

## ПРАВИЛА ЗА РАБОТА

с потребители на енергийни услуги, предоставяни от **“СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП” ЕАД** в качеството му на търговец на електрическа енергия и координатор на стандартна балансираща група

### РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1) С настоящите Правила за работа с потребители се урежда начинът за работа с потребителите във връзка с дейността „търговия с електрическа енергия“, с включени права и задължения на „координатор на стандартна балансираща група“, извършвана от **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД**, регистрирано в Търговски Регистър и регистър на ЮЛНЦ с ЕИК 201161994, със седалище и адрес на управление в гр. София п.к. 1164, Столична община, район Лозенец, ул. „Галичица“ № 33Б, офис 2, както и:

- редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, молби, сигнали и предложения;
- получаването на достъп до данни и информация на **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД**, обезпечаваща дейностите „търговия с електрическа енергия“ и „координатор на стандартна балансираща група“.

(2) По смисъла на тези Правила „потребители на енергийни услуги“ са потребителите на енергийни услуги съгласно пар. 1, т. 41б от Допълнителните разпоредби на Закона за енергетиката (Обн. ДВ. бр.107 от 9 Декември 2003г., изм. ДВ. бр.18 от 5 Март 2004г., изм. ДВ. бр.18 от 25 Февруари 2005г., изм. ДВ. бр.95 от 29 Ноември 2005г., изм. ДВ. бр.30 от 11 Април 2006г., изм. ДВ. бр.65 от 11 Август 2006г., изм. ДВ. бр.74 от 8 Септември 2006г., изм. ДВ. бр.49 от 19 Юни 2007г., изм. ДВ. бр.55 от 6 Юли 2007г., изм. ДВ. бр.59 от 20 Юли 2007г., изм. ДВ. бр.36 от 4 Април 2008г., изм. ДВ. бр.43 от 29 Април 2008г., изм. ДВ. бр.98 от 14 Ноември 2008г., изм. ДВ. бр.35 от 12 Май 2009г., изм. ДВ. бр.41 от 2 Юни 2009г., изм. ДВ. бр.42 от 5 Юни 2009г., изм. ДВ. бр.82 от 16 Октомври 2009г., изм. ДВ. бр.103 от 29 Декември 2009г., изм. ДВ. бр.54 от 16 Юли 2010г., изм. ДВ. бр.97 от 10 Декември 2010г., изм. ДВ. бр.35 от 3 Май 2011г., изм. ДВ. бр.47 от 21 Юни 2011г., изм. ДВ. бр.38 от 18 Май 2012г., изм. и доп. ДВ. бр.54 от 17 Юли 2012г., изм. ДВ. бр.82 от 26 Октомври 2012г., изм. ДВ. бр.15 от 15 Февруари 2013г., доп.

ДВ. бр.20 от 28 Февруари 2013г., доп. ДВ. бр.23 от 8 Март 2013г., изм. и доп. ДВ. бр.59 от 5 Юли 2013г., изм. ДВ. бр.66 от 26 Юли 2013г., изм. ДВ. бр.98 от 28 Ноември 2014г., изм. ДВ. бр.14 от 20 Февруари 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.17 от 6 Март 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.35 от 15 Май 2015г., доп. ДВ. бр.48 от 27 Юни 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.56 от 24 Юли 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.42 от 3 Юни 2016г., изм. и доп. ДВ. бр.47 от 21 Юни 2016г., изм. и доп. ДВ. бр.105 от 30 Декември 2016г., доп. ДВ. бр.51 от 27 Юни 2017г., изм. ДВ. бр.58 от 18 Юли 2017г., изм. и доп. ДВ. бр.102 от 22 Декември 2017г., изм. и доп. ДВ. бр.103 от 28 Декември 2017г., изм. ДВ. бр.7 от 19 Януари 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.38 от 8 Май 2018г., изм. ДВ. бр.57 от 10 Юли 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.64 от 3 Август 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.77 от 18 Септември 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.83 от 9 Октомври 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.91 от 2 Ноември 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.103 от 13 Декември 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.17 от 26 Февруари 2019г., изм. и доп. ДВ. бр.41 от 21 Май 2019г., изм. и доп. ДВ. бр.79 от 8 Октомври 2019г., доп. ДВ. бр.25 от 20 Март 2020г., доп. ДВ. бр.38 от 24 Април 2020г., изм. и доп. ДВ. бр.57 от 26 Юни 2020г.).

