**УКАЗАНИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА УЕБ ПРИЛОЖЕНИЕ**

**„ЕЛЕКТРОННА ЗАЯВКА ЗА ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ/ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ“**

Настоящият документ с указания за използване на Уеб приложението „Електронна заявка за преустановяване/възстановяване снабдяването с електрическа енергия“ („E-заявка за ПВСЕЕ“) включва описание на общи положения, функционалности, ред и условия за ползване, начин на регистрация на заявки от доставчик на електрическа енергия към мрежови оператор за преустановяване/възстановяване преноса на електрическа енергия към обект.

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Изпълнител на услугите/Дружеството** – „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, ЕИК 130277958 в ролята му на доставчик на услугите преустановяване/възстановяване преноса на електрическа енергия по искане на доставчик на електрическа енергия.

**Интернет портал** – Интернет страница [www.cez-rp.bg](http://www.cez-rp.bg)

**Приложение** „E-заявка за ПВСЕЕ“ е обособена интернет базирана приложна информационна система, която служи за регистриране по електронен път на заявка за услуги по преустановяване и възстановяване преноса на електрическа енергия към обект на клиент или искане за отмяна на изпълнението на заявена услуга.

**Потребител –** потребител на Приложение „E-заявка за ПВСЕЕ“ е търговски участник на пазара на електрическа енергия в качеството на настоящ или предходен доставчик на електрическа енергия за даден клиент.

**Потребителско име** – за потребителско име се използва EIC номер на търговския участник.

**Парола** – комбинация от букви, цифри и знаци, предоставена на Потребителя за достъп до Приложението.

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Приложението „E - заявка за ПВСЕЕ“ е предназначено за ползване от доставчици на електрическа енергия, сключили Рамков договор с „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, които следва да положат дължимата грижа, за да защитят предоставения им Потребителският акаунт от неправомерен достъп. За предоставените данни на крайни клиенти Потребителят носи отговорност, съгласно действащото законодателство за защита на личните данни.

Акаунтът за достъп до Приложението се създава служебно от „ЧЕЗ Разпределение България“ АД и се предоставя по надлежен и защитен начин. За създаването на профила Потребителят трябва да предостави следните данни:

* Наименование на юридическото лице и ЕИК;
* EIC номер в качеството на Търговски участник;
* Отговорно физическо лице (или Екип) по процесите за преустановяване и възстановяване преноса на електрическа енергия към обект на клиент;
* Електронна поща (имейл), която ще се ползва за цялата комуникация по процесите за преустановяване и възстановяване преноса на електрическа енергия към обект на клиент;
* Телефон за връзка.

След създаване на акаунта, Потребителят ще получи инициализираща парола за достъп. При първи достъп до Приложението Потребителят трябва да смени инициализиращата парола.

При предоставяне на паролата за достъп, отговорността при злоупотреба е изцяло на Потребителя (Доставчик на електрическа енергия).

**Мерки, които Потребителят следва да спазва с цел защита и сигурност на данните:**

* Да се използва сигурни и надеждни пароли (силната парола може да бъде комбинация от осем или повече знака, съдържащи малки и главни букви, цифри и специални символи), което ще направи по-трудно злоупотребата с акаунта на всеки Потребител.
* Паролата да бъде променяна поне веднъж на 6 месеца.
* Потребителят, който използва приложението „E – заявка за ПВСЕЕ“, да има сигурно оборудване, софтуер и интернет връзка, за да осигури сигурност и достатъчна защита срещу злоупотреба.
* При прекратяване на работа в Приложението Потребителят да излиза от него.
* Потребителят се задължава незабавно да уведоми собственика на Приложението на имейл open.market@cez.bg за всеки съмнителен факт, който може да доведе до злоупотреба с акаунта и/или лични данни на клиенти, записани в приложението „E - заявка за ПВСЕЕ“.

Независимо от гореизложеното, „ЧЕЗ Разпределение България“ АД си запазва правото временно да преустанови достъпа на Потребителя до Приложението, когато са налице съмнения или факти за злоупотреба с лични данни на физически лица.

Всяка злоупотреба с Приложението „E – заявка за ПВСЕЕ“ е забранена и при условие, че е доказано извършена, Доставчикът на електрическа енергия носи отговорност за нанесените щети.

