Топлофикация Сливен
инж. Ангел Ангелов
Енергията на твоето по-добро утре

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ, ПОТРЕБИТЕЛИ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

СЪДЪРЖАНИЕ:

1.ДЕФИНИЦИИ 2

2.ПРЕДМЕТ 2

3.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ 2

4. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ 3

5. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ 4

6. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА ПОТРЕБЛЕНИЕТО 5

7. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ 6

8. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ 6

I.ДЕФИНИЦИИ

Чл. 1. По смисъла на настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги (за краткост “Правила”):

1. "Битов клиент" е клиент, който купува електрическа или топлинна енергия с топлоносител гореща вода за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване;

2. "Небитов клиент" е клиент, който купува електрическа или топлинна енергия с топлоносител гореща вода или пара за отопление, климатизация, горещо водоснабдяване и технологични нужди;

3. „Уязвими клиенти” са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актова по прилагането му;

4. „Сграда - етажната собственост (СЕС)” е своеобразна правна и социална общност, на която законът е предоставил да се самоуправлява и представлява съчетание между собственост на поне две различни лица върху поне два обособени обекта в една сграда и съсобственост;

5. „Търговец” е лице, вписано в публичния регистър на МЕ по чл.139а от ЗЕ, което е избрано от клиентите в СЕС по реда на чл.139б от ЗЕ да извършва услугата дяловото разпределение на доставената в сградата топлина енергия;

6. „КЕВР” е Комисия за енергийно и водно регулиране;

7. „ЗЕ” е Закона за енергетиката;

8. „НТ” е Наредба № 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването;

9. „ОУ” е Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация - Сливен” ЕАД на клиенти в гр. Сливен.

II.ПРЕДМЕТ

Чл. 2. (1) Настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги уреждат:

1. редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения от клиентите на енергийни услуги;

2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях;

3. специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението;

4. преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

(2) Прилагането на настоящите Правила се основава на следните принципи:

1. равнопоставеност на клиентите;

2. прозрачност и недопускане на дискриминация при предоставяне на енергийни услуги.

III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 3. (1) „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД публикува на страницата си в интернет и помества в центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. цената на топлинната енергия и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;

2. начини и срокове за плащане;

3. процедурата за смяна на Търговец;

4. информация относно средствата за уреждане на спорове;

5. местонахождение на центровете за обслужване на клиенти,..... административен (пощенски) адрес, електронен адрес за кореспонденция и местонахождение на касите за заплащане на предоставяните от дружеството услуги;

6. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) Клиентите могат да получат информацията по ал. 1 и на телефонния номер, както и на електронния адрес за връзка с „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД.

(3) „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД публикува настоящите Правила на страницата си в интернет и ги помества в информационния център за обслужване на клиенти.

IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 4. (1) Всички заинтересовани лица могат да подават жалби, сигнали и предложения във връзка с прилагането на тези Правила. Клиентите могат да подават жалби, сигнали и предложения и във връзка с изпълнението на договори и Общите условия.

(2) Жалбите, сигналите и предложенията се подават в деловодството на дружеството, бул. „Стефан Караджа” №23, в Информационния център на дружеството на бул. „Хаджи Димитър” №39 и e-mail: toplo.sliven@dbv.bg.

Адресират се до представляващия дружеството и трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
2. да е посочено име и адрес на клиента;
3. да е посочен телефон за връзка с клиента;
4. да е посочено в какво се състои оплакването/искането;
5. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако клиентът разполага с такива;
6. да са подписани от клиента или от упълномощен негов представител.

(3) „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД не отговаря на жалби, сигнали и предложения, които не отговарят на изискванията на ал. 2.

Чл. 5. (1) Всяка постъпила жалба, сигнал и предложение се регистрира в с входящ номер във Входящ дневник в деловодството или информациония център, след което се представя на Изпълнителния Директор или на упълномощено от него лице за разглеждане и резолюция към съответния специалист за изпълнение.

(2) документацията, относно всички жалби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период, определен в действащото законодателство. На подателя се издава талон с вписан в него входящ номер, при поискване.

Чл. 6. (1) „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД разглежда и решава постъпилите жалби, сигнали и предложения на клиенти, свързани с :

1. прилагането на настоящите общи условия за продажба на топлинна енергия;
2. отчетените данни от топломера и общия водомер в абонатната станция;
3. прилагането на цените на топлинната енергия;
4. качеството на топлоснабдяване;
5. данните за клиента;
6. както и други случаи, касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на топлинна енергия, в срок до 15 (петнадесет) работни дни, считано от датата на получаването им.

(2) В случаите, когато за изясняване на фактическата обстановка е необходима проверка на място или информация от Търговеца, обслужващ СЕС, срокът за отговор е до 30 (тридесет) дни.

Чл. 7. Възраженията на клиента, свързани с разпределение на топлинната енергия могат да се подават и към Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение.

Чл. 8. (1) Отговорът до подателя се изпраща по пощата на посочения от клиента адрес за кореспонденция и по посочен ел.поща.

(2) В отговори на постъпили жалби, сигнали и предложения от клиентите, „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД има право да предписва задължителни действия от страна на клиентите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с изпълнението на ЗЕ и НТ.

(3) В случай, че клиентът не е уведомил „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че отговорът, предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

Чл. 9. Подадени в Топлофикация Жалби, Сигнали и Предложения, свързани с:

1. разпределението на топлинната енергия;
2. монтажа и поддръжката на уредите за разпределение на топлинната енергия;
3. реда и начина на отчитане на уредите за дялово разпределение;
4. индивидуалните сметки на потребителите;
5. други оплаквания, пряко свързани с извършваната услуга

могат да бъдат препращани към Търговеца за разглеждане и отговор до клиента с копие до „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов" ЕАД като срокът за отговор е до 30 (тридесет) дни.

