

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА „ЕЛНОВА” ЕАД

А. ОБЩИ ПРИНЦИПИ

1. Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕЛНОВА” ЕАД (Правилата) са изготвени на основание изискванията за издаване на лицензия за търговия с електрическа енергия.

2. С настоящите Правила се уреждат:

2.1. Реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените молби, жалби, сигнали и предложения от потребители на услуги на „ЕЛНОВА” ЕАД (Потребители).

2.2. Получаването на достъп до данни и информация на Потребителя, с които „ЕЛНОВА” ЕАД разполага с оглед обезпечаване дейността „Търговия с електрическа енергия” с включени права и задължения на координатор на „стандартна балансираща група” и/или „комбинирана балансираща група”.

3. Отношенията между „ЕЛНОВА” ЕАД и Потребителите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните Потребители при предоставянето на услугите.

4. „ЕЛНОВА” ЕАД предоставя регулярен достъп до информацията свързана с предоставяните услуги на Потребителите.

5. „ЕЛНОВА” ЕАД спазва изискванията за конфиденциалност и защита на информацията на Потребителите от трети страни.

6. „ЕЛНОВА” ЕАД се стреми към усъвършенстване на процесите по обмен на информация и обработването на молби, жалби, сигнали и предложения от Потребителите.

7. „ЕЛНОВА” ЕАД, в качеството си на администратор на лични данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (“GDPR”) и Закона за защита на личните данни, събира, обработва и съхранява лични данни на физически лица. Такава информация за Потребители на „ЕЛНОВА” ЕАД - физически лица и служители и законни представители на юридически лица, се обработва в съответствие с Политика за защита на личните данни в „ЕЛНОВА” ЕАД, публикувана в секция „Документи“ на интернет страницата на дружеството – www.elnova.eu.

В. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, ОБРАБОТКА И ОТГОВОР НА ПОСТЪПИЛИ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

8. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях, съгласно определените в действащото законодателство и настоящите Правила срокове.

9. Молби, жалби, сигнали и предложения могат да бъдат изпращани чрез формата за обратна връзка в Секция „Контакти“ на интернет страницата на дружеството – www.elnova.eu, на адреса за кореспонденция на „ЕЛНОВА“ ЕАД, електронна поща или подавани на ръка в офиса на „ЕЛНОВА“ ЕАД.

10. Постъпилата молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на „ЕЛНОВА“ ЕАД.

11. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да съдържа като минимум:

- трите имена за физически лица или наименование за юридически лица;
- адрес за кореспонденция, електронна поща и телефон за връзка и съответните искания на подателя;
- изложение на жалбата, сигнала или предложението.

12. С подаване на молба, жалба, сигнал или предложение подателят дава своето съгласие за обработка на лични данни съгласно Политика за защита на личните данни в „ЕЛНОВА“ ЕАД, публикувана в секция „Документи“ на интернет страницата на дружеството – www.elnova.eu.

13. „ЕЛНОВА“ ЕАД не е длъжно да обработва и разглежда анонимни жалби, сигнали и предложения.

14. Отговорните лица, които обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните искания се определят от Изпълнителния директор.

15. Подателят на молба, жалба, сигнал и предложение е длъжен да оказва съдействие на отговорния служител и да предостави всички необходими данни, документи и сведения в тази връзка.

16. В срок до 10 (десет) работни дни от датата на регистрация на подаденото искане, отговорният служител изготвя доклад/становище до Изпълнителния директор по конкретното искане.

17. Срокът за произнасяне по подаденото искане е 20 (двадесет) работни дни, като в случаи на фактическа или нормативна сложност, този срок може да бъде удължен с още 20 (двадесет) работни дни, за което търговския участник се уведомява своевременно.

18. При аварийни ситуации или въпроси изискващи спешни решения, „ЕЛНОВА” ЕАД предприема своевременни действия.

19. „ЕЛНОВА” ЕАД уведомява подателя на жалбата, сигнала или предложението за резултата от извършената проверка с писмен отговор в 3 (три) дневен срок от приключване на производството.

20. Отговорите по жалби, сигнали или предложения се изготвят в писмена форма и съдържат:

- номер на преписката;
- изложение на фактите и обстоятелствата;
- аргументиран доклад/становище по искането;
- подпис на Изпълнителния директор или упълномощено лице.

21. Цялата документация по преписката се съхранява в архива на „ЕЛНОВА” ЕАД за период от най-малко 24 месеца.

22. В случай на несъгласие с отговора от страна на търговския участник, същият може да поиска провеждането на допълнителни директни преговори с ръководството на „ЕЛНОВА” ЕАД, както и да отнесе спора пред компетентен административен или съдебен орган.

С. ДОСТЪП ДО ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

23. „ЕЛНОВА” ЕАД администрира и поддържа база данни на всички Потребители.

24. При изискване от страна на Потребителя, „ЕЛНОВА” ЕАД може да предоставя следните данни:

- налични данни за производство/консумация на обектите на Потребителя;
- показания на средствата за търговско измерване на обектите на Потребителя;
- финансови разчети на Потребителя;
- информация относно реализираните небаланси на Потребителя.

25. Информацията се предоставя на Потребителя чрез препоръчана поща до адрес или на посочена електронна поща.