

Уважаеми клиенти,
приложената информация е в изпълнение на чл. 38б от Закона за енергетиката (ЗЕ)

- Уведомлението на клиентите на „Електроразпределение Юг“ ЕАД (ЕР Юг) относно одобрени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) общи условия на ЕР 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.
- Битовите клиенти, които не са се възползвали от правото си да изберат доставчик на пазара на електрическа енергия по свободно договорени цени, заплащат предоставените им мрежови услуги (достъп до електропреносната мрежа, пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа, достъп до електроразпределителната мрежа, пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа), заедно с доставеното количество електрическа енергия на крайния снабдител.
- Клиентите, които се снабдяват с електрическа енергия от пазара по свободно договорени цени и имат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, заплащат доставеното количество електрическа енергия и предоставените им мрежови услуги на доставчика на електрическа енергия в сроковете и при условията, предвидени в договора.
- Клиенти, които се снабдяват с електрическа енергия от пазара по свободно договорени цени и нямат сключен договор за комбинирани услуги с доставчик на електрическа енергия, могат да заплатят мрежовите услуги на ЕР Юг в портала на дружеството „Онлайн услуги“ (след еднократна регистрация), по банков път или чрез директен дебит. Повече информация за начините на заплащане може да намерите на www.elyug.bg.
- ЕР Юг прилага стандартизирани товарови профили (СТП) за клиенти, чийто обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа на ниво ниско напрежение с предоставена мощност до 100 kW. СТП 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 безплатна и се извършва при условия и срокове, регламентирани в правилата, приети от КЕВР на основание чл. 91, ал. 2 от ЗЕ и се администрира от оператора на електроразпределителната мрежа. Подробна информация е налична на интернет страницата на „Електроразпределение Юг“ ЕАД www.elyug.bg (Клиенти > За клиенти на търговци на ел. енергия).
- Инсталирането на интелигентно средство за търговско измерване се извършва след подадено искане в офисите за работа с клиенти и след заплащане на необходимите разходи.
- Крайна дата на договора се счита датата на настъпване на прекратителните основания, предвидени в Общите условия и приложимата нормативна уредба.
- Фактурата за задълженията по договора за достъп и пренос се издава и се изпраща чрез платформа за електронни фактури чрез системата на „Борика“ ЕАД – „Е-фактура“). Електронната фактура 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. Електронна фактура можете да заявите безплатно във всеки офис на дружеството, 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.
- 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, чиито обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа на ниско и средно напрежение, а така също и клиенти с обекти с инсталирана мощност до 100 kW, доставената електрическа енергия в обектите на които се измерва с помощта на 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.
 - Примерни алтернативни мерки, които могат да бъдат приложени с цел избягване на временно преустановяване на преноса на електрическата енергия, са:
 - ✓ Сключване на споразумение за разсрочване на задълженията;
 - ✓ Предоставяне на информация за начини за получаване на помощ от държавата и др.

Информация за системи за авансови плащания, енергийни одити, консултантски услуги по енергийни въпроси, алтернативни разплащателни планове, съвети за управление на дълга или мораториуми върху изключването от мрежата може да бъде получена Центровете за обслужване на клиенти (EVN Офиси) на територията, на която дружеството осъществява дейността си, на обявения телефон за обслужване на клиенти, както и 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 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 компетенциите 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 КЕВР;
 - 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.

„Електроразпределение Юг“ ЕАД

0700 1 0007 – денонощен телефон за информация

ул. „Христо Г. Данов“ № 37

4000 Пловдив

info@elyug.bg

www.elyug.bg

Статус декември 2023 г.