

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА „СИГ Енерджи“ ООД

А. ОБЩИ ПРИНЦИПИ

1. Правилата за работа с потребители на енергийни услуги на „СИГ Енерджи“ ООД (Правилата) са изготвени на основание изискванията за издаване на лицензия за търговия с електрическа енергия.
2. С настоящите Правила се уреждат:
 - 2.1. Ред и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените молби, жалби, сигнали и предложения от потребители на енергийни услуги на „СИГ Енерджи“ ООД, наричани за краткост Потребители.
 - 2.2. Получаването на достъп до данни и информация на Потребителя/Клиента, с които „СИГ Енерджи“ ООД разполага с оглед обезпечаване дейността „Търговия с електрическа енергия“ с включени права и задължения на координатор на „стандартна балансираща група“ и/или „комбинирана балансираща група“.
3. Отношенията между „СИГ Енерджи“ ООД и Потребителите/Клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните Потребители при предоставянето на услугите.
4. „СИГ Енерджи“ ООД предоставя регулярен достъп до информацията свързана с предоставяните услуги на Потребителите.
5. „СИГ Енерджи“ ООД спазва изискванията за конфиденциалност и защита на информацията и личните данни на Потребителите от трети страни.
6. „СИГ Енерджи“ ООД се стреми към усъвършенстване на процесите по обмен на информация и обработването на молби, жалби, сигнали и предложения от Потребителите.

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

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.
8. Молби, жалби, сигнали и предложения могат да бъдат изпращани на адреса за кореспонденция на sig-energy@sig-solar.com, електронна поща и на ръка в офиса на „СИГ Енерджи“ ООД. Постъпилата молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на „СИГ Енерджи“ ООД.
9. Всяка подадена жалба, сигнал или предложение следва да съдържа като минимум:
 - 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.
10. „СИГ Енерджи“ ООД не е длъжно да обработва и разглежда анонимни жалби, сигнали и предложения.
11. Отговорните лица, които да обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните искания се определят от Управителя на „СИГ Енерджи“ ООД.

12. 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.

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

14. 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.

15. При аварийни ситуации или въпроси изискващи спешни решения, „СИГ Енерджи“ ООД предприема своевременно действия.

16. „СИГ Енерджи“ ООД уведомява подателя на жалбата, сигнала или предложението за резултата от извършената проверка с писмен отговор в 3 (три) дневен срок от приключване на производството.

17. 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.

18. Цялата документация по преписката се съхранява в архива на „СИГ Енерджи“ ООД за период от 24 месеца.

19. В случай на несъгласие с отговора от страна на Потребителя, същият може да поиска провеждането на допълнителни директни преговори с ръководството на „СИГ Енерджи“ ООД, както и да отнесе спора пред компетентен административен или съдебен орган.

С. ДОСТЪП ДО ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. „СИГ Енерджи“ ООД администрира и поддържа база данни на всички Потребители.

21. При изискване от страна на Потребителя, „СИГ Енерджи“ ООД 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 във връзка с участието на Потребителя;
- информация относно реализираните небаланси на Потребителя.

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