Главен секретар

/Р.Тоткова/



Приложение № 2

Правила за работа с потребители на енергийни услуги

Проект на ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА „КАПАЛО АИ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД

/

Draft Rules for work with the Clients of Energy Services of CAPALO AI BULGARIA OY

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА „КАПАЛО АИ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги („**Правилата**“) уреждат отношенията между **„КАПАЛО АИ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД** и клиентите на дружеството, процедурите за работа с клиенти, сроковете за получаването, разглеждането и отговора на подадени заявки, жалби, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги, както и информация, която се предоставя на клиентите на дружеството преди сключването на договора.

(2) Дружеството е **„КАПАЛО АИ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД**, със седалище и адрес на управление в Република Финландия, гр. Куопио, п. к. 70211, Микрокату 1 М, пощенска кутия 1199, регистрирано в Търговския регистър на Република Финландия към Финландското патентно и регистрационно ведомство с фирмен номер: 3553492-6, ДДС номер: FI35534926 и EUID код: FIFPRO.3553492-6 (наричано по-долу „**Дружеството**“), представлявано от **ХЕНРИ САМУЛИ ТАСКИНЕН**, притежаващо лицензия № _____ /_____ г. за дейността *„търговия с електрическа енергия“* на територията на Република България за срок от 10 години.

(3)) Клиент е всяко лице, което е сключило договор за покупка на електрическа енергия („**Клиент**“) с Дружеството.

(4) Дружеството, в качеството му на търговец на електрическа енергия, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на електрическа енергия на Клиенти въз основа на писмени договори при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката („**ЗЕ**“), обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г., с последващи изменения, и на Правилата за търговия с електрическа енергия.

(5) Отношенията между Дружеството и Клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация при предоставянето на услугите.

RULES FOR WORK WITH CLIENTS OF ENERGY SERVICES OF CAPALO AI BULGARIA OY

Chapter I

General Rules

Art. 1. (1) These Rules for work with the Clients of Energy Services (the "**Rules**") specify the relations between **CAPALO AI BULGARIA OY** and the clients of the company, the procedureSPs for work with the customers, the deadlines for receiving, reviewing and responding to submitted applications, complaints, signals and suggestions from the energy service users, as well as information that is provided to the company's customers before concluding the contract.

(2) The Company is **CAPALO AI BULGARIA OY**, having its seat and registered address in Republic of Finland, city of Kuopio, postal code 70211, c/o Microkatu 1 M, P.O. box 1199, registered with the Finnish Trade Register at the Finnish Patent and Registration Office under number No. 3553492-6, VAT No. FI35534926 and EUID code: FIFPRO.3553492-6 (hereinafter referred to as the "**Company**"), represented by **HENRI SAMULI TASKINEN,** holder of license No. _____ /_____ for the activity "*trade with electricity*" on the territory of Republic of Bulgaria for a term of 10 years.

(3)) A customer is any person who has concluded a contract for the purchase of electricity ("**Client**") with the Company.

(4) The Company, in its capacity as an electricity trader, concludes transactions at freely negotiated prices for the sale of electricity to Clients on the basis of written contracts in compliance with the provisions of the Energy Act ("**EA**"), promulgated in the State Gazette, issue 107/2003, as subsequntly amended, and the Elelctricity Trading Rules.

(5) The relations between the Company and the Clients are based on the principles of equality and non-discrimination in the provision of the services.

(6) Дружеството спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на информацията на Клиента както от други клиенти, така и от трети страни.

(7) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с Клиентите.

Раздел II

Търговия с електрическа енергия и договори за продажба на електрическа енергия

Чл. 2. (1) Дружеството разработва и прилага система за работа с Клиентите, която отговаря на развитието на пазара на електрическа енергия и на нормативните изисквания.

(2) Дружеството разработва и използва стандартизирани договори, формуляри и бланки във връзка с работата с Клиентите.

Чл. 3. (1) Дружеството сключва сделки с електрическа енергия въз основа на писмени договори с Клиентите. При сключването на всеки индивидуален договор, Дружеството задължително предоставя екземпляр от тези Правила.

