

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ
НА
“ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД” ЕАД**

Общи положения

Чл. 1. (1) С настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правилата) се уреждат реда и начина за работа с клиентите на “Електроразпределителни мрежи Запад” ЕАД („ЕРМ Запад“, „Дружеството“), в качеството му на оператор на електроразпределителната мрежа, съгласно изискванията на чл. 38в и чл.38д от Закона за енергетиката.

(2) Настоящите Правила са изготвени на основание на чл. 38в и чл. 38д от Закона за енергетиката (ЗЕ), чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ) и Лицензия № Л-135-07/13.08.2004 г. за осъществяване на дейността „разпределение на електрическа енергия“, издадена на “Електроразпределителни мрежи Запад” ЕАД.

Чл. 2. (1) Разпределението на електрическа енергия е услуга от обществен интерес, която се предоставя при условията на равнопоставеност за всички клиенти.

(2) ЕРМ ЗАПАД разработва и използва при работата с клиентите стандартизирани формуляри и бланки.

Чл. 3. (1) Дружеството създава и поддържа информационна база данни относно всички сключени договори с отделните клиенти в съответствие с нормативно определените срокове.

(2) Дружеството създава и поддържа регистър относно:

- жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;
- отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

Центрове за обслужване на клиенти

Чл. 4. (1) Звеното за връзка между ЕРМ ЗАПАД и неговите клиенти и между клиентите и звената в дружеството, отговарящи за процедурата по присъединяване, сключване на договори и предоставяне на други услуги, свързани с лицензионната дейност на Дружеството са Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси на ЕРМ ЗАПАД. Актуален списък на Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси се поддържа на Интернет страницата на дружеството. Актуален списък на същите се обявява и на видно място в Центровете за обслужване на клиенти и търговските офиси на дружеството.

(2) Служителите в Центровете за обслужване на клиенти са длъжни да съдействат на клиентите по всички въпроси, свързани с процедурата по присъединяване, достъпа и преноса на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа и други услуги, да приемат подаваните от тях заявления или жалби, сигнали и предложения, включително да оказват съдействие на клиентите при попълването им.

(3) В Центровете за обслужване на клиенти на разположение на клиентите е осигурен списък с нормативни актове, свързани с разпределението на електрическа енергия от ЕРМ ЗАПАД.

Чл. 5. (1) В местата за обслужване на клиентите се приемат жалби, заявления, сигнали и предложения.

(2) В местата за обслужване на клиенти:

1. може да се получи информация за реда и условията за подаване и разглеждане на различните видове заявления, необходимите документи и др.

2. могат да се направят справки за подадени заявления, искания, жалби и други документи. Справки се правят също така и по телефона и по електронен път.

(3) В местата за обслужване на клиенти се предоставя на разположение и за сведение на клиентите следната информация, свързана с дейността на ЕРМ ЗАПАД, за процедурата за присъединяване, достъпа и преноса на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа:

1. Копие от Общи условия на договорите за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (Общите условия). При поискване всеки клиент може да получи копие от Общите условия.

2. Информация за адресите и работното време на местата, в които клиентите могат да извършват плащане в брой на дължимите суми за мрежови услуги.

3. Информация за началната и крайната дата на периода за плащане на дължимата от клиентите сума за мрежови услуги.

4. Информация за цените за мрежови услуги.

5. Информация за видовете услуги, свързани с лицензионната дейност, предоставяни от ЕРМ ЗАПАД и техните цени.

(4) В местата за обслужване на клиенти се осигуряват безплатно формуляри/бланки на видовете заявления, използвани от ЕРМ ЗАПАД.

Заявления за информационно обслужване

Чл. 6. (1) Клиентът може да подаде писмено заявление за предоставяне на информация от ЕРМ ЗАПАД относно:

1. количествата пренесена електрическа енергия по отчетни периоди за последните 36 месеца;

2. издадени фактури и дължими суми;

3. смяната на доставчик на електрическа енергия за обект на клиента;

4. видовете услуги, които ЕРМ ЗАПАД предоставя и цените за тях;

(2) Поисканата информация по ал.1 се предоставя на клиента в писмена форма, по телефон, факс, електронна поща, в местата за обслужване на клиенти или по друг подходящ начин.

(3) Клиентът и Дружеството спазват правилата за конфиденциалност и неразкриване на трети страни на чувствителна търговска информация без писменото съгласие на друга страна.

