

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на Геоплин Д.О.О. Любляна

Раздел I Общи положения

Чл. 1. (1) Тези правила за работа с потребителите на енергийни услуги регулират управлението на отношенията с клиенти в процеса на търговия с природен газ, извършван от Геоплин Д.О.О. Любляна, и определят:

1. информацията, която се предоставя от клиентите преди сключване на договорите и минималното съдържание на договорите;
2. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;
3. информация, която се предоставя от дружеството на клиентите преди сключването на договора;
4. формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

(2) Дружеството, доставчик на природен газ по договорите за покупко-продажба, е Геоплин Д.О.О. Любляна, дружество, регистрирано в Република Словения, с ЕИК 5025869000, със седалище и адрес на управление: гр. Любляна 1001, ул. „Люблянска бригада“ № 11, п.к. 3706, притежател на Лицензия № Л-822-15 от 08.04.2025 г. за дейността „търговия с природен газ“, издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), за територията на Република България за период от 10 (десет) години.

(3) Като потребители на енергийните услуги, предоставяни от Геоплин Д.О.О. Любляна, следва да се считат крайни клиенти по смисъла на Закона за енергетиката, които купуват природен газ от дружеството по силата на индивидуален договор за продажба на природен газ по свободно договорени цени или които са в процес на преговори за сключване на такъв договор.

Чл. 2. (1) Геоплин Д.О.О. Любляна в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на клиенти въз основа на писмени договори при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката (ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.) и на Правилата за търговия с природен газ (обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.).

(2) Договорите, сключвани от Дружеството с потребители на енергийни услуги, за покупко-продажба на природен газ, съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от ЗЕ.

Раздел II Търговия с природен газ

Чл. 3. (1) Преди сключването на договор за покупко-продажба на природен газ клиентите предоставят на дружеството следната информация:

1. обща информация: клиент; седалище и адрес на управление; лице (лица) за контакти; телефон, факс, електронен адрес за контакт с клиента; идентификационен код по ЕИК; идентификационен номер по ДДС; данни относно банковата сметка;
2. информация относно желаните количества природен газ (в MWh);
3. друга информация, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори за продажба на природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с природен газ.

(2) Преди сключването на договора, дружеството предоставя на клиентите най-малко следната информация: описание на предлаганите услуги, цена и качество на природен газ, начини и срокове на плащане.

Чл. 4. Договорите, сключвани от дружеството с потребители на енергийни услуги, за покупко-продажба на природен газ, съдържат най-малко информацията, посочена в чл. 38а от Закона за енергетиката.

Чл. 5. Клиентите трябва да уведомят дружеството в писмена форма за всяка промяна в декларираните данни в рамките на седем дни от нейното настъпване.

Чл. 6. Актуална информация за комуникационните канали и данните за контакт с дружеството, включително телефон и имейл, е налична и се поддържа на уебсайта на дружеството: <https://www.geoplin.si/sl>.

Чл. 7. Дружеството издава фактури на клиентите за продадения природен газ и предоставените услуги в съответствие с изискванията на Закона за енергетиката и приложимото счетоводно и данъчно законодателство.

Раздел III Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения

Чл. 8. (1) Дружеството приема и обработва жалбите, сигналите и предложенията на клиентите, подадени до него и/или до КЕВР, съгласно правилата на този раздел.

(2) Дружеството поддържа регистър, който съдържа:

1. жалби, сигнали и предложения от клиентите.
2. отговори на подадени жалби, сигнали и предложения.

Чл. 9. (1) Жалби, сигнали и предложения се подават от клиента в писмен вид, написани на български език и следва да съдържат:

1. име и адрес на подателя, а ако подател е юридическо лице БУЛСТАТ/ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес, лице за контакт;
2. предмет на жалбата, сигнала или предложението;
3. обстоятелствата по случая и доказателства, ако подателят разполага с такива;
4. подпис от подателя или от упълномощен представител.

(2) Жалби, сигнали и предложения се вписват в регистъра по чл. 8, ал. 2.

(3) При поискване клиентът, подаващ жалба, сигнал, или предложение, получава входящ номер.

(4) Не се разглеждат анонимни жалби, сигнали и предложения.

Чл. 10. (1) Дружеството дава отговор на жалбата, сигнала или предложението в писмен вид след изясняване на обстоятелствата и фактите от значение за искането на български език.