(2) Промени в договорените условия по сключени индивидуални договори могат да се правят само при постигнато взаимно съгласие между Дружеството и Клиента.

Чл. 4. (1) Договорите за доставка на електрическа енергия съдържат най-малко следното:

1. предмет на договора, права и задължения на страните по него;

2. ред, срокове и начини за заплащане на доставяните количества електрическа енергия;

3. санкции при неизпълнение на задължения на страните по договора;

4. условия за едностранно прекратяване на договора от страна на Клиента без заплащане на допълнителни такси и/или санкции извън договорените;

(6) The Company complies with the requirements for confidentiality and protection of the Client's information from both other clients and third parties.

(7) The Company creates and maintains an information database for all contracts concluded with the Clients.

Chapter II

Trade with electricity and Contracts for Sale of Electricty

Art. 2. (1) The Company develops and implements a system for work with Customers that meets the development of the electricity market and regulatory requirements.

(2) The Company develops and uses standardized contracts, forms and other documents in relation to its work with the Clients.

Art. 3. (1) The Company concludes transactions with electricity based on written contracts with the Clients. Upon conclusion of each individual contract, the Company shall provide a copy of these Rules.

(2) Changes to the agreed terms and conditions under concluded individual contracts can be made only upon mutual agreement between the Company and the Client.

Art. 4. (1) Electricity supply contracts shall contain at least the following:

1. subject of the contract, rights and obligations of the parties thereto;

2. procedure, terms and methods of payment for the supplied quantities of electricity;

3. sanctions in case of failure to fulfill the obligations of the parties under the contract;

4. conditions for unilateral termination of the contract by the Client without payment of additional fees and/or sanctions beyond those agreed upon;

5. условия, ред и срокове за преустановяване, ограничаване и възстановяване на доставките в случай на неизпълнение на задълженията по договорите за доставка.	5. conditions, procedure and terms for suspension, limitation and restoration of supplies in case of failure to fulfill the obligations under the supply contracts.
(2) Договорите за доставка на електрическа енергия с небитови Клиенти съдържат и:	**(2)** The contracts for the supply of electricity with non-household Customers also contain:
1. програма, съдържаща информация за количествата електрическа енергия, договорени за доставка, в т.ч. по тримесечия, месеци и дни, както и максимално и минимално дневно количество;	1. a program containing information on the quantities of electricity agreed for delivery, including for each quarter, month and day, as well as the maximum and minimum daily quantity;
2. финансови гаранции от страна на Клиента, гарантиращи изпълнението на задълженията му по договора за доставка.	2. guarantees by the Client for the fulfillment of its obligations under the supply contract.
(3) Дружеството осигурява на Клиентите широк избор на методи на плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно вероятното потребление.	**(3)** The Company shall provide Customers with a wide choice of payment methods, including prepayment systems, which are fair and adequately reflect likely consumption.
Чл. 5. (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с Клиентите.	**Art. 5. (1)** The Company creates and maintains an information database for all contracts concluded with the Clients.
(2) Дружеството разработва система/правила за приемане и обработка на жалбите на Клиентите, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране („**КЕВР**“).	**(2)** The Company develops a system/rules for accepting and processing Customers' complaints submitted to it and/or to the Energy and Water Regulatory Commission ("**EWRC**").
(3) Дружеството поддържа регистър на жалбите, който съдържа:	**(3)** The Company maintains a register of complaints, which contains:
1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;	1. complaints, signals and suggestions of users;
2. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.	2. responses to the submitted complaints, signals and suggestions.
Чл. 6. (1) Дружеството издава фактури на Клиентите за продадената електрическа енергия/предоставените услуги в съответствие с изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството, Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и сключения договор между страните.	**Art. 6. (1)** The Company issues invoices to the Clients for the electricity sold/services provided in accordance with the requirements of the Energy Act, the Accountancy Act, the Value Added Tax Act, the Excise and Tax Warehouses Act and the contract concluded between the parties.
(2) Дружеството гарантира за качеството на	**(2)** The company guarantees the quality of the

доставената електрическа енергия.

