

## **ПРАВИЛА НА „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ЮГ“ ЕАД ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ И ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ (ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ)**

### **I. Общи положения.**

1. Настоящите правила за работа с Клиенти на „Електроразпределение Юг“ ЕАД (ЕР Юг) са изготвени на основание на:
  - 1.1. Чл. 38в и чл. 38д от Закон за енергетиката (ЗЕ);
  - 1.2. Чл.14 от Наредба № 3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ);
  - 1.3. Издадената Лицензия за разпределение на електрическа енергия № Л-140-07/13.08.2004г.;
  - 1.4. Общи условия на договорите за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на ЕР Юг (Общите условия);
2. С настоящите Правила за работа с клиентите и потребители на енергийни услуги се описват местата, реда, сроковете и основните процедури, свързани с обслужването на клиентите от ЕР Юг, в качеството му на оператор на електроразпределителната мрежа, съгласно изискванията на чл. 38в и чл. 38д от ЗЕ.
3. ЕР Юг е с адрес на управление гр. Пловдив, ул. “Хр. Г. Данов” № 37, ЕИК: 115552190.
4. В организационната структура на ЕР Юг са създадени и функционират места за обслужване на клиентите и потребителите на енергийни услуги, разположени на удобни за посещение места и с подходящо работно време. Актуален списък на местата за обслужване на клиенти се поддържа на Интернет страницата на дружеството.
5. В ЕР Юг функционира денонощен телефон: 0700 1 0007 (при липса на захранване с електрическа енергия и информация относно електроразпределителната мрежа).
6. Дружеството назначава и поддържа квалифициран персонал за качествено обслужване на клиентите и потребителите в местата за обслужване на клиенти и в телефонния си център.

### **II. Принципи на работа с клиентите на ЕР Юг.**

1. Достъпът до електроразпределителната мрежа, разпределението и преносът на електрическа енергия са услуги от обществен интерес, които се предоставят при условията на равнопоставеност за всички Клиенти.
2. Равен достъп на всички Клиенти до предоставяните услуги от ЕР Юг;
3. Бързо и качествено обслужване и внедряване на добри практики;
4. Възможност за ползване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет.
5. Защита интересите на Клиентите;
6. Спазване на изискването за конфиденциалност и защита на личните данни.
7. Специални процедури за предоставяне на информация на уязвими клиенти, свързана с потреблението, и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.
  - 7.1. Уязвими клиенти са Клиентите, които купуват електрическа енергия за собствени битови нужди и които получават целеви помощи за електрическа енергия, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.
  - 7.2. Инициативата за определяне на едно лице като уязвим клиент принадлежи на него. За целта лицето, желаещо да получи статут на уязвим клиент подава заявление в място за обслужване на клиенти, като представя към него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за електрическа енергия.
  - 7.3. ЕР Юг предоставя безплатно информация, свързана с потреблението на уязвим клиент през предходен отоплителен период. За целта е необходимо Клиентът да подаде заявление в място за обслужване на клиенти.
  - 7.4. Преустановяване преноса на електрическа енергия за уязвим клиент по инициатива на ЕР Юг ще бъде извършвано 15 (петнадесет) дни след крайния срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможността да плати задълженията си.

### **III. Оповестявана от ЕР Юг актуална информация в изпълнение на Закона за енергетиката.**

1. Уведомления на Клиентите на ЕР Юг относно проекти на Общите условия се извършва съгласно чл.128, ал.1 от НЛДЕ. Уведомлението за одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране Общи условия на ЕР Юг се извършва съгласно чл.131 от НЛДЕ.

2. Уведомяване на Клиентите относно предложена промяна на цените на мрежовите услуги за достъп и пренос се оповестява в средствата за масова информация, в съответствие с чл.36а, ал.1 от ЗЕ и в съответствие с чл.44 от Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия (НРЦЕЕ).
3. Уведомяване за промяна на цените се извършва в средствата за масово осведомяване, в съответствие с разпоредбата на чл.54 от НРЦЕЕ и съгласно действащите Общи условия на Дружеството.
4. От 1 април 2016 г. ЕР Юг прилага стандартизирани товари профили за клиенти на ниво ниско напрежение с предоставена мощност до 100 kW, избрали доставчик на електрическа енергия при свободно договорени цени.
5. Клиенти, присъединени към електроразпределителната мрежа на ЕР Юг, могат да променят своя доставчик/координатор на балансираща група (КБГ), след като преминат през процедура по смяна на доставчик при ЕР Юг. Процедурата за смяна на доставчик е уредена в ПТЕЕ. Подробна информация е налична в интернет на адрес [www.elyug.bg](http://www.elyug.bg).
6. В местата за обслужване на клиенти, потребителите могат да подават всички документи, свързани с достъпа до електроразпределителната мрежа и други услуги, предоставяни от ЕР Юг. В същите места, потребителите могат да получат информацията относно:
  - Общите условия;
  - Цени на ползваните мрежови услуги;
  - Списък, цени и срок за извършване на други допълнителни услуги;
  - Ред за подаване на жалби и сигнали;
  - Графиците на отчитане;
  - Срокове и начините за плащане съгласно Общите условия;
  - Дължимите суми за ползвани мрежови услуги;
  - Времето и продължителността на прекъсванията или ограничения на снабдяването с електрическа енергия при действия, подлежащи на планиране.

