

„ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ“ АД

План за ангажиране на заинтересованите страни

Инвестиционна програма 2016 - 2019 г.

Януари 2018 г.

Изготвено за:

Европейската банка за възстановяване и развитие

One Exchange Square

London

EC2A 2JN

СЪДЪРЖАНИЕ

1	ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
2	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ КОНСУЛТАЦИИ И АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ КЪМ НАСТОЯЩИЯ МОМЕНТ	8
3	ИДЕНТИФИЦИРАНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ И ОТГОВОРНОСТИ В КОМУНИКАЦИЯТА	10
4	ПРОГРАМА ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	14
5	МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ	22

Приложение А: Списък Данни за контакт на заинтересованите страни

Приложение Б: Формуляр за подаване на жалба

1 ВЪВЕДЕНИЕ

1.1 Общ преглед

Планът за ангажиране на заинтересованите страни (ПАЗС) представя изискванията и прилаганите процесите за ангажиране на заинтересованите страни и провеждане на обществените консултации, идентифициране на заинтересованите страни и реда за разглеждане на жалбите, предвидени за Инвестиционната програма 2016-2019 г. на „ЧЕЗ Разпределение“ в западна България.

Настоящият документ е предназначен за публично оповестяване и ще бъде предоставен на български език от „ЧЕЗ Разпределение“.

Моля, не се колебайте да се свържете с нас, ако имате въпроси, коментари или предложения във връзка с настоящия ПАЗС или дейността на Дружеството, и използвайте за тази цел данните за контакт, посочени по-долу. Благодарим Ви.

- обикновена поща или лично в: ЧЕЗ Разпределение, бул. „Цариградско шосе“ № 159, София 1784, България;
- телефонен номер: +359 700 10 010;
- имейл: klienti@cez-rp.bg;
- интернет портал: www.cez-rp.bg.

В случай че, конкретни проекти, включени в Инвестиционната програма 2016 - 2019 г. са класифицирани от органите по опазването на околната среда като проекти с потенциално значително въздействие върху околната среда, „ЧЕЗ Разпределение“ ще изготви и ще оповести публично изготвения Екологичен и социален план за действие, Нетехническото резюме на проекта и Плана за ангажиране на заинтересованите страни.

1.2 Цели на Плана за ангажиране на заинтересованите страни (ПАЗС)

Основната цел на ПАЗС е да определи стратегията за включване на различните заинтересовани групи и обществеността в дейностите на „ЧЕЗ Разпределение“, свързани с проектите, които са включени в Инвестиционната програма 2016-2019 г. ПАЗС идентифицира и представя основните заинтересованите страни от дейността на „ЧЕЗ Разпределение“, обобщава как ще се провеждат консултациите, как ще се отразяват настроенията и нагласите на заинтересованите страни, както и реда за разглеждане на жалбите.

1.3 Обща информация за дейността на „ЧЕЗ Разпределение“

„ЧЕЗ Разпределение България“ АД („ЧЕЗ Разпределение“ или „Дружеството“) е част от групата на ЧЕЗ в България („Групата“), и започва дейност в страната от 2005 г. Групата на ЧЕЗ включва „ЧЕЗ България“ (компанията, която координира дейностите на всички дружества в ЧЕЗ Груп в страната), „ЧЕЗ Разпределение“, „ЧЕЗ Електро“ (дружество за доставка на електрическа енергия) и „ЧЕЗ Трейд“ (компания за търговия с електрическа енергия).

Дружеството става наследник на „Електроразпределение Столично“ АД, „Електроразпределение Плевен“ АД и „Електроразпределение София Област“ АД в резултат на приватизационния процес, приключил на 18 януари 2008 г.

Дружеството започва дейност на 29 януари 2008 г. под името „ЧЕЗ Разпределение България“ АД („ЧЕЗ Разпределение“).