Раздел III

Взаимоотношения с Клиенти

Чл. 7. (1) Дружеството има специализирано звено за работа с Клиенти в структурата си.

(2) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на електрическа енергия, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(3) Центърът за работа с клиенти е Република Финландия, гр. Куопио, п. к. 70211, Микрокату 1 М, пощенска кутия 1199.

Работно време за работа с Клиенти: от 10 ч. до 16:00 ч.; електронен адрес: operations@capaloai.com

(4) Дружеството обменя информация в писмен вид с Клиентите във връзка със сключването/прекратяването на договори.

Чл. 8. (1) Преди сключването на договор за покупко-продажба на електрическа енергия или друг договор, Клиентите представят на Дружеството следната информация:

1. обща информация: фирма на потребителя; седалище и адрес; лице (лица) за контакти; телефон, факс, електронен адрес за контакт с Клиента; идентификационен код по ЕИК; данни относно банковата сметка;

2. информация относно потреблението на електрическа енергия: количества електрическа енергия (в МВтч), консумирани от Клиента за последните 3 пълни календарни месеца; техническа информация относно обектите на Клиента;

3. друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с електрическа енергия;

electricity supplied.

Chapter III

Relations with Clients

Art. 7. (1) The Company has a specialized unit for work with Clients within its structure.

(2) The Company provides a center for work with Clients, where they can submit all documents related to the supply of electricity, be provided with information about the terms of the contracts, as well as for making claims under them, for submitting complaints and inquiries.

(3) The Customer Service Center is: Republic of Finland, city of Kuopio, postal code 70211, c/o Microkatu 1 M, P.O. box 1199.

Customer Service Hours: from 10:00 AM until 16:00 PM; email address: operations@capaloai.com

(4) The Company exchanges information in writing with the Clients regarding the conclusion/termination of contracts.

Art. 8. (1) Before concluding a contract for the purchase and sale of electricity or any other contract, the Clients shall submit the following information to the Company:

1. general information: company name of the consumer; registered office and address; contact person(s); telephone, fax, e-mail address for contacting the Customer; UIC identification code; bank account details;

2. information regarding electricity consumption: quantities of electricity (in MWh) consumed by the Client for the last 3 full calendar months; technical information regarding the Client's facilities;

3. other information requested by the Company, which is necessary for the implementation of the concluded contracts and their compliance with the requirements of the Electricity Trading Rules;

4. удостоверение за предоставен достъп до мрежата, издадено от съответния оператор на преносна/разпределителна мрежа.

(2) Клиентите са длъжни да уведомят писмено Дружеството за всяка промяна в данните по ал. 1 в седемдневен срок от нейното настъпване, както и да представят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

(3) След сключването на договора за покупко-продажба на електрическа енергия, Клиентът своевременно предоставя на Дружеството информацията, необходима за известяване на сделките, съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия.

Чл. 9. (1) Дружеството предоставя приложимите нормативни актове, регламентиращи сключваните от него сделки на всеки, който поиска това, и ги публикува на интернет страницата си.

(2) Дружеството своевременно уведомява Клиента за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на Клиента във връзка с участието му на пазара на електрическа енергия.

Раздел IV

Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове.

Чл. 10. (1) Клиентите имат право да подават жалби, молби, сигнали и предложения.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от Клиентите в писмен вид на посочените в чл. 7, ал. 3 канали за комуникация.

(3) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в регистъра по чл. 5, ал. 2 и ал. 3, с входящ номер и дата.

(4) Клиентите имат право да подават сигнали, свързани с безопасността на доставката на

4. certificate for granted access to the network, issued by the relevant transmission/distribution network operator.

(2) The Clients are obliged to notify the Company in writing for any change in the information under Para. 1, within seven days of its occurrence, as well as to submit to the Company a document certifying the occurrence of the respective change.

(3) After concluding the contract for the purchase and sale of electricity, the Client shall promptly provide the Company with the information necessary for notification of transactions, in accordance with the Electricity Trading Rules.

