

## Информационно съобщение

*На основание чл.21 ал.1 т.34 от ЗЕ във връзка с изпълнение на изискванията за предоставяне на информация на потребителите на енергийни услуги, определени в чл.123 ал.1 т.3 и т.6 от Наредба №3 за лицензиране на дейностите в енергетиката:*

1. Всички Клиенти могат да подават жалби, сигнали и предложения във връзка с изпълнението на договорите и Общите условия за продажба на топлинна енергия.

2. Жалбите, сигналите и предложенията се подават в деловодството на дружеството, по пощата на обявения адрес за кореспонденция и на електронен адрес. Адресират се до представляващият дружеството и трябва да отговарят на следните изисквания:

- да са написани на български език;
- да е посочено име и адрес на клиента;
- да е посочено в какво се състои оплакването / искането;
- да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако клиента разполага с тях;
- да са подписани от клиента или от упълномощен негов представител.

3. „АЕЦ Козлодуй” ЕАД разглежда и решава постъпили жалби, сигнали и предложения на клиенти, свързани с прилагането на действащите Общи условия, отчет на средствата за търговско измерване в абонатната станция, прилагани цени на топлинната енергия и данни на клиента, качество на топлоснабдяването, както и в други случаи касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия, в срок до 15 /петнадесет/ работни дни, считано от датата на получаването им.

4. 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.

5. Отговорът до подателя се изпраща по пощата на посочения от клиента адрес за кореспонденция. В случай, че клиентът не е уведомил „АЕЦ Козлодуй” 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.

6. Възраженията на клиента, свързани с разпределение на топлинната енергия /дялово разпределение на топлинната енергия/, с възражения по изравнителните сметки, както и дейността на лицата по чл. 139б от ЗЕ /топлинни счетоводители/ се подават към Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение, а при неудовлетвореност, да се възрази пред Министерство на енергетиката.

7. Комисията за енергийно и водно регулиране /КЕВР/ разглежда жалби ако същата е разгледана от съответното дружество и жалбоподателят не е удовлетворен от отговора по жалбата, както и в случаите, когато не е получил отговор по нея.

8. Жалбата към КЕВР се подава писмено на хартиен носител или по електронен път, подписана с електронен подпис или усъвършенстван електронен подпис съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

9. Жалбата към КЕВР трябва да отговаря на следните изисквания:

- да е написана на български език;
- да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
- да е посочено в какво се състои искането;
- да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
- да е подписана от жалбоподателя.

10. Към жалбата до КЕВР жалбоподателят прилага отговора на дружеството или други доказателства, че жалбата му е разгледана от съответното дружество.

## **ВАЖНО:**

**На основание чл.140 ал.7 и ал.8 от ЗЕ, при подмяна или монтиране на нови средства за измерване и средства за дялово разпределение на топлинната енергия /прибори по отоплителни тела и водомери за топла вода/, същите следва да са с дистанционно отчитане в срок до 01 Януари 2027 год.**