Rules for working with energy consumers

INTRODUCTION

Energi Danmark A/S is an energy trading group headquartered in Hedeager 5, 8200 Aarhus N, Denmark (the "Company or Energi Danmark"). The Company concludes transactions for the purchase and sale of electricity on the free market.

Energi Danmark A/S T +45 87 42 62 62 5 Hedeager, DK-8200, Aarhus Nord.

kord@energidanmark.dk VAT number: DK-17 22 58 98 https://www.energidanmark.com/

Energi Danmark adheres to the following principles for the performed services:

- Equal access to the provided services;
- Honest and open communication;
- Respect for the wishes of the client;
- Customer awareness;
- Standardization of processes in order to ensure consistently high quality of service and high customer satisfaction;
- Continuous improvement of the processes and implementation of good practices;
- Confidentiality.

1. General

Art 1. (1) The purpose of these rules is to regulate the main practical aspects of the work of Energi Danmark with customers at:

1.1. The application of the procedures under the rules for trade in electricity and the provided Energi Danmark services;

1.2. The procedure and deadlines for receiving, reviewing, verifying and responding to submitted complaints, requests, signals and suggestions.

(2) These rules, as well as any subsequent updates, shall be approved by the Commission for Energy and Water Regulation (EWRC) and become an integral part of the electricity trading license energy issued to the Company.

2. Exchange of information

Art 2. The Company maintains on its website up-to-date information regarding its work with consumers, including address, telephone, fax and e-mail address for contact.

Art.3. The information that the Company exchanges with the customers in connection with the settlement of details on the conclusion / termination of transactions is in writing.

Art.4 The user and the Company observe the rules for confidentiality and non-disclosure of third parties to sensitive commercial information without the written consent of another party.

Art.5. (1) Before concluding a contract for the purchase and sale of electricity, a contract for combined services or another contract, the consumers present to the Company following information:

- General information: consumer company; seat and address; person for contacts; telephone, fax, e-mail address for contact with the user; identification by VAT number; bank account details;

- Information on electricity consumption: quantities of electricity energy (in MWh) consumed by the consumer for the last 3 full calendar months; technical information about the user's sites;

- Other information requested by the Company, which is necessary for the implementation of the concluded transactions with electricity at freely negotiated prices and their compliance with the requirements of the Electricity Trading Rules.

- A certificate for granted access to the network, issued by the respective network enterprise.

(2) For the purposes of establishing the parameters of transactions with each user, the Company uses publicly available sources of information - Trade Register, information from EWRC, press releases and others.

(3) Users should notify the Company in writing of any change in the declared information according to the previous para. 1 within fourteen days from its occurrence, as well as to submit to the Company a document certifying the occurrence of the respective change.

(4) After concluding the contract of sale of electricity, the consumer in a timely manner provides the Company with the information necessary for notification of the transactions to the operator of the electricity system / other participants, according to the Electricity Trading Rules.

Art.6. The Company promptly notifies the user of significant changes in the regulatory framework that could have an impact on the activity of the user in connection with his participation in the free market of electrical energy.

3. Procedure and deadlines for receipt, consideration, verification and response of complaints, requests, signals and suggestions. Settlement of disputes.

Art 7. The Company shall create and maintain a register regarding:

- Consumer complaints, alerts and suggestions;

- The answers to the submitted complaints, signals and proposals.

Art.8. (1) Complaints, requests, signals and proposals shall be submitted by the consumers in writing to the Company in accordance with the above Art. 5 address, telephone, fax and / or e-mail address.

(2) The complaints, the requests, the signals and the proposals shall be entered in the respective register against an incoming number.

Art.9. (1) When submitting a complaint, application, signal or proposal, the consumer shall indicate his name (company), registered office and address of management, address for correspondence, telephone, fax, e-mail, contact person in connection with the specific case referred to in the complaint, application, signal or proposal.

(2) The Company has the right to request additional information regarding the individual cases, as well as to perform on-the-spot checks and findings.

Art.10. (1) The answer shall be given in writing after clarification of the facts and circumstances relevant for the case under consideration.

