

**Уважаеми клиенти на „Електроразпределение Юг“ ЕАД,
приложената информация е в изпълнение на Закона за енергетиката (ЗЕ)**

- Уведомлението на клиентите на „Електроразпределение Юг“ ЕАД (EP Юг) относно одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) общи условия на EP Юг, се извършва в съответствие с Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- Уведомлението на клиентите относно предложена промяна на цените на мрежовите услуги за достъп и пренос, както и за утвърдени от КЕВР цени, се извършва съгласно Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия.
- Клиентите на EP Юг заплащат мрежови услуги заедно с консумираното количество електрическа енергия към крайния снабдител.
- Небитовите клиенти на EP Юг, които имат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат консумираното количество електроенергия и мрежовите услуги на доставчика на електрическа енергия по начина, предвиден в договора.
- Небитовите клиенти на EP Юг, които нямат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат на EP Юг мрежовите услуги по банков път или чрез директен дебит. Повече информация за начините на заплащане може да намерите на www.elyug.bg.
- EP Юг прилага стандартизирани товари профили за клиенти на ниво ниско напрежение с предоставена мощност до 100 kW. Стандартизираният товаров профил отчита типа на обекта, външната температура, характеристиката на деня от периода (работен, почивен, празничен) и сезона (летен, зимен, преходен).
- Процедурата за смяна на доставчик е уредена в Глава осма „Условия и ред за смяна на доставчика на електрическа енергия и на координатора на балансираща група. Доставчик от последна инстанция“ от Правилата за търговия с електрическа енергия. Подробна информация е налична в интернет на www.elyug.bg (Клиенти > За клиенти на търговци на ел. енергия).
- Електронната фактура („Е-фактура“), чрез която се документират доставките по договора за мрежови услуги, е счетоводен документ, отговарящ на всички законови изисквания, подписан с квалифициран електронен подпис и напълно равносетен на издаваните фактури на хартиен носител. Цифровият сертификат или универсалният електронен подпис гарантира автентичността на произхода и ненарушимостта на съдържанието на документа, който се изпраща на посочения от Вас електронен адрес. „Е-фактура“ можете да заявите безплатно във всеки EVN Офис като предимствата за Вас са:
 - Бързина и сигурност – разполагате с фактурата веднага след издаването ѝ чрез персонално защитен достъп;
 - Оптимална комуникация;
 - Електронен архив за период от 10 години;
 - Пестите хартия, с което допринасяте за опазване на околната среда.
- EP Юг предлага платена услуга „Предоставяне на товаров профил за един електромер при наличие на техническа възможност“. От услугата могат да се възползват клиенти с обекти с инсталирана мощност 100 kW и повече, присъединени на ниско и средно напрежение, а така също и клиенти с обекти с инсталирана мощност до 100 kW, но с инсталирани измервателни трансформатори.
- Повече информация за услугите може да намерите на интернет страницата www.elyug.bg в секция Клиенти.

- На лицензионната територия на ЕР Юг са осигурени офиси за обслужване на клиенти. Подробна информация за адреси и работно време е налична в интернет на www.elyug.bg.
- Спорове между ЕР Юг и клиентите се решават по пътя на преговорите. Ако това се окаже невъзможно – по предвидения в закона и Общите условия на Дружеството ред. ЕР Юг приема и завежда жалби и сигнали в клиентските офиси, на адреса за кореспонденция, както и на електронен адрес: info@elyug.bg. Надлежно подадените сигнали и жалби се разглеждат и отговор се изпраща в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпването им. В случай че не е удовлетворен и/или не е получил отговор в указания срок, клиентът има право да подаде жалба до КЕВР или Министерство на енергетиката спрямо компетентците им:
 - Жалби, свързани с: изпълнението на изискванията за сигурност на доставките; качествено снабдяване с електрическа енергия; изпълнение на задълженията и правилното прилагане на условията за предоставяне на достъп до електроразпределителната мрежа; неизпълнение на задълженията за присъединяване на производители и клиенти към електроразпределителната мрежа; прекъсване на снабдяването с електрическа енергия, несъгласие с фактурираната електрическа енергия, са от компетентността на Комисията за енергийно и водно регулиране;
 - Жалби, свързани с: техническото състояние и експлоатация на енергийните обекти, както и готовността на енергийните обекти за работа при бедствия са в контрола на Министъра на енергетиката.

При непостигане на съгласие по спора клиентът има право да се обърне и към съответния компетентен съд.

В изпълнение на изискванията на чл.38б, ал.4 от Закона за енергетика е разработен списък, приет от Европейската комисия и съдържащ практическа информация за правата на потребителите на енергийни услуги. Контролният списък може да намерите на сайта на дружеството на www.elyug.bg, в секция Документи за изтегляне > Нормативни документи, съгласно законови изисквания.

„Електроразпределение Юг“ ЕАД

0700 1 0007 – денонощен телефон за информация

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@elyug.bg

www.elyug.bg

Статус 08.2021 г.