Докато дейностите по разпределение на енергията се свързват с „ЧЕЗ Разпределение“, в настоящия доклад са включени също така позовавания на „ЧЕЗ България“, като се има предвид съответната роля на това дружество в предоставянето на услуги за управление и поддръжка на всички дружества в групата, в т.ч. „ЧЕЗ Разпределение“.

„ЧЕЗ България“ координира и осигурява подкрепа при управлението и консултирането на отделните дружества в групата, което гарантира унифициран подход към политиките и стратегиите в цялата група. Услугите, които „ЧЕЗ България“ предоставя на дружествата в групата, включват комуникационни дейности и връзки с обществеността, логистика, обществени поръчки, финансови услуги, човешки ресурси, правна подкрепа, информационни и съобщителни технологии и др.

„ЧЕЗ Разпределение“ е публично дружество, чиито акции се търгуват на Българската фондова борса. Мажоритарният акционер ЧЕЗ а.с. притежава 67% от компанията, а останалите 33% са собственост на различни миноритарни акционери. Дружеството е законен правопреемник на „Електроразпределение Столично“.

„ЧЕЗ Разпределение“ притежава всички активи свързани с разпределяне на електроенергията в групата на ЧЕЗ в България след разделянето през 2007 г. на дейностите по производството и разпределянето на електроенергията, в съответствие с изискванията на ЕС. Дейността на дружеството включва експлоатация, поддръжка и изграждане на оборудване за разпределение на електроенергия между производителите и потребителите.

Дружеството обслужва следните съоръжения:

- 29 км въздушни електропроводни линии с високо напрежение (ВН) (110 kV);
- 33 км подземни преносни линии с ВН (110 kV);
- 17 068 км въздушни електропроводни линии със средно напрежение;
- 7 311 км подземни електропроводни линии със СН;
- 22 898 км въздушни електропроводни линии с ниско напрежение (НН);
- 9 385 км подземни електропроводни линии с НН;
- 26 подстанции за ВН/СН;
- 15 929 разпределителни станции за СН/НН
- 19 200 трансформатори за СН/НН;
- 2 108 145 монтирани електромери.

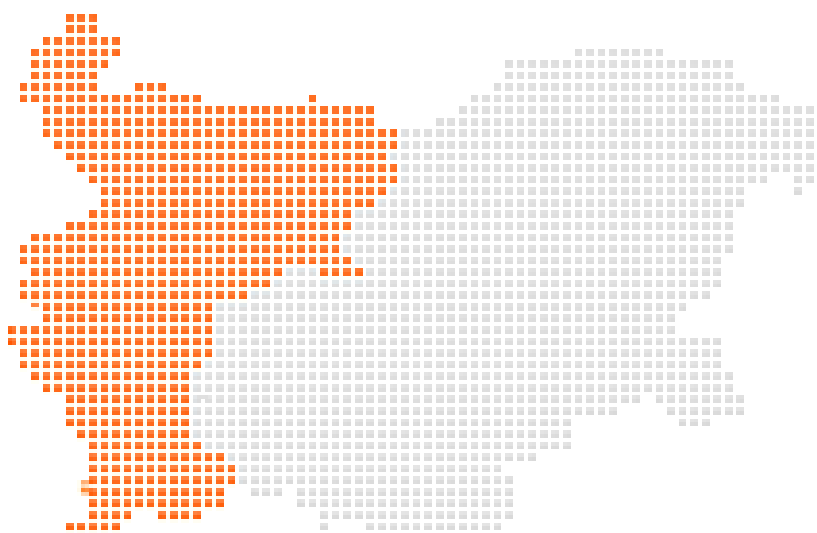
За да отговори на увеличавания натиск за енергийна ефективност, Дружеството инициира програма за постепенното прилагане на нови технологии в съществуващата амортизирана мрежова инфраструктура. ЧЕЗ Електроразпределение и в процедура по придобиване на финансиране за своята Инвестиционна програма за периода 2016 – 2019 от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР). Инвестиционната програма за

2016-2019 г. се явява продължение на изпълнявания в момента план за модернизация, инициран през изминалите години.