(2) The term for response to a complaint, request, signal or proposal of a consumer shall be 30 (thirty) days.

Art. 11. Provided that the consumer is not satisfied with the response to a complaint, request, signal or proposal, there is the right to file a complaint to the EWRC.

Art.12. The Company keeps the files on complaints, requests, signals and proposals in time according to the current legislation.

Art.13. Energi Danmark uses all legally permissible methods of dispute resolution, including:

13.1.1. Conducts negotiations in which Energi Danmark seeks to fully present to the consumer its motives for actions taken, as well as to give all necessary explanations related to the specifics of the licensing activity carried out by the Company in order to avoid a future dispute;

13.1.2. Participates in the special proceedings initiated before the EWRC for voluntary settlement of disputes between consumers and Energi Danmark in accordance with the current EWRC rules adopted in this regard.

Art.14. In case Energi Danmark and the consumer cannot resolve the dispute through negotiations or applying alternative forms of dispute resolution, the consumer or Energi Danmark may refer the dispute to decision before a competent state body, applying the relevant law to the decision of the dispute that arose.

4. Cooperation with consumer organizations. Communication channels.

Art.15. Energi Danmark cooperates with consumer organizations representing their interests.

Art.16. Communication channels for providing up to date information from Energi Danmark on Customers:

- Associates serving the Client;
- Official website of the Company - https://www.energidanmark.com/

5. Entry into force of the rules for working with users. Changes in the rules for working with users.

Art 17. (1) These Rules for working with consumers shall enter into force with the issuance of a license for trade in electricity of the Company.

(2) Changes in these Rules for working with the consumers can be made in order to update them with the current legislation.

Art.18. In the event of changes in legislation, the provisions of these Rules for working with consumers who contradict the amendments, are replaced by the mandatory norms of the law.

Превод от английски език

Energi Danmark

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги

ВЪВЕДЕНИЕ

Енерги Данмарк А/С [Energi Danmark A/S] е група за търговия с електроенергия със седалище на адрес: Хедеагер 5, 8200 Орхус Н, Дания [Hedeager 5, 8200 Aarhus N, Denmark] („Дружеството или Енерги Данмарк"). Дружеството сключва сделки за покупка и продажба на електрическа енергия на свободния пазар.

Енерги Данмарк А/С Тел. +45 87 42 62 62 Хедеагер 5, DK-8200, Орхус Север.

kord@energidanmark.dk Номер по ДДС: DK-17 22 58 98
https://www.energidanmark.com/

Енерги Данмарк се придържа към следните принципи за извършваните услуги:

- Равен достъп до предоставяните услуги;
- Честна и открита комуникация;
- Зачитане желанията на клиента;
- Информираност на потребителя;
- Стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока удовлетвореност на клиентите;
- Непрекъснато подобряване на процесите и внедряване на добри практики;
- Поверителност.

1. Общи положения

Чл. 1. (1) Целта на тези правила е да регламентират основните практически аспекти от работата на Енерги Данмарк с клиентите при:

1.1. Прилагането на процедурите по правилата за търговия с електрическа енергия и предоставяните услуги от Енерги Данмарк;

1.2. Процедурата и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения.

(2) Тези правила, както и всички последващи актуализации, се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) и стават неразделна част от лицензията за търговия с електрическа енергия, издадена на Дружеството.

2. Обмен на информация

Чл. 2. Дружеството поддържа на своя интернет сайт актуална информация относно работата си с потребителите, включително адрес, телефон, факс и електронен адрес за контакти.

Чл. 3. Информацията, която Дружеството обменя с клиентите във връзка с уреждането на детайли по сключването/прекратяването на сделки, е в писмен вид.

Чл. 4. Потребителят и Дружеството спазват правилата за поверителност и неразкриване на трети страни на чувствителна търговска информация без писменото съгласие на другата страна.

