

Ръководство за електронно подаване на заявления за смяна на доставчик/координатор на балансираща група за обекти със стандартизирани товарови профили (СТП) през интернет портал за онлайн услуги на адрес <https://online.energo-pro.bg/>

1. Регистрация на потребител и създаване на акаунт в портала:

За да използвате услугите на онлайн портала на ЕНЕРГО-ПРО е необходимо да си създадете акаунт. За целта ще са Ви нужни валиден имейл и подходяща парола. След регистрацията Вие вече имате възможност за подаване на заявления за смяна на доставчик/координатор на балансираща група (КБГ).

2. Регистрация на заявление за смяна на доставчик/КБГ за обекти със СТП:

Заявленията за смяна на доставчик и/или координатор на балансираща група за обекти със СТП се генерират в портала за онлайн услуги на ЕНЕРГО-ПРО **до 10-то число на текущия месец***.

***Забележка:** Ако 10-о число е неработен ден, заявления и документи се приемат до края на първия следващ работен ден.

2.1. Попълване на заявление:

След избор на бутон „**Заявление за смяна на доставчик и координатор за обект със стандартизиран товаров профил (СТП)**“ порталът извежда насочващи текстове относно попълването на формата:

- Избор на координатор – от падащото меню следва да изберете координатора, от чието име подавате заявлението;
- в полето „Упълномощено от координатора лице“ задължително се въвеждат данните на упълномощеното лице, на което доставчикът/КБГ дава права да извърши процедури по смяната на доставчик на електрическа енергия и/или координатор на балансираща група, за клиенти с които последният има сключен договор. В случай че Вие сте законен представител на координатора (Управител, Изпълнителен директор, Прокурор и др.), не е необходимо да попълвате данни в тези полета.
- Клиентски номер – въвеждате клиентския номер на клиента, в който се намират обектите към датата на регистриране на заявлението;
- Обекти – въвеждате уникален идентификационен номер (УИН) и избирате вида профил – битов/стопански;
- С бутон „**Добави обект**“ може да добавяте и други обекти, за които имате сключен договор, като няма ограничение в броя им.
След въвеждане на информацията системата изисква чек, с който декларирате, че сте запознати и следва да изпратите документите на имейл online@energo-pro.bg, подписани с квалифициран електронен подпис (КЕП).
- Следва да продължите с бутон „**Напред**“;
- Системата Ви насочва към попълване на данните на клиента – физическо/юридическо лице.
- В случай че за обект/обекти клиентът няма подписан договор с доставчик от последна инстанция (ДПИ), порталът извежда информация и Ви предоставя три възможности за подпис:
 - Упълномощен съм и ще подпиша договор с ДПИ от името на клиента – при избор на този вариант, порталът отваря поле, в което следва да въведете данните от пълномощното, с което клиентът Ви е упълномощил;

- Клиентът ще подпише договор с ДПИ с КЕП – порталът ще генерира договор след приключване на процедурата, който да предоставите на клиента за подпис;
- Договорът за ДПИ ще бъде подписан в клиентски център на ЕНЕРГО-ПРО – клиентът следва да посети Център за обслужване на клиенти (ЦОК) и да подпише договора.
- Въвеждането приключва с бутон „Регистриране“.

2.2. Генериране на документи:

След генерирането и автоматичното попълване на документите, следва да изтеглите готовите PDF файлове:

- Заявление за смяна на доставчик и/или координатор на балансираща група;
- Договор за доставка на електрическа енергия от доставчик последна инстанция:
Забележка: При избор на опция да подпишете договора като упълномощено лице, следва да приложите:
 - при първоначална регистрация – пълномощно от клиента, което НЕ е необходимо да бъде с нотариална заверка;
 - при последваща смяна на доставчик/КБГ – пълномощно от клиента с нотариална заверка.

2.3. Изпращане на документи:

Документите, подписани с КЕП, следва да изпратите на имейл online@energo-pro.bg до 23:59 часа на 10-то число на текущия месец*

***Забележка:** Ако 10-о число е неработен ден, заявления и документи се приемат до края на първия следващ работен ден.

****Забележка:** Всички приложени документи към заявленията следва да бъдат подписани/заверени с квалифициран електронен подпис.

2.4. В случай на неизпратени в срок документи на и-мейл online@energo-pro.bg, следва да генерирате нови заявления в портала.

Молим да не изпращате предходното подадено заявление, което е било генерирано, но не е изпратено в посочения по-горе срок.

3. Откази, несъответствия и непълноти:

В **4-дневен срок** ще получите обратна връзка по имейл за установени **несъответствия** и начина и срока за отстраняването им, например, но не само:

- Разминавания между името на пълномощника и лицето, подписало документите с електронен подпис;
- Промяна в правната форма на юридическо лице, която не е отразена в клиентските данни на клиента;
- Грешка при изписването на фирмата (името) на клиента;
- Неподписани с електронен подпис документи;
- Липсващи документи и/или заявления;
- Пълномощни с изтекъл срок на упълномощаване;
- Пълномощни, които не дават на пълномощника права да изпълни процедурата по смяна на доставчик от името на клиента.

В срок от 3 работни дни **следва да отстраните несъответствията** и да ни информирате за това на и-мейл online@energo-pro.bg, като ако за отстраняване на несъответствието се налага да редактирате вече попълнено заявление:

- ✓ **Случай 1:** Преди 10-то число - следва да генерирате ново заявление в портала, да го подпишете с електронен подпис и да ни го изпратите;

- ✓ **Случай 2:** След 10-то число - следва да ни изпратите искане в свободен текст за желаната промяна, подписано с електронен подпис.

Забележка: При липса на сключен договор с Доставчик от последна инстанция процедурата за смяна на доставчик и координатор се прекратява.

4. Приети и обработени заявления:

След изпълнение на всички условия по подаденото заявление в отговор ще получите:

- Входящ номер на заявлението за смяна на КБГ;
- Клиентски номер на клиента към Електроразпределение Север АД, в случай че обектът не е в този клиентски номер;
- Подписан от наша страна договор с ДПИ към ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, в случай на изпратен такъв от Ваша страна.

Информираме Ви, че за статуса на подадено от Вас заявление, може да следите и във Вашия акаунт.

Допълнително, за Ваше улеснение, между 16-то и 18-то число Ви изпращаме електронни списъци на всички входирани и одобрени за обработка заявления в портала, което да Ви помогне при подаване на данни за Приложение 1 към рамковите договори.