



SUSTAINABLE
ENERGY SUPPLY

“Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД

П Р А В И Л А
за
РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

гр. София, 2021



I. Общи принципи

1. Целта на правилата за работа с потребители е уреждането на сроковете за получаването, разглеждането и отговора на подадени заявки, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги.
2. Отношенията между “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД и клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация при предоставянето на услугите.
3. “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД спазва изискванията за конфиденциалност и предпазване на информацията на клиента както от други клиенти, така и от трети страни.
4. “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД се стреми към подобрене на процесите по обмен на информация и обработването на заявки и предложения от клиентите.

II. Организация на работа с потребители

1. Основните функции и задължения по отношение на работа с потребители се свеждат до следното:
 - а) Събиране и систематизиране на информацията, необходима за подготовка и сключване на договори за доставка на природен газ и допълнителни споразумения към тях;
 - б) Осъществяване на комуникация с потребители във връзка с изпълнение условията по сключени договори за доставка на природен газ, в това число:
 - по заявените за доставка количества природен газ и техните изменения;
 - фактурирането на природния газ;
 - спазване на реда и сроковете за заплащане на природния газ;
 - уведомяване на потребителите с неизпълнени задължения за предприемане на действия, свързани с ограничаване на доставката на природен газ, съответно за възстановяване на доставката.
2. В сключените договори за доставка на природен газ между “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД и потребителите подробно се регламентират редът и сроковете за:
 - заявяване на количествата природен газ;
 - доставка на заявените количества природен газ;
 - мястото на предаване и приемане на природния газ;
 - отчитането на количествата природен газ;
 - отправяне на предизвестия за спиране или ограничаване на доставката на природен газ и за възстановяването му, в случай на санкциониращи спирания или обявен ограничителен режим или други обстоятелства на временно ограничаване или спиране на доставката на природен газ;
 - плащането на количествата природен газ.



III. Обмен на информация с потребители

1. “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД предоставя периодично или по изискване на клиента информацията относно предоставяните услуги
2. “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД предоставя информация за обектите на клиента ежедневно след като тези данни са публикувани от съответния мрежови оператор .
3. Предоставяната информация може да бъде:
 - а) Показания на средствата за търговско измерване на обектите на клиента, в случай че те са получени от съответния мрежови оператор
 - б) Информация относно формираните разходи
 - в) Информация относно реализираните дисбаланси
 - г) Друга информация.
4. “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД спазва правилата за конфиденциалност при обмен на търговска информация.
5. Преди сключването на договор, при изискване от “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД, клиента предоставя:
 - а) Въпросник за Опознаване на клиента (KYC)
 - б) Техническа информация, която е свързана с предоставяната услуга консумация на обектите за период от последните три месеца до една календарна година и др.
 - в) Друга информация свързана с предоставените услуги.
6. В изпълнение на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни, при подписване на договор с клиент “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД сключва споразумение за защита на личните данни.
7. За неуредените със сключения договор с клиента въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

IV. Условия, ред и срокове за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения

1. Потребителите могат да подават до “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД жалби, сигнали и предложения.
2. Жалба се подава в случаите на спорове относно нарушения от страна на “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД на нормативни изисквания или на условия на сключени договори за доставка.
3. Предложения могат да се правят за усъвършенстване организацията на работа с потребители или за решаване на други въпроси в предмета на дейност на дружеството.
4. Сигнали могат да се подават за незаконосъобразни действия от страна на “Състейнабъл Енерджи Съплай“ ООД или на конкретни служители на дружеството, с които се засягат обществени интереси, права или законни интереси на други лица
5. Не се разглеждат анонимни предложения и сигнали.



6. Постъпилите в деловодството жалби, сигнали и предложения се представят на Генералният директор на дружеството, който възлага на компетентните звена или служители изготвянето на становище, отговор или предложение за решение по конкретния случай, като определя съответния срок.
7. Служителите на които е възложено подготовката на становище, отговор или предложение за решение могат да изискват предоставянето на допълнителна информация от подателя на жалбата, сигнала или предложението за изясняване на обстоятелствата по случая. За целта могат да бъдат организирани срещи с подателя на жалбата, сигнала или предложението.
8. Подателят на жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на звената или служителите в дружеството и да им предоставя всички необходими документи и сведения, с които разполага, за изясняване на случая.
9. Срокът за разглеждане, проверка и отговор на подадена жалба е до 30 (тридесет) дни от получаването и.
10. При необходимост от по-дълъг срок за проучване на подадена жалба на подателя се изпраща писмено уведомление за удължаване на срока.
11. Становище по подадено предложение се взема най - късно 3 (три) месеца след неговото постъпване и се съобщава в 10 - дневен срок от изготвянето му на подателя. Становището по подадено предложение не подлежи на обжалване.
12. Становище по подаден сигнал се взема най - късно 3 (три) месеца от постъпването му. В случай, че сигналът е уважен се предприемат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя, а когато се засягат права или законни интереси и на други лица, и тях, в 10 – дневен срок от изготвяне на становището.

Изменения и допълнения в настоящите Правила се извършват по реда на действащото законодателство и след утвърждаване от Генералния директор.