(2) Сроктът за отговор на жалби, молби или предложения е един месец след постъпването им.

Чл. 11. (1) Когато жалбата, сигналът, молбата или предложението са основателни, дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 10, ал. 2.

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

(3) Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, дружеството ги уведомява писмено за това.

Чл. 12. В случай на несъгласие с отговора на Дружеството, клиентът 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 7 (седем) дневен срок.

Чл. 13. Дружеството е длъжно да съхранява преписките по жалби, молби и предложения в сроковете, предвидени в действащото законодателство. Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на документа, при поискване от клиента

Раздел IV Взаимоотношения с клиенти. Център за работа с потребители на енергийни услуги

Чл. 14. (1) Дружеството осигурява център за работа с клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на запитвания, жалби, сигнали и предложения.

(2) Центърът за работа с клиенти се намира на адрес: гр. Любляна 1001, ул. „Люблянска бригада“ № 11, Словения.

(3) Комуникационните канали за предоставяне на актуална информация от дружеството на клиентите, са: работно време за работа с клиенти: 07:00 – 18:00 ч.; електронен адрес: com-trans@geoplin.si; тел. 00386 1 58 20 888 (обслужване 24 ч.).

Чл. 15. Всеки клиент има право да получава от дружеството относимата информация по чл. 38а до чл. 38г от Закона за енергетиката в съответствие с изискванията на приложимото законодателство, в т.ч. следната информация:

1. данни за собственото потребление на клиента;
2. приложими цени за доставка на природен газ от дружеството;
3. информация за смяна на доставчика.

Заклучителни разпоредби

§1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л-822 от 08.04.2025 г. и са приложение и неразделна част от Лицензия № Л-822-15 от 08.04.2025 г. за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила след публикуването им.

(3) 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

CONVINIENCE TRANSLATION FROM BULGARIAN

Rules on the work with users of the energy services of Geoplin d.o.o. Ljubljana

Section I. General provisions

Art. 1. (1) These rules for working with users of energy services govern the management of customer relations in the process of trading with natural gas by Geoplin d.o.o. Ljubljana and set out:

1. the information provided by the customers before the entry in agreements and the minimum content of such agreements;
2. the procedure and terms for receiving, reviewing, assessing and responding to submitted complaints, signals and suggestions;
3. information that is provided by the company to the customers before the entry in an agreement;
4. the form of consumption data and the procedure by which energy service users may receive access to them.

(2) The company supplying natural gas under the sale and purchase agreements is Geoplin d.o.o. Ljubljana, a company registered in the Republic of Slovenia, with registration number 5025869000, having a registered address at Cesta Ljubljanske brigade 11, PO box 3706, 1001 Ljubljana, holder of License No. JI-822-15 dated 08.04.2025 for the activity "trading in natural gas" issued by the Energy and Water Regulatory Commission (EWRC) for the territory of the Republic of Bulgaria for a period of 10 (ten) years.

(3) Users of the energy services provided by Geoplin d.o.o. Ljubljana shall be end-customers within the meaning of the Energy Act who purchase natural gas from the company under an individual contract for the sale of natural gas at freely negotiated prices or who are in the process of negotiating the conclusion of such a contract.

Art. 2. (1) Geoplin d.o.o. Ljubljana in its capacity as traded of natural gas shall enter into contracts at for the sale of natural gas to users freely negotiated prices on the basis of written contracts in accordance with the Energy Act (EA, prom. StG, issue No. 107/2003) and the Rules for Trading in Natural Gas (prom. StG, issue No. 59/2015).

(2) Contracts for the sale and purchase of natural gas between the company and users of energy services shall have at least the content of Art. 38a EA.

Section II. Trade in natural gas

Art. 3. (1) Before entering into an agreement for the sale and purchase of natural gas, customers shall provide the company with the following information:

1. general information (client, seat and registered address, contact person/s, telephone, fax, e-mail address for contact with the client, legal entity identification code, VAT number, bank details);
2. information on the contemplated quantities of natural gas (in MWh);
3. other information that is necessary for the purposes of performing the concluded agreements for the sale of natural gas at freely negotiated prices and for their compliance with the requirements of the Rules for Trading in Natural Gas.