Art. 9. (1) The Company provides the applicable regulatory acts regulating the transactions it concludes to anyone who requests it and publishes them on its website.

(2) The Company shall promptly notify the Client of significant changes in the regulatory framework that could have an impact on the Client's activities in relation to its participation in the electricity market.

Chapter IV

Procedure and deadlines for submitting, reviewing, verifying and response to submitted complaints, requests, signals and proposals. Dispute resolution.

Art. 10. (1) The Clients have the right to submit complaints, requests, signals and suggestions.

(2) The Complaints, requests, signals and suggestions shall be submitted by Customers in writing to the communication channels specified in Art. 7, Para. 3.

(3) The Complaints, requests, signals and suggestions shall be entered in the register under Art. 5, Para. 2 and Para. 3, with an entry number and date.

(4) The Clients have the right to submit signals related to the safety of electricity supply to the

електрическа енергия на електронния адрес на Дружеството. Дружеството е длъжно да регистрира подадените сигнали в регистъра по чл. 5, ал. 2 и ал. 3.

Company's email address. The Company is obliged to register the submitted signals in the register under Art. 5, Para. 2 and Para. 3.

(5) Дружеството има право да остави без движение жалби, молби, сигнали и предложения, ако са подадени анонимно. Ако те са подадени от различно от представляващото лице съгласно сключения индивидуален договор или упълномощен негов представител, Дружеството писмено указва това на подателя.

(5) The Company has the right to disregard complaints, requests, signals and suggestions if they are submitted anonymously. If they are submitted by a person other than the person representing the company under the concluded individual contract or his authorized representative, the Company shall inform the sender of this in writing.

Чл. 11. (1) Подаваните от Клиенти жалби, молби, сигнали или предложения трябва да отговарят на следните изисквания:

Art. 11. (1) Complaints, requests, signals or suggestions submitted by Clients must meet the following requirements:

1. да са написани на български език;

1. to be written in Bulgarian;

2. да са посочени името и адресът на подателя (за юридически лица – ЕИК или БУЛСТАТ), адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт във връзка с конкретния случай, визиран в жалбата, молбата, сигнала или предложението;

2. to indicate the name and address of the sender (for legal entities – UIC or BULSTAT), correspondence address, telephone, fax, e-mail address, contact person in connection with the specific case referred to in the complaint, request, signal or proposal;

3. да е посочено в какво се състои искането или предложението;

3. to indicate what the request or proposal consists of;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

4. the circumstances of the case must be set out and evidence must be presented, if the sender has such;

5. жалбата, молбата, сигнала или предложението да са подписани от подателя или негов упълномощен представител.

5. the complaint, request, signal or proposal must be signed by the sender or his authorized representative.

(2) Дружеството има право да изисква от Клиента допълнителна информация относно отделните случаи, да поиска становище от трети лица – специалисти в съответната област, както и да извършва проверки на място. За направените проверки се съставя Констативен протокол, подписан от представител на Дружеството и Клиента, а в случай на отказ на Клиента или негово отсъствие – от двама независими свидетели. Констативният протокол се съставя в два еднообразни екземпляра – по един за Дружеството и Клиента. Дружеството е длъжно да предостави единия екземпляр на Клиента, а в случай, че той е съставен в негово отсъствие – да го изпрати по пощата с препоръчано писмо с

(2) The Company has the right to request additional information from the Client regarding the respective cases, to request an opinion from third parties – specialists in the relevant field, as well as to carry out on-site inspections. A report of the inspections carried out shall be drawn up, signed by a representative of the Company and the Client, and in case of the Client's refusal or absence – by two independent witnesses. A copy of the report shall be drawn up in two identical copies – one for the Company and the Client. The Company shall provide one copy to the Client, and in case it is drawn up in his absence – to send it by registered mail with acknowledgment of receipt.

обратна разписка.

(3) В случай, че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, сигнала или предложението е с поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство. Дружеството е длъжно да запази конфиденциалността на тази информация, освен ако държавен орган не я поиска във връзка с дейността си.

Чл. 12. (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбите, молбите, сигналите и предложенията на Клиента писмено по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път.

