



**ПРАВИЛА НА „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД
ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ**

В сила от 16.10.2022 г.



СЪДЪРЖАНИЕ

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	2
Раздел I Въведение	2
Раздел II Понятия и определения	2
Раздел III ПРЕДМЕТ НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ	3
ГЛАВА ВТОРА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	3
ГЛАВА ТРЕТА УВЕДОМЯВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ ЗА ВЪЗНИКНАЛИ ПОВРЕДИ И АВАРИИ	4
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА ЗВЕНАТА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ. ДАННИ ЗА КОНТАКТ	4
ГЛАВА ПЕТА РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ. СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР	5
ГЛАВА ШЕСТА СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ	6
ГЛАВА СЕДМА УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ	7
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 Списък на Центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно време	8

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Въведение

Чл. 1. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД осъществява дейността „разпределение на електрическа енергия“ на обособена територия по силата на Лицензия с № Л-138-07/13.08.2004 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране.

(2) Съгласно чл. 88, ал. 2 от Закона за енергетиката разпределението на електрическа енергия е услуга от обществен интерес.

Чл. 2. (1) Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги („Правила“) са разработени на основание чл. 38в от Закона за енергетиката и са част от Общите условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД, одобрени с Решение на Комисията за енергийно и водно регулиране с № ОУ-12 от 08.09.2022 г.

(2) Правилата са одобрени с Решение на Комисията за енергийно и водно регулиране с № ОУ-12 от 08.09.2022 г.

(3) В случай на противоречие между тези Правила и Общите условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД предимство имат клаузите на Общите условия.

Раздел II Понятия и определения

Чл. 3. По смисъла на тези Правила:

1. **„Електроразпределителна мрежа“** е съвкупност от електропроводи и електрически уредби с високо, средно и ниско напрежение, която служи за разпределение на електрическа енергия.
2. **„Жалба“** е всеки писмен документ, подаден от клиент, включително по електронен път, изразяващ възражение, несъгласие или оплакване.
3. **„КЕВР“** означава Комисия за енергийно и водно регулиране.
4. **„Клиентски номер“** е уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД.
5. **„Обект“** е всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот (включително строителен обект, преместваем обект, приемник на електрическа енергия) на краен клиент, в който се консумира електрическа енергия.
6. **„ОУДПЕЕ“** са Общите условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД.
7. **„Потребител на енергийни услуги“** е краен клиент, който използва електроразпределителната мрежа на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД за снабдяването си с електрическа енергия.

В настоящите Правила **„потребител на енергийни услуги“** ще бъде наричан за краткост **„клиент“**.

8. **„Разпределение“** е транспортиране на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа.

9. „Услуга от обществен интерес” е транспортирането на електрическа енергия с определено качество, регулирана цена и договорни други условия, която не може да бъде отказвана по причини, непосочени в закона.
10. „Уязвими клиенти” са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Раздел III ПРЕДМЕТ НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 4. Настоящите Правила регламентират общите принципи и положения при обслужването на клиентите на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД и комуникацията с тях във връзка с отношенията по предоставянето на услугите „достъп до електроразпределителната мрежа” и „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа” на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД при общи условия.

Чл. 5. Правилата имат за цел осигуряването на прозрачност и равнопоставеност при работата с клиентите на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД, в качеството му на енергийно предприятие, предоставящо услуга от обществен интерес.

Чл. 6. Настоящите Правила съдържат информация за:

1. предоставяне на информация на клиентите, както и формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях;
2. организацията на звената за обслужване на клиенти и данни за контакт;
3. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения;
4. специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението, и за преустановяване на снабдяването им, съгласно изискванията на чл. 38д от Закона за енергетиката.

ГЛАВА ВТОРА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 7. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД предоставя на КЛИЕНТИТЕ си в центровете за обслужване на клиенти, на страницата си в интернет или по друг подходящ начин следната информация за:

1. действащи цени на предоставяните услуги;
2. начини на плащане;
3. график на отчитане на използваната електрическа енергия;
4. прекъсванията на преноса на електрическа енергия, които подлежат на планиране;
5. процедурата за смяна на доставчик;
6. информация относно средствата за уреждане на спорове;
7. местонахождение на центровете за обслужване на клиенти, телефонен номер за връзка, електронен адрес за кореспонденция и местонахождението на касите за плащане на дружеството;

8. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) КЛИЕНТИТЕ могат да получат информацията по точките в ал. 1 и на телефонния номер, както и на електронния адрес за връзка на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД.

