



# ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ И КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ЗЛАТНИ ПЯСЪЦИ“ АД

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1** (1) С настоящите правила за работа с потребители и клиенти на енергийни услуги (Правилата) се уреждат реда и начинът за работа с клиенти на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД (Дружеството).

Правилата са изработени от Дружеството съгласно изискванията на чл.38в и чл. 38д от Закона за енергетика (ЗЕ), чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ) и лицензия № Л-142-07/13.08.2004г. за дейността „разпределение на електрическа енергия“, издадена на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД.

**Чл.2** (1) Правилата имат за цел осигуряване на прозрачност и равнопоставеност при работата с клиенти на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД, в качеството му на енергийно предприятие, предоставящо услуга от обществен интерес ( разпределение на електрическа енергия).

Дружеството разработва и използва при работата си с клиентите стандартизирани бланки и формуляри.

Настоящите правила за работа с потребители и клиенти на енергийни услуги описват местата, реда, сроковете и основните процедури, свързани с обслужването на клиентите от „Електроразпределение Златни пясъци“ АД.

**Чл.3** Дружеството създава и поддържа информационна база данни с отделните клиенти в съответствие с нормативно определените срокове относно:

- ключени договори;
- алби, сигнали и предложения на клиентите;
- тговори на подадените жалби.

## Предоставяне на информация

**Чл.4** (1) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД предоставя на клиентите си в центъра за обслужване на клиенти, на интернет страницата си или по друг подходящ начин информация за:

- ействащи цени на предоставяните услуги;
- ачини на плащане;
- рафик за отчитане на използваната енергия;
- ланираните прекъсвания на преноса на електрическа енергия;
- роцедурата за смяна на доставчик;
- нформация относно средствата за уреждане на спорове;
- опие от Общи условия на договорите за достъп и пренос на електрическа енергия

през електроразпределителната мрежа на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД. При поискване всеки Клиент може да получи копие от тях;  
руга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

**Чл.5 (1)** В срок от 7 (седем) дни от влизането в сила на решение на КЕВР за утвърждаване на нови цени „Електроразпределение Златни пясъци“ АД публикува утвърдените му цени на интернет страницата си и в центъра за обслужване на клиенти.

Цените на услугите по ценоразпис на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД, които не подлежат на регулиране от КЕВР съгласно чл.30, ал.1, т. 16 от Закона за енергетика (ЗЕ), се публикуват на интернет страницата и центъра за обслужване на клиенти в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила.

**Чл.6 (1)** Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за количествата консумирана електрическа енергия по периоди на отчитане до 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането.

Справката по алинея 1 се изготвя след заплащане на цената за услугата съгласно ценоразписа на Дружеството.

Справката по алинея 1 се предоставя на Клиента на хартиен носител и/или в електронен формат, в зависимост от заявеното желание на Клиента и от предоставените данни за кореспонденция.

**Чл. 7 (1)** Клиент получил статут на уязвим Клиент в съответствие с Закона за социално подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в центъра за обслужване на клиенти, като предоставя към него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за електрическа енергия.

„Електроразпределение Златни пясъци“ АД предоставя безплатно, информация свързана с потреблението на уязвим Клиент през предходен отоплителен период. За целта Клиентът е длъжен да подаде искане в центъра за обслужване на клиенти.

(3) Преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на уязвим Клиент се извършва 20 (двадесет) дни след крайният срок за плащане.

### **Ред и условия за подаване на жалби, заявления и предложения и срокове за разглеждане им**

**Чл.8 (1)** Клиентите могат лично или чрез надлъжно упълномощено от тях лице, да подават „Електроразпределение Златни пясъци“ АД заявления, жалби, сигнали и предложения.

Жалби, заявления и предложения се подават в писмен вид по един от следните начини:

- центъра за обслужване на клиенти;
- рез писмо адресирано до официалният адрес на Дружеството;
- о електронен път на официалният електронен адрес на Дружеството, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставеният му клиентски номер, трите си имена, ЕГН. В случай, че Клиентът е юридическо лице – наименованието на фирмата, ЕИК, трите имена и ЕГН на представляващият юридическото лице по закон или договор.

**Чл.9 (1)** Всички писмени или електронно подадени жалби, заявления и предложения се въвеждат в система на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД и трябва да отговарят на следните изисквания:

- а са написани на български език;
- а са посочени име, адрес за кореспонденция, телефон и др.;
- а са посочени адрес на обекта, до който се доставя електрическа енергия;



а е посочено в какво се състои искането;  
а се изложат обстоятелства по случая, да се представят доказателства, ако подателят разполага с такива;  
а е подписано от Клиента или от упълномощено от него лице.

(2) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД е длъжно да разгледа жалбата, заявлението или предложението и изпрати отговор в сроковете по Общите условия.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, „Електроразпределение Златни пясъци“ АД уведомява Клиента, като му посочва причините, наложили удължаването на срока.

(4) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, като и да извършва проверки и констатации на място.

(5) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД не приема и не обработва анонимни заявления, жалби, сигнали и предложения.

### Данни за контакти

**Чл.10** (1) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД осигурява следните комуникационни канали за връзка с Дружеството:

дрес на управление – гр.Варна, район Приморски, к.к.Златни пясъци, сграда Дирекция, ЕИК: 103508147 МОЛ: Иван Петков Вългов;

ентър за обслужване на клиенти с адрес – гр.Варна, район Приморски, к.к.Златни пясъци, сграда Дирекция, ет.1, Клиентски център, Информация ;

елефон за информация – 052 355 446 ;

енощен телефон за аварии и сигнали – 052 355 129 ;

Д

я

в

(2) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД поддържа на страницата си в интернет актуални данни за контакт.

п

(3) „Електроразпределение Златни пясъци“ АД води регистър с дата и час на постъпилите телефонни обаждания.

в

в

Настоящите правила са приложени към Общите условия на договорите за достъп и пренос до електроразпределителната мрежа на „Електроразпределение Златни пясъци“ АД.

а

д

р

е

а

д

е

е

р

@

е

в

р

к

в

р

