

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

- Уведомлението на клиентите на „Електроразпределение Юг“ ЕАД (ЕР Юг) относно предложени промени в Общите условия се извършва съгласно чл.128, ал.1 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- Уведомлението за одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) общи условия на ЕР Юг се извършва най-малко в един централен и в един местен всекидневник, съгласно разпоредбите на чл.131 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.
- Уведомяването 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.
- Уведомяването за промяна на цените се извършва в средствата за масово осведомяване, в съответствие с разпоредбата на чл.54 от Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия и съгласно действащите Общи условия на Дружеството.
- Клиентите на ЕР Юг на регулиран пазар заплащат мрежовите услуги заедно с консумираното количество електрическа енергия към крайния снабдител.
- Небитовите клиенти на ЕР Юг на свободен пазар, 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 ЕР Юг на свободен пазар, които нямат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат на ЕР Юг мрежовите услуги по банков път или чрез директен дебит. Повече информация за начините на заплащане може да намерите на www.elyug.bg.
- От 1 април 2016 г. ЕР Юг прилага стандартизирани товарови 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, чрез която се документират доставките по договора за мрежови услуги, представлява електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис и може да се използва по абсолютно идентичен начин като фактурите на хартиен носител.
- Справка за потреблението за последните 36 (тридесет и шест) месеца може да бъде заявена към съответния доставчик на електрическа енергия.
- ЕР 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.

- „Контрол на товарите“ е платена услуга за ежедневно предоставяне на товаров профил от предходното денонощие за обекти на клиенти с инсталирана мощност над 100 kW, а така също и клиенти с обекти с инсталирана мощност до 100 kW, но с инсталирани измервателни трансформатори. Услугата може да бъде заявена във всеки клиентски офис за минали и бъдещи отчетни периоди, съгласно ценоразпис на дружеството.
- 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** Жалбата се разглежда и се изпраща отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването ѝ. При непостигане на съгласие по спора клиентът има право да се обърне и към съответния компетентен съд.

„Електроразпределение Юг“ ЕАД

0700 1 0007 – денонощен телефон за информация

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@elyug.bg

www.elyug.bg

Статус 05.2017 г.