Чл. 8. (1) В срок до 7 (седем) дни от получаване на решение на КЕВР за утвърждаване на нови цени, „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД публикува утвърдените му цени на интернет страницата си и в центровете за обслужване на клиенти.

(2) Цените на услугите по ценоразпис на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД, които не подлежат на регулиране от КЕВР съгласно чл. 30, ал. 1, т. 16 от Закона за енергетиката, се публикуват на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила.

Чл. 9. (1) КЛИЕНТИТЕ могат да подадат искане за получаване на информация за количеството консумирана електрическа енергия по периоди на отчитане до 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането.

(2) Справката по ал. 1 се предоставя на КЛИЕНТА на хартиен носител или в електронен формат, в зависимост от заявеното желание на КЛИЕНТА и предоставените данни за кореспонденция.

(3) Справката относно потреблението на КЛИЕНТА може да бъде заявена и от друго лице, в случай че е упълномощено от клиента в нотариално заверена форма.

(4) Справката по ал. 1 се изготвя след заплащане на цената на услугата съгласно ценоразпис на дружеството.

ГЛАВА ТРЕТА УВЕДОМЯВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ ЗА ВЪЗНИКНАЛИ ПОВРЕДИ И АВАРИИ

Чл. 10. За възникнали повреди и аварии в електроразпределителната мрежа на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД КЛИЕНТИТЕ могат да получат информация от телефонния център и в съответните центрове за обслужване на клиенти по места.

Чл. 11. КЛИЕНТИТЕ информират „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД за случаи на възникнала авария на единния номер на денонощния телефонен център или на място в център за обслужване на клиенти.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА ЗВЕНАТА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ. ДАННИ ЗА КОНТАКТ

Чл. 12. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД осигурява следните организационни единици за работа с клиенти и комуникационни канали за връзка с дружеството:

- центрове за обслужване на клиенти (ЦОК);

- денонощен телефонен център;

- единен пощенски адрес за кореспонденция – гр. Варна 9009, бул. Владислав Варненчик № 258, Варна Тауърс, кула Е;

- единен електронен адрес - info@erpsever.bg;

(2) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД поддържа на страницата си в интернет актуални данни за контакт.

Чл. 13. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД организира във всяка административна област на лицензионната си територия поне един център за обслужване на клиенти.

(2) Списък на центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно време е представен в Приложение № 1 към настоящите Правила.

Чл. 14. (1) Телефонният център на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД е на разположение на КЛИЕНТИТЕ 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, чрез единен номер 0700 161 61, достъпен за набиране от цялата страна. Разговорите се таксуват съобразно тарифния план на клиента към номера „0700”.

(2) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД води регистър с дата и час за постъпилите обаждания.

ГЛАВА ПЕТА РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ. СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР

Чл. 15. (1) КЛИЕНТИТЕ имат право да подават жалби в писмена форма в центровете за обслужване на клиенти, по обикновена или по електронна поща.

(2) КЛИЕНТИТЕ имат право да подават сигнали и предложения, както и да отправят запитвания в писмена форма или по телефон.

(3) Жалбите, сигналите и предложенията се подават от лицето, упражняващо правата на клиент по смисъла на ОУДПЕЕ или от негов представител, упълномощен по реда на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 16. Подадените от КЛИЕНТИТЕ писмени жалби, сигнали или предложения следва да отговарят на изискванията, изброени по-долу:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името на подателя, административен адрес на обекта и адрес за кореспонденция, както и в случаите, в които е приложимо, клиентски и абонатен номер. КЛИЕНТЪТ може да посочи и допълнителни данни за контакт - телефон и/или имейл адрес за връзка.
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да са подписани от подателя;
6. да е приложено пълномощно по реда на Гражданския процесуален кодекс, в случай че КЛИЕНТЪТ е упълномощил друго лице да го представлява.

Чл. 17. (1) Всяка жалба, сигнал или предложение, подадени в писмен вид, получават входящ номер.