#### **IV. Разглеждане на подадени жалби, сигнали и заявления.**

1. Клиентът лично или чрез надлежно упълномощено от него лице има право да предяви претенциите си чрез сигнали, жалби или заявления, които се подават по един от следните начини:
  - 1.1. чрез депозиране в местата за обслужване на клиенти;
  - 1.2. чрез писмо, адресирано до официалния адрес за дружеството;
  - 1.3. на специализиран телефон, оповестен от дружеството, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена, ЕГН. В случай, че клиент е юридическо лице: наименование на юридическото лице, ЕИК, трите имена и ЕГН на представляващия юридическото лице по договор или закон;
  - 1.4. по електронен път на оповестения официален електронен адрес на ЕР Юг, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена, ЕГН. В случай, че клиент е юридическо лице: наименование на юридическото лице, ЕИК, трите имена и ЕГН на представляващия юридическото лице по договор или закон;
2. Всички писмени или електронно получени жалби, сигнали и заявления се завеждат в система за управление на работата с Клиенти.
3. ЕР Юг разглежда писмения сигнал, жалба или заявление, които трябва да отговарят на следните изисквания:
  - 3.1. да са написани на български език;
  - 3.2. да са посочени името, адреса за кореспонденция, телефон или др. данни на подателя;
  - 3.3. да е посочен адреса на обекта, до който се доставя електрическа енергия;
  - 3.4. да е посочено в какво се състои искането;
  - 3.5. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
  - 3.6. да е подписан от Клиента или упълномощено лице.
4. ЕР Юг е длъжно да разгледа сигнала, жалбата или заявлението и изпрати отговор в срок до 30 (тридесет) дни, считано от датата на получаването им.
5. ЕР Юг не отговаря на анонимни сигнали, жалби или заявления.

6. ЕР Юг не е длъжно да отговаря на сигнали, жалби и заявления, подадени повторно по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай, сигналите, жалбите и заявленията, които не се разглеждат се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.
7. ЕР Юг не разглежда жалби, сигнали и заявления, постъпили от лица, които не са Клиенти по смисъла на тези Общи условия или не са упълномощени от съответния Клиент.
8. Отговорът се изпраща до посочения в сигнала, жалбата или заявлението адрес за кореспонденция.
9. В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция, се счита, че отговорите са редовно изпратени, ако са адресирани до съществуващия в клиентската база данни на ЕР Юг, адрес на Клиента.
10. Споровете между ЕР Юг и Клиента се решават чрез преговори.
11. Клиентът има право да предложи алтернативни способи за решаване на конкретен спор (включително чрез медиация), в случай че при преговорите не се постигне споразумение между страните.
12. В случай че извънсъдебното решаване на спора между ЕР Юг и Клиента се окаже невъзможно, то спорът се отнася за решаване до компетентния съд, като приложимо е българското законодателство.

#### **V. Предоставяне на услуги от „Електроразпределение Юг“ ЕАД:**

1. Присъединяването на клиенти на електрическа енергия към мрежата на ЕР Юг се извършва след заявено желание от тяхна страна и в съответствие с действащите нормативни актове. На интернет страницата на ЕР Юг е предоставена информация за процеса и цените на четирите групи услуги:

- 1.1. Проучване: услуги по проучване на условията и техническите възможности за присъединяване на обекти и изготвяне на предварителен договор;
  - 1.2. Консултиране: услуги по техническо консултиране на проектантите и инвеститори;
  - 1.3. Договор за присъединяване: изготвяне на договори и изграждане на присъединителни съоръжения;
  - 1.4. Въвеждане в експлоатация: изготвяне на становища за въвеждане в експлоатация на новоприсъединени обекти.
2. Информация за услугите е поместена на интернет страницата [www.elyug.bg](http://www.elyug.bg) в секция Клиенти.

Настоящите правила са приложение към Общи условия на договорите за достъп до електроразпределителната мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „Електроразпределение Юг“ ЕАД, одобрени с Решение № ОУ-1 от 19.03.2021 г. на КЕВР