(2) Срокът за отговор по ал. 1 е 30 (тридесет) дни от датата на вписване в регистъра по чл. 5, ал. 2 и ал. 3.

(3) В случай, че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок, срокът за разглеждане се удължава, но не с повече от 10 дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по ал. 2.

Чл. 13. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 12, ал. 2.

(2) В случай че жалбата не бъде уважена, Дружеството посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

Чл. 14. (1) Дружеството изпраща отговор до Клиента на посочения от него адрес/седалище или електронен адрес за кореспонденция.

(2) В случай, че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция или същият е невалиден, отговорът на Дружеството се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса/седалището или електронния адрес за кореспонденция на Клиента, посочени в договора с Дружеството.

(3) Жалби, подадени по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се

(3) In case part of the information submitted by the Client in the complaint, signal or proposal is of a confidential nature, the sender should explicitly indicate this circumstance. The Company is obliged to maintain the confidentiality of this information, unless a state authority requests it in connection with its activities.

Art. 12. (1) The Company is obliged, after clarifying the facts and circumstances relevant to the case under consideration, to respond to the Client's complaints, requests, signals and suggestions in writing by registered mail with acknowledgment of receipt or electronically.

(2) The term for response under Para. 1 is 30 (thirty) days from the date of entry in the register under Art. 5, Para. 2 and Para. 3.

(3) In case a longer period is required to verify the circumstances of the complaint, the period for consideration shall be extended, but not by more than 10 days, of which the Company shall notify the Client in writing within the period under Para. 2.

Art. 13. (1) When the complaint is justified, the Company shall take measures to eliminate the violation or inaccuracy committed, within a period not longer than the period under Art. 12, Para. 2.

(2) In case the complaint is not upheld, the Company shall state the reasons for this in the written response to the sender.

Art. 14. (1) The Company sends a response to the Client at the address/headquarters or e-mail address for correspondence specified by the Client.

(2) In case the Client has not specified a correspondence address or the same is invalid, the Company's response is considered to have been regularly sent if it is addressed to the Client's address/headquarters or e-mail address for correspondence specified in the contract with the Company.

(3) Complaints filed on a matter on which there is a decision, shall not be considered, unless they are in connection with the implementation of the decision

основават на нови факти и обстоятелства. Жалби, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като писмено му се съобщават основанията за това.

(4) В случай, че Клиентът не е удовлетворен от отговора по подадена жалба, той има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

Чл. 15. Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, сигнали и предложения в срок, съгласно действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на жалба, при поискване от Клиента.

Раздел V

Заключителни разпоредби

§ 1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение _____ / _____ г. и са приложение и неразделна част от лицензия № _____ /_____ за дейността „търговия с електрическа енергия“ и са одобрени от КЕВР с решението за издаване на лицензията.

(2) Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

§ 2. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

§ 3. В случай на несъответствие между текста на английски и на български език, текстът на български език се прилага с предимство.

or are based on new facts and circumstances. Complaints that are not considered shall be returned to the submitter, with the reasons for this being communicated in writing.

(4) In case the Client is not satisfied with the response to a complaint, he has the right to file a complaint with the EWRC in accordance with the Energy Act. The complaint shall be filed through the Company, which sends a copy of the entire case file with attached evidence within 3 (three) days.

Art. 15. The Company shall keep records of complaints, requests, signals and suggestions within the time limit set by the applicable legislation. The Company shall be obliged to provide information on the stage of consideration of a complaint upon request by the Client.

Chapter V

Closing provisions

§ 1. (1) These Rules are approved by the EWRC with a Decision _____ / _____ and represent an annex and an integral part of License No. _____ /_____ for the activity "trade with electricity" and are approved by the EWRC with the decision to issue the license.

(2) Amendments to the Rules are made in accordance with the procedure for their approval.

§ 2. In the event of amendments to the legislation, the provisions of these Rules that contradict the amendments are replaced by the mandatory provisions of the law.

§ 3. In case of discrepancy between the text in English and in Bulgarian, the Bulgarian text shall prevail.