

Правила за работа с потребители на енергийни услуги на Компания за енергетика и развитие ООД

I. Общи принципи

1. Целта на правилата за работа с потребители е уреждането на сроковете за получаването, разглеждането и отговора на подадени жалби, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги.
2. Отношенията между КСБГ и ЧСБГ се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните категории или отделни ЧСБГ при предоставянето на услугите.
3. КСБГ предоставя редовен достъп до информацията свързана с предоставяните услуги на клиентите.
4. КСБГ спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на информацията на ЧСБГ както от други клиенти, така и от трети страни.
5. КСБГ се стреми към подобрене на процесите по обмен на информация и обработването на жалби и предложения от ЧСБГ.

II. Процедури, ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени от членовете на балансиращата група жалби

1. ЧСБГ има право да подава жалби, сигнали и предложения до КСБГ във връзка с или по повод сключване, изпълнение или прекратяване на договора за балансиране.
2. Жалба, сигнал или предложение може да бъде подадена от ЧСБГ по един от следните начини:
 - a) на ръка в офиса на КСБГ на адрес – гр. София 1504, ул. „Шипка“, № 41А, ет. 1 и гр. София, ул. „Шейново“ 7, ет. 3
 - b) с препоръчана поща с обратна разписка
 - c) на ел. поща office@ker.bg
 - d) в извънредни спешни случаи, на телефон +359 2 424 64 74
3. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да има следното минимално съдържание:
 - a) три имена или фирма на ЧСБГ
 - b) адрес, e-mail и телефон за връзка
 - c) изложение на жалбата, сигнала или предложението и съответните искания на ЧСБГ
 - d) копия на всички свързани с жалбата, сигнала или предложението документи (ако ЧСБГ разполага с тях)
 - e) подпис на ЧСБГ, а в случаите когато ЧСБГ е юридическо лице, три имена и подпис на лице, което има право да го представлява пред трети лица

4. Постъпилите жалби, сигнали и предложения се регистрират в специална книга в деловодството на КСБГ.
5. За цялостната работа на КСБГ с ЧСБГ по отношение на постъпилите жалби, сигнали и предложения отговаря Управителят на КСБГ.
6. Управителят, с вътрешна заповед или по друг подходящ начин, определя един или повече отговорни служители, които да обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните жалби, сигнали и предложения.
7. При необходимост или постъпило искане, отговорният служител разяснява на подателя на жалбата, сигнала или предложението, неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.
8. Отговорният служител събира, обобщава и анализира цялата необходима информация за изясняване на обстоятелствата по подадената жалба в срок от 14 дни от постъпване на жалбата. При необходимост, той може да привлече други служители на КСБГ или да поиска становище от трети лица-специалисти в съответната област. След приключване на производството, отговорният служител изготвя проект на отговор и го представя на Управителя.
9. По подаден сигнал се извършва проверка в 10 (десет) дневен срок, а при спешни случаи – незабавно, но не по-късно от 24 (двадесет и четири) часа след постъпването на сигнала. Резултатите от проверката се обобщават в констативен протокол и се отбелязват мерки за действие (ако е необходимо). Протоколът се подписва от отговорния служител и останалите присъстващи лица и се представя на Управителя, заедно с проект на отговор до ЧСБГ. Предложенията на ЧСБГ се оценяват по отношение на тяхната законосъобразност, приложимост и ефект.
10. При необходимост, Управителят може да върне преписка по жалба, сигнал или предложение за допълнително проучване, в рамките на сроковете за отговор.
11. ЧСБГ е длъжен да съдейства на отговорния служител за изясняване на фактите и обстоятелствата по конкретния случай.
12. Срокът за окончателно произнасяне по подадена жалба, сигнал или предложение е 20 (двадесет) календарни дни. В случаи на фактическа или правна сложност, този срок може да бъде удължен с нови 20 (двадесет) календарни дни, за което ЧСБГ се уведомява своевременно.
13. По жалби или сигнали, свързани с аварийни ситуации или други въпроси изискващи спешна намеса, КСБГ ще вземе отношение в най-кратък възможен срок.
14. КСБГ уведомява ЧСБГ за резултата от извършената проверка с писмен отговор в 3 (три) дневен срок от приключване на производството.
15. Всеки отговор на жалба, сигнал или предложение се изготвя в писмена форма и съдържа:
 - а) информация за ЧСБГ и входящия номер на преписката, по която е изготвен отговорът
 - б) кратко изложение на фактите и приложимите към случая нормативни актове
 - в) становище по съществото на жалбата, сигнала или предложението
16. Отговорът се подписва от Управителя на КСБГ или изрично упълномощено от него лице.
17. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко пет години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

18. В случай, че ЧСБГ не е доволен от получен съгласно настоящият раздел отговор, той може да поиска провеждането на допълнителни директни преговори с ръководството на КСБГ, както и да отнесе спора пред компетентният регулаторен орган или пред съдебен орган, съобразно разпоредбите на българското законодателство.

III. Обмен на информация с потребители

1. КСБГ предоставя периодично или по изискване на ЧСБГ информация относно предоставяните услуги
2. При изискване от ЧСБГ, КСБГ предоставя почасови данни за производство/консумация на обектите на ЧСБГ всяка седмица след като тези данни са изпратени от съответния мрежови оператор и в началото на месеца следващ отчетния.
3. ЧСБГ може да изиска информация от КСБГ на посочените контакти в т.2. от раздел II.
4. Предоставяната информация може да бъде:
 - a) Показания на средствата за търговско измерване на обектите на ЧСБГ, в случай че те са получени от съответния мрежови оператор
 - b) Информация относно формираните разходи и приходи във връзка с участието на ЧСБГ в балансиращата група
 - c) Информация относно реализираните енергийни небаланси на ЧСБГ и коефициенти за агрегиране в групата според методиката за разпределение на небалансите между участниците
 - d) Друга информация
5. КСБГ спазва правилата за конфиденциалност при обмен на търговска информация.
6. Преди сключването на договор, при изискване от КСБГ, ЧСБГ предоставя:
 - a) Информация за името на фирма на потребителя, адрес, телефон, идентификационен код по ЕИК, банкова сметка и контакти.
 - b) Техническа информация, която е свързана с предоставяната услуга – инсталирана/присъединена мощност, данни за производство/консумация на обектите за период от последните три месеца до една календарна година и др.
 - c) Друга информация свързана с предоставените услуги от координатора в съответствие на Правилата за търговия с електрическа енергия и Закона за енергетиката.