

**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 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;
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 от ЗЕ.
3. ЕР ЮГ е с адрес на управление гр. Пловдив, ул. “Хр. Г. Данов” № 37, Данъчен номер: 1165841707, БУЛСТАТ 115552190, вписано в Регистъра за търговските дружества на Пловдивски окръжен съд под том 1, стр.8, парт.№ 4, регистър 2, фирмено дело №2436 по описа за 2000 г. притежаващо Лицензия за разпределение на електрическа енергия № Л-140-07/13.08.2004г., издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (сега Комисия за енергийно и водно регулиране).
4. В организационната структура на ЕР ЮГ са създадени и функционират Клиентски офиси за работа с клиентите и потребителите на енергийни услуги, разположени на удобни за посещение места и с подходящо работно време. Актуален списък на Клиентски офиси 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 Клиентските офиси 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, електронно подписани документи.
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.

**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 товарови профили за клиенти на ниво ниско напрежение с предоставена мощност до 100 kW.

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 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](http://www.elyug.bg) (Клиенти > За клиенти на търговци на ел. енергия).
6. В клиентските офиси, потребителите могат да подават всички документи, свързани с достъпа до електроразпределителната мрежа и други услуги, предоставяни от ЕР Юг. Чрез центровете за работа с клиенти, същите могат да получат информацията относно:
  - Общите условия за достъп до електроразпределителната мрежа;
  - 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 на ЕР Юг;
  - 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 упълномощено от него лице с нотариално заверено пълномощно има право да предяви претенциите си чрез сигнали, жалби или заявления, които се подават по един от следните начини:
  - 1.1. чрез депозиране в Клиентските офиси;
  - 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, наименованието на юридическото лице (в случай, че клиент е юридическо лице), ЕИК, трите имена на представляващия юридическото лице по договор или закон, ЕГН на представляващия;
  - 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, наименованието на юридическото лице (в случай, че клиент е юридическо лице), ЕИК, трите имена на представляващия юридическото лице по договор или закон, ЕГН на представляващия;
2. Всички писмени или електронно получени жалби, сигнали и заявления се завеждат в системата за управление на работата с Клиенти.
3. ЕР Юг разглежда жалбите и отговаря в сроковете по ЗЕ и Общите условия на договорите.

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

1. Отношенията между ЕР Юг и търговците с електрическа енергия, снабдяващи крайни клиенти, се уреждат от: Закон за енергетиката, Правила за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ), Рамкови договори между ЕР Юг и търговците. Считано от 01.01.2017 г. информацията за измервателни данни по чл. 89 от ПТЕЕ ще се получава чрез разработена за целта електронна система на дружеството.
2. 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:
  - 2.1. Проучване: услуги по проучване на условията и техническите възможности за присъединяване на обекти и изготвяне на предварителен договор;
  - 2.2. Консултиране: услуги по техническо консултиране на проектантите и инвеститори;
  - 2.3. Договор за присъединяване: изготвяне на договори и изграждане на присъединителни съоръжения;
  - 2.4. Въвеждане в експлоатация: изготвяне на становища за въвеждане в експлоатация на новоприсъединени обекти.
3. Повече информация за услугите е поместена на интернет страницата [www.elyug.bg](http://www.elyug.bg) в секция Клиенти. Настоящите правила са приложение към проект на Общи условия на договорите за достъп до електроразпределителната мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „Електроразпределение Юг“ ЕАД, публикувани на 07.03.2018 г.

май 2018 г.