Инвестиционната програма 2016-2019 г се състои от множество проекти, в т.ч. електропроводни линии с ниско и средно напрежение (въздушни и подземни), подземни електропроводни линии с високо напрежение, обновяване на подстанции, подмяна на електромери и прекъсвачи, основен преглед на ел. табла, преместване на ел. табла, инвестиране в оборудване, ремонт/техническо обслужване на сгради, прилагане на мерки за защита на околната среда, присъединяване на нови потребители към мрежата. Инвестиционната програма не включва проекти, свързани с надземни електропроводни линии с високо напрежение (110 kV).

1.4 *Общ социален контекст*

„ЧЕЗ Разпределение“ е със седалище в София и осигурява доставка на електроенергия в десет области в западна България: София-град, Софийска област, Перник, Кюстендил, Благоевград, Плевен, Ловеч, Враца, Монтана и Видин.



Тези десет области обхващат територия от около 39 084 km² и имат общо население над 2 милиона души, които живеят в 1 560 села и градове, включително и българската столица София.

В „ЧЕЗ Разпределение България“ работят 2 611 служители (данните са от февруари 2016 г.), от които 21 % са жени. 2 605 лица са наети на пълно работно време, а 6 лица са заети на непълен работен ден.

Размерът на заплатите в дружеството се определя от специфичните изисквания и отговорности за съответната позиция и не зависи от пола на служителя. Средната заплата в „ЧЕЗ Разпределение“ е по-висока от средна заплата в България (от около 450 евро на месец) и е на нивото на средната заплата в сектора.

ЧЕЗ е социално отговорна компания, която работи активно и открито с местните и централните власти, експерти, потребителски организации, лидери на мнение и участва в социалните програми на различните общности във

всичките десет области. Дейността на компанията включва опазване на околната среда, рехабилитация на детски градини, училища, детски площадки и паркове, подкрепа за местните общности, подкрепа за проекти за подобряване на градската среда, доброволен труд, дарение на мебели и електроника, спонсорство на спортни състезания, изложби, както и спонсорство на други дейности.

„ЧЕЗ Разпределение България “ е сред първите 5% от всички компании в света, които следват стандарта „Инвеститори в хората“ за управление на хора. (<https://www.investorsinpeople.com/>). Също така, това е първата компания в България, удостоена на 6 юни 2014 г. с бронзов медал от „Инвеститори в хората“.



Източник ЧЕЗ Разпределение

Дружеството спазва следните принципи за външна комуникация:

- Стриктно спазване на законовите и регулаторни изисквания
- Прозрачност
- Публичност на информацията, касаеща дейностите на ЧЕЗ Разпределение
- Активен диалог със заинтересованите страни
- Ясна, прецизна и навременна комуникация

Дружеството спазва следните принципи за вътрешна комуникация:

- Всеки служител на ЧЕЗ има две роли - потребител на вътрешна комуникация и източник на външна комуникация. Ефективната вътрешна комуникация има важна роля за повишаване в дългосрочен план на репутацията на дружествата от групата на ЧЕЗ в България;
- Ръководството на ЧЕЗ трябва да гарантира, че служителите разбират и споделят мисията и визията на компанията и ще работят за осъществяване на нейните цели;
- На всеки етап от комуникацията трябва да бъде ясно какъв е проблемът, как ще бъде решен и чия е отговорността;
- Отговорностите на вътрешната комуникация изискват различни експертни познания и затова трябва да има ясно формулирани правила, за да могат отделите за връзки с обществеността и човешки ресурси да си сътрудничат ефективно за постигане на оптимални резултати;
- Ефективните канали за комуникация и съобщения са от решаващо значение за запазване на доверието между ръководството на ЧЕЗ и служителите.

