

# ПРАВИЛА

за работа с потребителите на енергийни услуги, предоставяни от „ПРОАКТ”  
ООД в качеството му на търговец на електрическа енергия и координатор  
на комбинирана балансираща група

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тези Правила за работа с потребителите на енергийни услуги (ПРПЕУ) са изготвени на основание и в съответствие с:
  - 1.1. Условието на издадената на „Проакт” ООД Лицензия за дейността „търговия с електрическа енергия” и „координатор на комбинирана балансираща група”.
  - 1.2. Закона за енергетиката (ЗЕ) – (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.);
  - 1.3. Наредба №3 за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ), (обн., ДВ, бр.33 от 05.04.2013 г.);
  - 1.4. Правила за търговия с електрическа енергия, приети с Протокол № 110 от 18.07.2013г. на ДКЕВР.
2. Потребители на енергийни услуги, по смисъла на настоящите Правила, са потребители на електрическа енергия и производители на електрическа енергия от възобновяеми енергийни източници и високоефективно комбинирано производство на топлинна и електрическа енергия.
3. С настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги се уреждат:
  - 3.1. Реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения.
  - 3.2. Получаването на достъп до информационна база данни на „Проакт” ООД, обезпечаваша дейностите „търговия с електрическа енергия” и „координатор на комбинирана балансираща група”.

## II. РЕД И СРОКОВЕТЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

- 4.1. Ползвайки се от правото си по т. 4, потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали и предложения до „Проакт” ООД, изпратени по пощата на обявения адрес за кореспонденция на дружеството, електронен адрес, адресирани до представляващия дружеството.
  - 4.2. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специалната деловодна система на „Проакт” ООД.
  - 4.3. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период, определен в действащото законодателство.
  - 4.4. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал и предложение, получава от деловодството на дружеството при поискване талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.
5. Разглеждане на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения
- 5.1. За цялостната дейност на „Проакт” ООД с потребителите по отношение на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения отговаря Управителя на дружеството.
  - 5.2. Управителят определя пряк изпълнител за проучване и проверка на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения, тяхното придвижване с изготвяне на становище и предложение за решение до Управителя, както и изпращане на отговори до подателите им.
  - 5.3. При постъпване на молби, жалби, сигнали и предложения, прекият изпълнител разяснява на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.
  - 5.4. Подателят на молба, жалба, сигнал и предложение е длъжен да съдейства на прекия изпълнител и да му предостави за изясняване на фактите и обстоятелства всички необходими документи и сведения в тази връзка.
  - 5.5. По всеки конкретен сигнал, молба, жалба, и предложение, прекият изпълнител изготвя писмено становище с предложение до Управителя в срок до 5 работни дни от датата на регистрация на внесения от потребителя документ. Управителят може да върне становището за допълнителна информация.
  - 5.6. Решение по подадена постъпила молба, жалба, сигнал и предложение взема Управителят на дружеството. Решението е писмено и се мотивира.
6. Кореспонденция
- 6.1. Отговор на заведена в деловодството на Проакт ООД молба, жалба, сигнал и предложение се изготвя в писмен вид и се изпраща по пощата на посочения от подателя адрес.
  - 6.2. Право на подпис под официална кореспонденция на „Проакт” ООД до потребителя има Управителят, или упълномощен с изрична негова заповед служител.
7. Срокове за отговор
- 7.1. Сроктът, в който „Проакт” ООД е длъжен да отговори писмено на заведени в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения, е 10 работни дни от датата на регистрирането им. При необходимост от по-дълъг срок за решаване, изпълнителният директор уведомява писмено вносителя.
  - 7.2. Когато уважи молба, жалба, сигнал и предложение, Управителят на дружеството взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомява писмено подателя.
  - 7.3. Решението се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му или в други срокове, писмено договорени с подателя.

- 7.4. В писмени отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от потребителите, „Проакт” ООД има право да предписва действия от страна на потребителите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност.

### **III. ПОЛУЧАВАНЕТО НА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИОННА БАЗА ДАННИ НА ПРОАКТ ООД.**

8. „Проакт” ООД създава и поддържа информационна база данни относно всички потребители, на които доставя електрическа енергия по сключени договори и на всеки участник в комбинираната балансираща група, чийто координатор е „Проакт” ООД, включваща:

- + данни за средствата за измерване на консумирана електрическа енергия;
- + показания на средствата за търговско измерване
- + товаров профил;
- + еднолинейни схеми;
- + суми за доставена електрическа енергия на потребителя, отправил искането, за период, по негов избор;
- + данни за общото балансиране на участниците в балансиращата група;
- + данни за индивидуалните енергийните небаланси на участниците в балансиращата група;
- + данни за общото намаление на разходите за небаланси на участниците в балансиращата група;
- + други данни.

2. Процедура за получаване на достъп до данните

- 8.1. Подаване на заявление за достъп до информационната система на „Проакт” ООД, което е в писмена форма, изпратено по факс, е – mail или поща/куриер;
- 8.2. Създаване на потребителски профил;
- 8.3. Информацията може да бъде предоставена предоставена на потребителите и по телефон, факс или E-mail.

- Край -