Чл. 7. (1) Лицето, получило статут на уязвим клиент в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в мястото за обслужване на клиенти, като представя към него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за електрическа енергия.

(2) ЕРМ ЗАПАД предоставя безплатно информация, свързана с потреблението на уязвим клиент през предходен отоплителен период. За целта е необходимо клиентът да подаде заявление в мястото за обслужване на клиенти.

(3) Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент се извършва 20 (двадесет) дни след крайният срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможността да плати натрупаните задължения.

Ред и условия за подаване на жалби, заявление и и предложения и срокове за разглеждането им

Чл. 8. (1) Клиентите могат лично или чрез надлежно упълномощено от тях лице, да подават до ЕРМ ЗАПАД заявления, жалби, сигнали и предложения.

(2) Всеки клиент може да изпрати мнение, становище или препоръка, с което да подпомогне подобряване качеството на работа на ЕРМ ЗАПАД.

(3) Заявленията, жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в местата за обслужване на клиенти или с писмо, по факс или електронна поща. Всяко заявление, жалба, сигнал и предложение се завеждат в съответни регистри в местата за обслужване на клиенти с входящ номер и дата на получаване.

(4) Заявленията, жалбите, сигналите и предложенията, които са изпратени до ЕРМ ЗАПАД, но на адреси, различни от тези на местата за обслужване на клиенти, се изпращат служебно в съответния Център и се вписват в съответния регистър с входящ номер и дата на получаване.

Чл. 9. (1) При подаване на заявление, жалба, сигнал и предложение клиентът посочва трите си имена, и/или наименование на юридическото лице, точен адрес, адрес за кореспонденция и телефон за връзка.

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

(3) Не се приемат и обработват анонимни заявления, жалби, сигнали и предложения.

Чл. 10. (1) ЕРМ ЗАПАД разглежда заявления и жалби и отговаря в сроковете по Общите условия.

(2) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, ЕРМ ЗАПАД уведомява клиента, като му посочва причините, наложили удължаването на срока.

Чл. 11. Комуникационни канали за предоставяне на актуална информация от ЕРМ ЗАПАД на Клиентите са:

- центрове за обслужване на клиенти на ЕРМ ЗАПАД;

- официална интернет страница на дружеството;
- платени публикации в средствата за масово осведомяване на национално и регионално ниво;
- публикации в специализирани издания;
- изходящи телефонни кампании;
- смс известия;
- електронни бюлетини и известия, изпращани по имейл.

Ред и условия за уреждане на спорове

Чл. 12. ЕРМ ЗАПАД използва всички допустими от закона способности за разрешаване на спорове, включително:

- провежда преговори, в които ЕРМ ЗАПАД се стреми изчерпателно да изложи пред Клиента своите мотиви за предприети действия, както и да даде всички необходими разяснения, свързани със спецификите на осъществяваната от дружеството лицензионна дейност с оглед избягване на един бъдещ спор;
- участва в иницираните пред КЕВР специални производства по доброволно уреждане на спорове между Клиенти и ЕРМ ЗАПАД съгласно действащите правила на КЕВР, приети в тази връзка.

Чл. 13. В случаите когато ЕРМ ЗАПАД и Клиентът не могат да решат спора по пътя на преговорите или прилагайки алтернативни форми за решаване на спорове, Клиентът или ЕРМ ЗАПАД могат да отнесат спора за решаване пред компетентен държавен орган, като се прилага съответния закон, относим за решаване на възникналия спор.

Чл. 14. Настоящите правила се одобряват от Комисията за енергийно и водно регулиране, публикуват се в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на Дружеството и влизат в сила след публикуването им.

Тези Правила за работа с потребители на енергийни услуги са разработени в съответствие с нормативните актове, свързани с реда и начина за използване на електроразпределителната мрежа на ЕРМ ЗАПАД. При промяна на който и да е нормативен акт, имащ връзка с условията и реда за предоставяне на услугите „достъп“ и „пренос“ на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, както и при промяна в Общите условия на договорите за достъп и пренос до електроразпределителната мрежа на ЕРМ ЗАПАД, приоритет имат текстовете на нормативния акт, съответно, на Общите условия.

Настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги са одобрени с Решение ОУ-2/04.06.2021 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.