Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „Електроразпределение Юг“ ЕАД, в качеството му на оператор на електроразпределителна мрежа

РАЗДЕЛ I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) „Електроразпределение Юг“ ЕАД, ЕИК: 115552190, със седалище и адрес на управление: 4000 Пловдив, ул. „Христо Г. Данов“ № 37 (ЕР Юг) осъществява дейността разпределение на електрическа енергия на обособена територия по силата на Лицензия № Л-140-07/13.8.2004, издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране.

(2) Дейността разпределение на електрическа енергия е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката (ЗЕ), която се предоставя въз основа на публично известни общи условия в съответствие с действащото законодателство.

Чл. 2. (1) Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „Електроразпределение Юг“ ЕАД, в качеството му на оператор на електроразпределителна мрежа (Правилата) са изготвени на основание ЗЕ и представляват неразделна част от Общи условия.

(2) Всички понятия, използвани в тези Правила, които са дефинирани в чл. 3 от Общите условия имат същото значение както в Общите условия

(3) С настоящите Правила се описват местата, реда, сроковете и основните процедури, свързани с обслужването на Клиентите на ЕР Юг, в качеството му на оператор на електроразпределителната мрежа.

РАЗДЕЛ II. ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.3. (1) При обслужването на Клиентите си, ЕР Юг спазва следните принципи:

1. равен достъп до предоставяните услуги;
2. честна и открита комуникация;
3. уважение на желанията на Клиента;
4. информираност на Клиента;
5. стандартизиране на процесите с цел осигуряване на постоянно високо качество на обслужването и висока клиентска удовлетвореност;
6. постоянно подобрение на процесите и внедряване на добри практики;
7. конфиденциалност и защита на личните данни.

(2) В организационната структура на ЕР Юг са създадени и функционират места за обслужване на Клиенти и денонощен телефон за връзка, актуален списък на местата за обслужване на клиенти, информация за денонощния телефон, както и друга полезна информация за Клиентите се поддържа на Интернет страницата на дружеството. ЕР Юг осигурява квалифициран персонал за обслужване на Клиенти в местата за обслужване на клиенти и в телефонния си център.

(3) ЕР Юг поддържа клиентски портал, чрез който могат да се заявяват множество услуги изцяло по електронен път. Портфолиото от предлагани услуги непрекъснато се разширява с цел улесняване и по-бързо обслужване на Клиентите.

Чл. 4. (1) 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 и наличието на обстоятелствата за определяне на статута му на Уязвим клиент, предвидено в действащата законодателство..

(2) ЕР Юг предоставя безплатно информация, свързана с потреблението на Уязвим клиент през предходен отоплителен период. За целта е необходимо Уязвимият клиент да подаде заявление в място за обслужване на клиенти.

(3) Преустановяване Преноса към Обект на Уязвим клиент по инициатива на ЕР Юг се извършва 15 (петнадесет) дни след крайния срок за плащане, като през този период Уязвимият клиент има възможността да плати задълженията си.

Чл. 5. (1) Информация между ЕР Юг и Клиентите се обменя по реда, определен в Общите условия.

(2) ЕР Юг предоставя задължителната информация на Доставчиците по реда на действащото законодателство.

РАЗДЕЛ III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ЗАЯВЛЕНИЯ

Чл. 6. (1) Жалбите, молбите, Сигналите и предложенията могат да се подават от Клиентите в писмена форма, адресирани до адрес на управление на ЕР Юг, на официалния електронен адрес на дружеството и/или по телефон.

(2) Жалбите, молбите, Сигналите и предложенията се завеждат в съответния регистър срещу входящ номер само ако са в писмена форма.

Чл. 7. (1) При подаване на жалба, молба, Сигнал или предложение, Клиентът посочва трите си имена, адрес за кореспонденция и електронен адрес. В случай, че Клиентът е юридическо лице, се посочват наименование на дружеството, ЕИК, имена на представляващия, адрес за кореспонденция, телефон, електронен адрес, както и други данни на подателя при необходимост.

(2) ЕР Юг има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки на място.

(3) Жалбата, молбата, Сигнала или предложението трябва да са написани на български език и да са подписани от Клиента или упълномощено от него лице.

Чл. 8. (1) Отговорът се дава в писмен форма и/или по друг, заявен от Клиента начин, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) В случай че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция в жалбата си, отговорът се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до адреса и/или електронния адрес, фигуриращ в клиентската база данни на ЕР Юг.

(3) Срокът за отговор на жалба, молба, сигнал или предложение е посочен в Общите условия.

(4) ЕР Юг не е длъжно да отговаря на жалби и сигнали, подадени повторно, по въпрос, по който Клиентът вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства.

(5) ЕР Юг не отговаря на жалби или заявления, които са анонимни и/или съдържат обидни квалификации, както и политически, расови и всякакви други дискриминационни искания и изявления.

Чл. 9. В случай че не е удовлетворен от отговора на ЕР Юг, Клиентът има право да подаде жалба до съответния Компетентен орган.

Чл.10. (1) При решаване на спорове се използват всички допустими от закона способи за това, включително, но не само провеждане на преговори, специални производства по доброволно уреждане на спорове, включително медиация, между Клиенти и ЕР Юг съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

(2) В случаите, когато даден спор не може да се реши доброволно, той може да се отнесе за решаване до компетентния съд, като е приложимо българското законодателство.

РАЗДЕЛ IV. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И ПРОМЕНИ В ПРАВИЛАТА

Чл.11. (1) Настоящите Правила влизат в сила след одобряването им от КЕВР и представляват неразделна част от Общите условия, и всички разпоредби на Общите условия, освен ако не противоречат на тези Правила се прилагат и по отношение на тези Правила.

(2) Промени в Правилата могат да бъдат извършвани по реда, предвиден в действащото законодателство.

Чл.12. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.