**ЗА КАКВО СЛУЖИ ПРИЛОЖЕНИЕТО**

Посредством Приложението „E – заявка за ПВСЕЕ“ „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ще получава от доставчиците на електрическа енергия електронни заявки за преустановяване/възстановяване снабдяването с електрическа енергия на техни клиенти или за отказ от вече заявена такава услуга.

Комуникацията чрез Приложението се счита за официална писмена кореспонденция, която е обвързваща за двете страни. Електронните заявки, изпратени чрез него от доставчиците на електрическа енергия до „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, се считат за доставени в момента, в който регистрираната заявка за дадена услуга е завършена и е налице потвърдително уведомително съобщение.

Чрез приложението „E – заявка за ПВСЕЕ“ Доставчикът на електрическа енергия може:

* Да регистрира заявки за преустановяване/възстановяване преноса на електрическа енергия с приложен списък на обектите, за които се иска услугата;
* Да регистрира искане за отмяна изпълнението на вече регистрирани индивидуални заявления за услуга в обект на клиент с приложен списък на обектите, за които се иска отмяната;
* Да получава информация за статуса на приемане и обработка на регистрирана заявка и искане за отмяна;
* Да получи от „ЧЕЗ Разпределение България“ АД отговор на регистрирана заявка и искане за отмяна;
* Да разполага с архив на регистрираните заявки и искания за отмяна.

Потребителят носи отговорност за коректността и пълнотата на личните данни и информацията, която предоставя или съобщава в рамките на Приложението.

**НАЧИН НА ПОДАВАНЕ НА Е-ЗАЯВКИ ЗА ПВСЕЕ**

**Заявки за преустановяване** снабдяването с електрическа енергия могат да се подават чрез Приложението по всяко време, но се обработват от Мрежовия оператор само в работно време от 08:00 до 16:30 часа в делнични Ако дадена заявка е регистрирана в уеб приложението в празничен или почивен ден или извън работното време в делнични дни, същата се регистрира в системата на Мрежовия оператор в първия следващ работен ден.

**Искане за отмяна на заявено преустановяване** на електрическа енергия може да се подаде не по-късно от крайния срок/датата за изпълнение, определен от „ЧЕЗ Разпределение България“ АД за извършване на услугата.

**Заявки за възстановяване** на снабдяването с електрическата енергия могат да се подават през Приложението само в работен ден в интервала от 08:00 до 16:30 часа.

**Искане за отмяна на заявено възстановяване** на електрическа енергия може да се подаде не по-късно от деня на заявяването.

„ЧЕЗ Разпределение България“ АД не приема постъпил отказ за извършване на услуга, ако същата вече е изпълнена.

Потребителят подава **заявка/искане за отмяна,** към която чрез ***upload*** прилага само един файл, съдържащ всички точки на доставка, за които желае да бъде извършена/отменена дадена услуга. Предоставеният файл трябва да бъде в CSV формат с разделител между полетата „**;**“, структура и съдържание трябва да е в съответствие с описанието в този документ . Заявки/искания за отмяна, които не отговарят на техническите изисквания, ще се считат от системата и Дружеството за невалидни. Верността на предоставените клиентски данни чрез всяка регистрирана заявка е отговорност на Потребителя. Всяка **заявка/искане за отмяна** се регистрира в системата на Дружеството.

След обработка на **заявка/искане за отмяна,**  „ЧЕЗ Разпределение България“ АД връща отговор на Потребителя чрез Приложението. Отговорът е файл в CSV формат и съдържа приемане или отказ за всяка една точка на доставка от предоставения списък.

Всички регистрирани заявки и приети/върнати CSV файлове се съхраняват в базата данни на Приложението „E - заявка за ПВСЕЕ“.