(2) КЛИЕНТЪТ има право да поиска информация за развитието по поставения от него писмен въпрос като предостави входящ номер на служителя, който го обслужва.

Чл. 18. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР” АД е длъжно да извърши проверка по подадената от КЛИЕНТА жалба и да отговори писмено в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпване на жалбата.

(2) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД има право да изисква допълнителна информация във връзка с отправената от КЛИЕНТА жалба, да извършва проверки и констатации на място.

(3) В случай че „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД и КЛИЕНТЪТ не могат да решат спора по пътя на преговорите, КЛИЕНТЪТ или „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД могат да отнесат спора за решаване пред компетентен орган.

Чл. 19. (1) „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД изпраща отговор по жалбата на КЛИЕНТА на посочения в нея пощенски или имейл адрес за кореспонденция, или при изрично заявено желание от клиента – в удобен за него център за обслужване на клиенти.

(2) В случай че КЛИЕНТЪТ не е посочил адрес за кореспонденция в жалбата си, отговорът на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до пощенския или имейл адрес за кореспонденция на КЛИЕНТА, регистриран в клиентската база данни на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД.

Чл. 20. В случай че при разглеждането на съответната жалба или запитване се установи, че въпросът не е от компетенциите на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД, дружеството връща отговор към КЛИЕНТА в срок от 15 (петнадесет) дни от датата на постъпване на жалбата или запитването. При възможност „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД указва в отговора си към кой компетентен орган или кое дружество КЛИЕНТЪТ следва да отнесе своите въпроси.

Чл. 21. Когато жалбата е адресирана до КЕВР чрез „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД, „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД извършва проверка по нея и я изпраща в КЕВР заедно със становището си, както и цялата преписка по нея, в 7-дневен срок от получаването на жалбата.

Чл. 22. „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД съхранява документацията относно преписките по получените жалби и запитвания в сроковете съгласно действащото законодателство.

ГЛАВА ШЕСТА СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл. 23. (1) За да се идентифицира пред „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД като уязвим клиент лицето, получило статут на уязвим клиент в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, следва да представи необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за електрическа енергия за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) КЛИЕНТИ на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от КЛИЕНТА.

(3) Преустановяването на преноса на електрическа енергия до обект на КЛИЕНТ с доказан статут на уязвим клиент поради неплащане на фактура, издадена по чл. 43, ал. 3 от ОУДПЕЕ, се извършва след изтичане на 20 (двадесет) дни след срока за плащане, посочен във фактурата.

ГЛАВА СЕДМА УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПРАВИЛАТА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 24. (1) Правилата за работа с потребители на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР съгласно изискванията на действащото законодателство и влизат в сила след публикуването им.

(2) Клиентите могат да намерят влезлите в сила Правила за работа с потребители на енергийни услуги на интернет страница на „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ СЕВЕР“ АД и в централите за обслужване на клиенти.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 Списък на Центровете за обслужване на клиенти с адреси и работно време

Гр. Варна

- гр. Варна, бул. „Владислав Варненчик“ № 258, кула Г, партер
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17.00
- гр. Варна, ул. „Девня“ № 2
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.
- гр. Варна, ул. „Оборище“ № 13А (вход от бул. "Сливница")
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Велико Търново

- гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 4
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Габрово

- гр. Габрово, ул. „Орловска“ № 1
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Горна Оряховица

- гр. Горна Оряховица, ул. „Патриарх Евтимий“ № 8
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.

Гр. Добрич

- гр. Добрич, бул. „25 септември“ № 66
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.

Гр. Разград

- гр. Разград, ул. „Проф. Димитър Ненов“ № 13
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.

Гр. Русе

- гр. Русе, ул. „Мостова“ № 6
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Свищов

- гр. Свищов, ул. „Петър Ангелов“ № 18А
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Силистра

- гр. Силистра, бул. „Велико Търново“ № 56
Работно време в делнични дни: 8.00 - 17:00 ч.

Гр. Търговище

- гр. Търговище, ул. „Ген. Столетов“ № 14
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.

Гр. Шумен

- гр. Шумен, бул. „Плиска“ № 1
Работно време в делнични дни: 08:00 - 17:00 ч.