Чл. 2. Отношенията между "СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД и потребителите на енергийни услуги се основават на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните търговски участници при предоставянето на услугите, при спазване на следните принципи:

- предоставяне на регулярен достъп до информацията, свързана с предоставяните услуги на потребителите;
- спазване на изискванията за конфиденциалност и защита на информацията на търговските участници от трети страни.

## **РАЗДЕЛ ВТОРИ**

### **РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, ОБРАБОТКА И ОТГОВОР НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Чл. 3. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените срокове от действащата нормативна уредба и настоящите Правила.

Чл. 4. Потребителите могат да подават молби, жалби, сигнали и предложения до **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** по пощата на адреса на управление на дружеството, по електронна поща и на ръка в офиса на дружеството.

Чл. 5. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД**.

Чл. 6. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да има следното минимално съдържание:

- трите имена за физически лица или наименование и ЕИК за юридически лица;
- адрес за кореспонденция, електронна поща и телефон за връзка;
- изложение на жалбата, сигнала или предложението;
- подпис на подателя.

Чл. 7. Изпълнителният директор на **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** определя отговорните лица за разглеждане, проучване и проверка на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения, както и за изготвяне на становища и отговори на конкретните искания и запитвания на потребители на енергийни услуги.

Чл. 8. Подателят на молба, жалба, сигнал и предложение е длъжен да оказва съдействие на отговорния служител на **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** и да му предостави за изясняване на фактите и обстоятелства всички необходими документи и информация в тази връзка.

Чл. 9. В срок до 7 работни дни от датата на регистрация на подадената от потребителя молба, жалба, сигнал или предложение, отговорният служител изготвя становище по документа и го предоставя за разглеждане и одобрение на Изпълнителния директор на дружеството. Изпълнителният директор може да върне становището на отговорния служител за допълнителна информация и уточнения.

Чл. 10. Срокът за отговор по всяка подадена молба, жалба, сигнал или предложение е 14 работни дни, като в случаи на фактическа или правна сложност, този срок може да бъде удължен с още 10 работни дни, за което потребителят се уведомява своевременно.

Чл. 11. Отговорите по жалби, сигнали или предложения се изготвят в писмена форма и съдържат:

- номер на преписката;

- изложение на фактите и обстоятелствата;
- аргументиран доклад/становище по искането;
- подпис на Изпълнителния директор или упълномощено лице.

Чл. 12. **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** съхранява документация по преписката за период от 24 месеца.

Чл. 13. В случай на несъгласие с отговора от страна на потребителя, същият може да отнесе спора пред компетентен административен или съдебен орган.

## РАЗДЕЛ ТРЕТИ

### ДОСТЪП ДО ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 14. **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** администрира и поддържа информация и база данни относно всички потребители, на които доставя електрическа енергия по сключени договори и на всеки участник в стандартната балансираща група, чийто координатор е, включваща:

- налични данни за консумация на електроенергия на обектите на потребителите;
- показания на средствата за търговско измерване на обектите на потребителите;
- финансови разчети на дружеството със съответния потребител;
- данни за общото балансиране на участниците в балансиращата група;
- данни за индивидуалните енергийните небаланси на участниците в балансиращата група;

Чл. 15. Всеки потребител има право на достъп до горепосочената информация и данни относно своето потребление и търговски взаимоотношения със **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД**, като подаде искане за това до **"СИ ЕНЕРДЖИ ГРУП" ЕАД** в писмена форма, изпратено по електронна поща или препоръчана поща/куриер. Информацията може да бъде предоставена на потребителя на посочена от него електронна поща или с препоръчана поща/куриер до посочен от него адрес.