**Шаблон и описание на структура на CSV файловете при обмен на данни чрез Приложението**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаблон CSV файл | |  |  | | --- | --- | | Описание на структура  Наименование на полето | Описание на структура  Съдържание на полето | |
| Заявка за Преустановяване | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Статус прекъсваемост на обекта | Възможни стойности: 1 или 2  1 обект със специфичен статус  2 обект без специфични условия за прекъсване на ЕЕ | |
| Заявка за Преустановяване - Отговор | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Статус прекъсваемост на обекта | Възможни стойности: 1 или 2  1 обект със специфичен статус  2 обект без специфични условия за прекъсване на ЕЕ | | Приета заявка за преустановяване преноса на ел. енергия | X при приета заявка | | Входящ номер заявление за преустановяване преноса на ел. енергия | Регистрирано индивидуално заявление Входящ номер | | Дата на заявление за преустановяване преноса на ел. енергия | Регистрирано индивидуално заявление Дата | | Причина за отказ от преустановяване преноса на ел. енергия | Възможни причини за отказ на заявката:  - Липсва сключен рамков договор  - Наличие на неплатени задължения  - Точката на доставка не принадлежи към Мрежовия оператор  - Заявителят не е Настоящ или Предходен ДЕЕ  - Различен клиент в системата на Мрежовия оператор  - Вече стартирала процедура по преустановяване | |
| Отмяна Преустановяване | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Входящ номер заявление за преустановяване преноса на ел. енергия(опционално) | Входящ номер на Индивидуалното заявление  за Точката на доставка, което да бъде отменено | |
| Отмяна Преустановяване - Отговор | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Входящ номер заявление за преустановяване преноса на ел. енергия | Входящ номер на Индивидуално заявление с искане за  отмяна | | Приет отказ от преустановяване преноса на ел. енергия | Х прието искане за отмяна | | Причина за отхвърляне на отказа за преустановяване преноса на ел. енергия | Възможни причини за отказ на отмяната:  - Преустановяване преноса на ел. енергия е заявено  от друг ДЕЕ.  - Номерът на заявлението и/или точката на доставка  не са коректни.  - Преустановяване преноса на ел. енергия е изпълнено. | |
| Заявка за Възстановяване | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Експресна услуга | X за експресна услуга | | Входящ номер заявление за преустановяване преноса на ел. енергия(опционално) | Входящ номер на Индивидуалното заявление  за Точката на доставка, по което е извършено  преустановяването. | |
| Заявка за Възстановяване – Отговор | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Експресна услуга | X за експресна услуга | | Входящ номер заявление за преустановяване преноса на ел. енергия | Входящ номер на Индивидуалното заявление  за Точката на доставка, по което е извършено  преустановяването. | | Приета заявка за възстановяване преноса на ел. енергия | X за приета заявка за възстановяване. | | Входящ номер заявление за възстановяване преноса на ел. енергия | Регистрирано индивидуално заявление Входящ номер | | Дата на заявлението за възстановяване преноса на ел. енергия | Регистрирано индивидуално заявление Дата | | Причина за отказ от възстановяване преноса на ел. енергия | Възможни причини за отказ на заявката:  -Липсва сключен рамков договор  -Точката на доставка не принадлежи към Мрежовия оператор  -Заявителят не е Настоящ или Предходен ДЕЕ  -Различен клиент в системата на Мрежовия оператор  -Точката на доставка не е с преустановен пренос на ЕЕ  -Заявителят е различен от заявителя на преустановяване | |
| Отмяна Възстановяване | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Входящ номер заявление за възстановяване преноса на ел. енергия(опционално) | Входящ номер на Индивидуалното заявление  за Точката на доставка, което да бъде отменено | |
| Отмяна Възстановяване - Отговор | |  |  | | --- | --- | | Мрежови оператор: EIC номер | Изпълнител на услугата EIC номер | | Доставчик: EIC номер | Заявител на услугата EIC номер | | Място на доставка външен номер | Обект EIC номер на Точка на доставка на ЕЕ | | ЕИК/ЕГН | Клиент ЕИК за юридическо лице / ЕГН номер за физическо лице | | Наименование | Клиент Наименование за юридическо лице | | Собствено | Клиент Собствено име за физическо лице | | Бащино | Клиент Бащино име за физическо лице | | Фамилия | Клиент Фамилно име за физическо лице | | Входящ номер заявление за възстановяване преноса на ел. енергия | Входящ номер на Индивидуално заявление с искане за  отмяна | | Приет отказ от преустановяване преноса на ел. енергия | Х прието искане за отмяна | | Причина за отхвърляне на отказа за възстановяване преноса на ел. енергия | Възможни причини за отказ на отмяната:  - Възстановяване преноса на ел. енергия е заявено  от друг ДЕЕ.  - Номерът на заявлението и/или точката на доставка  не са коректни.  - Възстановяване преноса на ел. енергия е изпълнено. | |

*На Вашето внимание:* ***ЕИК и ЕГН на Клиента се попълва в CSV файла с водещите нули, ако има такива.***