

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД

І. ОБЩИ ПРИНЦИПИ

Чл. 1. Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД (Правилата) са изготвени на основание изискванията за издаване на лицензия за търговия с електрическа енергия.

Чл. 2. С настоящите Правила се уреждат:

2.1. Реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените молби, жалби, сигнали и предложения от потребители на услуги на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД („Потребители“).

2.2. Получаването на достъп до данни и информация на Потребителя, с които „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД разполага с оглед обезпечаване дейността „Търговия с електрическа енергия“ с включени права и задължения на координатор на „стандартна балансираща група“.

Чл. 3. Отношенията между „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД и Потребителите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните Потребители при предоставянето на услугите.

Чл. 4. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД предоставя регулярен достъп до информацията свързана с предоставяните услуги на Потребителите.

Чл. 5. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД спазва изискванията за конфиденциалност и защита на информацията на Потребителите от трети страни.

Чл. 6. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД се стреми към усъвършенстване на процесите по обмен на информация и обработването на молби, жалби, сигнали и предложения от Потребителите.

ІІ. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, ОБРАБОТКА И ОТГОВОР НА ПОСТЪПИЛИ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. Потребителите имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях, съгласно определените в действащото законодателство и настоящите Правила срокове.

Чл. 8. Молби, жалби, сигнали и предложения могат да бъдат изпращани чрез формата за обратна връзка в Секция „Контакти“ на интернет страницата на дружеството –, на адреса за кореспонденция на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД, електронна поща или подавани на ръка в офиса на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД - гр. София, бул. „Цариградско шосе“ №101.

Чл. 9. Постъпилата молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД.

Чл. 10. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да съдържа най-малко следната информация и данни:

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

Чл. 11. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД не е длъжно да обработва и разглежда анонимни жалби, сигнали и предложения.

Чл. 12. Отговорните лица, които обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните искания се определят от управителя на търговеца.

Чл. 13. Подателят на молба, жалба, сигнал и предложение е длъжен да оказва съдействие на отговорния служител и да предостави всички необходими данни, документи и сведения в тази връзка.

Чл. 14. В срок до 10 (десет) работни дни от датата на регистрацията на подаденото искане, отговорният служител изготвя доклад/становище до управителя по конкретното искане.

Чл. 15. Срокът за произнасяне по подаденото искане е 20 (двадесет) работни дни, като в случаи на фактическа или нормативна сложност, този срок може да бъде удължен с още 20 (двадесет) работни дни, за което търговския участник се уведомява своевременно.

Чл. 16. При аварийни ситуации или въпроси изискващи спешни решения, „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД предприема своевременно действия.

Чл. 17. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД уведомява подателя на жалбата, сигнала или предложението за резултата от извършената проверка с писмен отговор в 3 (три) дневен срок от приключване на производството.

Чл. 18. 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 управителя или упълномощено лице.

Чл. 19. Цялата документация по преписката се съхранява в архива на „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД за период от най-малко 24 (двадесет и четири) месеца.

Чл. 20. В случай на несъгласие с отговора от страна на търговския участник, същият може да отнесе спора пред компетентен административен или съдебен орган.

III. ДОСТЪП ДО ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 21. „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД администрира и поддържа база данни на всички Потребители.

Чл. 22. При изискване от страна на Потребителя, „Сантера Енерджи Трейдинг“ ЕООД може да предоставя следните данни:

- налични данни за производство/консумация на обектите на Потребителя;
- показания на средствата за търговско измерване на обектите на Потребителя;
- финансови разчети на Потребителя;
- информация относно реализираните небаланси на Потребителя.

Чл. 23. Информацията се предоставя на Потребителя чрез препоръчана поща до адрес или на посочена електронна поща.