Чл. 5. (1) Преди сключването на договор за покупко-продажба на електрическа енергия, договор за комбинирани услуги или друг договор, потребителите представят на Дружеството следната информация:

- Обща информация: фирма на потребителя; седалище и адрес; лице за контакти; телефон, факс, електронен адрес за контакт с потребителя; идентификационен номер по ДДС; данни за банкова сметка;

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

- Друга информация, поискана от Дружеството, която е необходима за изпълнението на сключените сделки с електрическа енергия по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на Правилата за търговия с електрическа енергия.

- Удостоверение за предоставен достъп до мрежата, издаден от съответното мрежово предприятие.

(2) За целите на установяването на параметрите на сделките с всеки потребител, Дружеството използва обществено достъпни източници на информация - Търговски регистър, информация от КЕВР, публикации в пресата и други.

(3) Потребителите следва писмено да уведомяват Дружеството за всяка промяна в декларираната информация съгласно предходната ал. 1 в рамките на четиринадесет дни от нейното настъпване, както и да представят на Дружеството документ, удостоверяващ настъпването на съответната промяна.

(4) След сключването на договора за покупко-продажба на електрическа енергия, потребителят своевременно предоставя на Дружеството необходимата информация за известяване на сделките при оператора на електроенергийната система/останалите участници, съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия.

Чл. 6. Дружеството своевременно уведомява потребителя за значими промени в регулаторната рамка, които биха могли да имат въздействие върху дейността на потребителя във връзка с участието му в свободния пазар на електрическа енергия.

3. Процедура и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения. Разрешаване на спорове.

Чл. 7. Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- Жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
- Отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

Чл. 8. (1) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се подават от потребителите в писмен вид до Дружеството на посочените в съответствие с горния чл. 5 адрес, телефон, факс и/или адрес на електронна поща.

(2) Жалбите, молбите, сигналите и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер.

Чл. 9. (1) При подаване на жалба, заявление, сигнал или предложение потребителят посочва своето име (фирма), седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронна поща, лице за контакт във връзка с конкретния случай, посочен в жалбата, заявлението, сигнала или предложението.

(2) Дружеството има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

Чл. 10. (1) Отговорът се дава в писмен вид след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) Срокът за отговор на жалба, молба, сигнал или предложение на потребител е 30 (тридесет) дни.

Чл. 11. При условие че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба, сигнал или предложение, има право да подаде жалба до КЕВР.

Чл. 12. Дружеството съхранява преписките по жалби, молби, сигнали и предложения в срок съгласно действащото законодателство.

Чл. 13. Енерги Данмарк използва всички законово допустими методи за разрешаване на спорове, включително:

13.1.1. Провежда преговори, в които Енерги Данмарк се стреми изчерпателно да изложи пред потребителя своите мотиви за предприети действия, както и да даде всички необходими разяснения, свързани със спецификите на осъществяваната от Дружеството лицензионна дейност, с оглед избягване на бъдещ спор;

13.1.2. Участва в специалните производства, инициирани пред КЕВР, за доброволно уреждане на спорове между потребители и Енерги Данмарк в съответствие с действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Чл. 14. В случай че Енерги Данмарк и потребителят не могат да разрешат спора чрез преговори или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, потребителят или Енерги Данмарк могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон за решаването на възникналия спор.

4. Сътрудничество с потребителски организации. Комуникационни канали.

Чл. 15. Енерги Данмарк сътрудничи с потребителски организации на потребителите, представляващи техните интереси.

Чл. 16. Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от Енерги Данмарк на потребители:

- Сътрудници, обслужващи Клиента;
- Официална интернет страница на Дружеството - https://www.energidanmark.com/

5. Влизане в сила на правилата за работа с потребители. Промени в правилата за работа с потребители.

Чл. 17. (1) Настоящите Правила за работа с потребителите влизат в сила с издаването на лицензия за търговия с електрическа енергия на Дружеството.

(2) Промени в настоящите Правила за работа с потребителите могат да бъдат извършвани с цел да се актуализират с действащото законодателство.

Чл. 18. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила за работа с потребителите, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

Подписаният, Пламен Христов Георгиев., удостоверявам верността на извършения от мен превод от английски на български език на приложения документ – декларация. Преводът се състои от 4 (четири) страници.

Преводач:

Пламен Христов Георгиев