

“ТОПЛОФИКАЦИЯ – ПЕРНИК” АД

Перник 2303
кв. “Мошино”

Телефон: 076 588009
Факс: 076 568008

К О Н Т Р О Л Е Н С П И С Ъ К

на услуги , предлагани от “ТОПЛОФИКАЦИЯ – ПЕРНИК” АД на потребители на енергийни услуги за битови нужди в гр. Перник

I. Енергийни услуги

1. Доставка на топлоенергия с топлоносител гореща вода.
2. Разпределение на топлинна енергия
3. Участие съвместно с Клиентите и лицето по чл. 139 а от ЗЕ, избрано от СЕС, за проверка състоянието на вътрешните инсталации на СЕС.
4. Локализиране на авария в СЕС и предприемане на мерки за предотвратяване на щети.
5. Присъединяване на нови Клиенти към топлоснабдителната мрежа.
6. Изключване на отопление и/или БГВ по решение на общо събрание /ОС/ на СЕС.
7. Издаване на електронни фактури.
8. Изготвяне на изравнителна сметка и съответно прихващане/ възстановяване на суми.

II. Административни услуги.

1. Платени:
 - 1.1. Съгласуване на скица, проект и др.
 - 1.2. Становище за присъединяване към мрежата.
 - 1.3. Откриване / закриване на партида.
2. Безвъзмездни :
 - 2.1. Указания за смяна на лице по чл. 139а от ЗЕ.
 - 2.2. Разглеждане на жалби, сигнали и др. и изготвяне на становища.
 - 2.3. Предоставяне на програми за „лоялни” клиенти.
 - 2.4. Разяснителна дейност относно ЗЕ и НТ 16-334.
 - 2.5. Изготвяне на становище относно съблюдаване на условията за качество на услугата.
 - 2.6. Предоставяне на информация относно цена; аварийни и планови спирания на топлоснабдяването.
3. Обслужване на уязвими клиенти

3.1 Процедури за предоставяне на информация на уязвими клиенти, свързана с потреблението.

3.2 Ред за преустановяване на снабдяването на уязвими клиенти.

III. Средства за получаване на информация относно предлаганите услуги.

1. Приемна за работа с клиенти.
2. Интернет страница на дружеството.
3. Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от "ТОПЛОФИКАЦИЯ – ПЕРНИК" АД на Клиенти в гр. Перник.

IV. Права на клиентите

1.Клиентът има право на информация относно предлаганите услуги.

2.Клиентът има право да подава възражения, молби, жалби и други свързани с услугите.

3.Клиентът има право да потърси правата си пред други и висшестоящи институции при доказано неизпълнение на предлаганите услуги.

4.Клиентът има право да потърси правата си и по съдебен ред.