CONVINIENCE TRANSLATION FROM BULGARIAN

(2) Before entering into an agreement, the company shall provide customers at least with the following information - description of the services offered, price and quality of natural gas, payment terms and conditions.

Art. 4. Agreements for the sale and purchase of natural gas concluded by the company with users of energy services shall contain at least the information specified in Art. 38a of the Energy Act.

Art. 5. Users shall notify the company in writing of any change in declared data within seven days of its occurrence.

Art. 6. Up to date information on the communication channels and contact details with the company, incl. by phone and email, is available and maintained on the company's website – <https://www.geoplin.si/sl>.

Art. 7. The company shall issue invoices to customers for the natural gas sold and the services provided in accordance with the requirements of the Energy Act and the applicable accounting and tax legislation.

Section III. Procedure and terms for receiving, reviewing, assessing and responding to submitted complaints, signals and suggestions

Art. 8. (1) The company receives and handles complaints, signals and suggestions of the users submitted to it and/or to the EWRC in accordance with the provisions of this section.

(2) The company maintains a register that contains:

1. complaints, signals and suggestions from users;
2. responses to submitted complaints, signals and suggestions.

Art. 9. (1) Complaints, signals and suggestions shall be submitted by users in writing, in Bulgarian language, and should contain:

1. name and address of the sender, and if the sender is a legal entity BULSTAT/UIC, address for correspondence, telephone, fax, e-mail address, contact person;
2. subject of the complaint, signal or suggestion;
3. the circumstances of the case, together with any supporting evidence, if available;
4. signature of the sender or of an authorized representative.

(2) Complaints, signals and suggestions shall be entered in the register under Art. 8, para. 2.

(3) Upon request, the customer submitting a complaint, signal, or suggestion receives a reference number.

(4) Anonymous complaints, signals and suggestions shall not be considered.

Art. 10. (1) The company shall respond to the complaint, signal or suggestion in writing in Bulgarian, after clarifying the circumstances and facts relevant to the case.

(2) The terms for responding to complaints, requests or suggestions is one month of receipt.

Art. 11. (1) When the complaint, signal, request or proposal is justified, the company shall take measures to eliminate the violation or inaccuracy committed, within a period not longer than the period under Art. 10, para. 2.

CONVINIENCE TRANSLATION FROM BULGARIAN

(2) In case the complaint not being upheld, the company shall indicate the reasons for this in the written response to the sender.

(3) When the decision on a given complaint also concerns other clients, the company shall notify them in writing thereof.

Art. 12. In case that the user is not satisfied with the response of the company, the user has the right to file a complaint with the EWRC, in accordance with EA. The complaint shall be filed through the company, which sends a copy of the entire case file with supporting evidence with within 7 (seven) days.

Art. 13. The company is obliged to keep files on complaints, requests and proposals within the time limits provided for in the applicable legislation. The company is obliged to provide information on the stage of consideration of the document upon request from the user.

Section IV. Customer relations. Centre for work with users of energy services

Art. 14. (1) The company provides a centre for working with customers, where they can submit all documents related to the supply of natural gas, can be provided with information about the terms of the agreements, as well as for making claims under them, and for submitting inquiries, complaints, signals and suggestions.

(2) The customer service centre is located at Cesta Ljubljanske brigade 11, 1001 Ljubljana, Slovenia.

(3) The communication channels for the provision of up-to-date information by the company to the users are: customer service hours: 07:00 – 18:00; e-mail com-trans@geoplin.si; phone 00386 1 58 20 888 (24 h service).

Art. 15. Each user has the right to receive from the Company relevant information pursuant to Art. 38a to Art. 38d of the Energy Act in accordance with the requirements of applicable legislation, incl. the following information:

1. data on the customer's own consumption;
2. applicable prices for the supply of natural gas by the company;
3. information on the change of the supplier.

Final provisions

§1. (1) These Rules have been approved by the EWRC with Decision No. JI-822-15 dated 08.04.2025 and are attached to and form an integral part of License No. JI-822-15 dated 08.04.2025 for the activity “trading in natural gas” of Geoplin d.o.o. Ljubljana.

(2) The company publishes the rules in one central and one local newspaper, as well as on its website, and they enter into force after their publication.

(3) Amendments to the rules shall be made according to the procedure for their approval.

§2. In case of changes to the applicable legislation, the provisions of these rules that contradict the changes shall be replaced by the mandatory provisions of the law.