Чл. 10. Продавачът не е длъжен да отговаря на анонимни Жалби, Сигнали и Предложения, както и на такива, подадени повторно по въпрос, по който клиентът е получил отговор от продавача, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства.

Чл. 11. Жалба адресирана до КЕВР, подадена чрез „Топлофикация-Сливен-нж.Ангел Ангелов" ЕАД се препраща в тридневен срок на Комисията, заедно с цялата преписка по нея. По жалбата дружеството извършва проверка и изготвя становище в сроковете, посочени по-горе.

V. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ

Чл. 12. „Топлофикация-Сливен-нж.Ангел Ангелов" ЕАД създава и поддържа електронна база данни за всички клиенти, на които продава топлинна енергия при Общи условия, която съдържа:

1. данни за средствата за измерване на консумираната топлинна енергия;
2. показания на средствата за търговско измерване;
3. суми за доставена топлинна енергия и други услуги.

Чл. 13.(1) Ежемесечно за всеки клиент се изготвя и справка и фактура за месечното потребление, която се изпраща на посочен от него начин на ел.поща или адрес на топлофицирания имот.

Справката включва данни за:

1. показанията на общия топломер – начално, крайно;
2. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия по топломер;
3. период на работа на АС от дата до дата;
4. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия без топломер;
5. технологичните разходи на енергия в абонатната станция;
6. енергията за разпределение, в т.ч. за отопление и за гореща вода;
7. показания на общия водомер - начално, крайно;
8. количество гореща вода по общия водомер;

9. количество гореща вода за имотите;
10. специфичен разход на топлинна енергия за подгряване на 1 $м^3$ гореща вода;
11. количеството топлинна енергия отдадена от сградната инсталация;
12. количеството топлинна енергия за отопление на общите части;
13. пълен отопляем обем на сградата по проект;
14. лицето извършващо дяловото разпределение на топлинна енергия в СЕС;
15. пълен отопляем обем на имота по проект;
16. топлинната енергия за отопление на имота, в т.ч. за сградна инсталация;
17. показанията на водомера/ите – начално, крайно;
18. количество гореща вода за имота /по водомер, без водомер/;
19. топлинна енергия за гореща вода за имота;
20. цена и суми за топлинна енергия по видове;
21. обща дължима сума за месеца;
22. суми от корекции, изравнения;
23. сума за плащане, срок за плащане, просрочени суми;
24. показания на уредите за дялово разпределение за отопление – начално, крайно;
25. ползвани единици по индивидуални уреди за отопление;

2) Всички данни от месечното потребление се обработват и записват в съответните технически програми и при поискване на писмена справка от клиент могат да бъдат ползвани и предоставени.

Чл. 14. (1) Обслужването на клиенти на енергийни услуги се осъществява:

1. чрез устна справка на тел. 0700 89030; 044/623 -739, 044/623 -501, GSM 0884483861 плащане, сключване или обслужване на договор за разсрочено плащане, изясняване кой е търговеца, телефон и офис на представителя му, насочване към специалиста, обработващ жалбата, процедура по смяна на партида, начини и места за заплащане на топлинната енергия и др.

2. чрез устна справка на тел.044/623 – 501 за присъединяване на нови клиенти към топлопреносната мрежа.

3. чрез усна справка на GSM 0887714949 за прекратяване и възстановяване на топлоподаването към даден имот и/или сграда, планови ремонти или възникнали аварии по топлопреносната мрежа

4. чрез писмено Заявление на адреса на дружеството, бул. „Стефан Караджа” №23, в Информационния център на дружеството на бул. „Хаджи Димитър” №39 с искане на данни за месечни начисления с разяснения по тях, дължима сума, плащания, данни от отчета на топломера в АС и др.

5. в Информациония център на дружеството на бул. „Хаджи Димитър” №39 с работно време: от 8,00 – 12,30 ч. и от 13,00 – 18,00 ч., за разпределението и продажбата на топлинната енергия, за месечна сума, дължима сума, плащане, сключване или обслужване на договор за разсрочено плащане, изясняване кой е търговеца, телефон и офис на представителя му, насочване към специалиста, обработващ жалбата, процедура по смяна на партида и др.

6. чрез Сигнали за аварии и проблеми с топлоподаването на координатор топлофикационни съоръжения GSM 0887714949 и дежурен инженер GSM 0885874073-извън работно време.

VI. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО

Чл. 15. Разпоредбите в настоящата Глава от Правилата се отнасят за уязвими клиенти, които получават целеви помощи за топлинна енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Чл. 16. (1) Клиенти на „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата Глава от Правилата, следва да представят в дружеството официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че предоставения от клиента удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД има право да откаже предоставянето на услугите.

Чл.17 (1) В случай, че между „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД и клиента е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат споразумение за това, „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД няма право да прекъсне продажбата на топлинна енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на клиента.

(2) договарянето на разсрочено плащане не освобождава клиента от задължението да заплаща текущите си задължения.

VII. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.18. „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД има право да спре топлоснабдяването след писмено предупреждение, когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент” не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след определения срок за плащане и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумение.

Чл.19. (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 17 се извършва от „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД по писмено искане на клиента в срок до 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми съгласно погасителния план от споразумението за разсрочено плащане.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите на клиентите с доказан статут на „уязвими клиенти” се извършва безвъзмездно от „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД.

VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 20. Всяко изменение и допълнение на настоящите Правила се публикува на интернет-страницата на „Топлофикация-Сливен-инж.Ангел Ангелов” ЕАД

Настоящите правила за работа с клиентите са изготвени в съответствие с изискванията на чл.38в от Закона за енергетика.