2 ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ КОНСУЛТАЦИИ И АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ КЪМ НАСТОЯЩИЯ МОМЕНТ

2.1 Българските законови изисквания за провеждане на обществени консултации

Съгласно българското законодателство обществеността, трябва да бъде информирана за проектите с потенциално значително въздействие върху околната среда, за да има възможност тя да коментира предоставената информацията по време на развитието/обсъждането на проекта. Тези проекти следва да преминат през пълните процедури за оценка на въздействието върху околната среда (ОВОС) и съответните процедури за провеждане на обществени консултации.

Процесът по изготвяне на ОВОС в Република България е регламентиран национално ниво от Глава 6 на *Закона за опазване на околната среда (ЗООС)* и *Наредбата за условията и реда за извършване на оценка на въздействието върху околната среда*. Горепосочените законодателни документи транспонират Директивата за ОВОС на ЕС (Директива 85/337/ЕИО, изменена и допълнена с Директива 97/11/ЕО, Директива 2003/35/ЕО, и Директива 2009/31/ЕО - колективно кодифицирани от Директива 2011/92/ЕС и Директива 2014/52/ЕС).

Проектите, които подлежат на задължителна процедура по ОВОС, са изброени в Приложение 1 на ЗООС, а проектите, изброени в Приложение 2, на ЗООС, подлежат на скрининг за ОВОС (т.е. компетентните органи преценяват дали конкретен проект трябва да премине през процедура по ОВОС или не). В съответствие с Приложение 1 на ЗООС, само въздушните електропроводни линии с напрежение 220 kV или повече и с дължина 15 км или повече, се подлагат на задължителна процедура по ОВОС. Инвестиционната програма на „ЧЕЗ Разпределение“ не включва такива проекти и от Дружеството потвърди, че никога не са имали подобни проекти.

Във всеки случай, българското законодателство изисква възложителят на проекта да изпрати официално уведомление до общините и Регионалните инспекции по околната среда и водите, на чиито територии ще бъде осъществен проектът.

По принцип, основната организационна форма за определяне на общественото мнение са обществените обсъждания. Те се организират от възложителя на проекта и се обявяват във вестниците 30 дни предварително, също се обявява, че Докладът за ОВОС е наличен, обявяват се и условията за преглед на документите и за представяне на коментари, съобщават се подробности за общественото обсъждане (място, дата, час и др.).

Участниците в обществените обсъждания включват заинтересованата общественост, обществени, държавни и неправителствени организации и сдружения, местни изпълнителни и представителни органи, правителствени органи, упълномощени да вземат съответните решения, медии. По време на изслушването, всеки участник има право да изрази мнението си, да говори по въпроси, свързани с проекта. Резултатите от обществените обсъждания се записват в Протокол, който се прилага към документацията за издаване на разрешение и се разгледа от властите в процеса на вземане на решение.

Освен обявите за обществени обсъждания, различни публични съобщения трябва да бъдат поставени на подходящи места, напр. сайта на компанията, сайта на Регионалната инспекция по околната среда и водите, сайта на общината, таблото за съобщения в общината или във вестниците.

2.2 Действия, свързани със заинтересованите страни към настоящия момент, предприети от „ЧЕЗ Разпределение“

Всички проекти в Инвестиционната програма 2016-2019 г., разработени от „ЧЕЗ Разпределение“ до момента, бяха разгледани от органите по опазване на околната среда и е преценено, че те няма да имат потенциално значително въздействие върху околната среда. Следователно, проектите обект само на кратки процедури по ОВОС, за които не се изискват обществени обсъждания. Проектите са били оповестени главно чрез публични съобщения в медиите и на таблата за съобщения в общините/кметствата.

Към настоящия момент, в резултат на тези съобщения във връзка с проектите, включени в Инвестиционната програма 2016-2019 г., в ЧЕЗ не са постъпили никакви коментари относно екологични или социални проблеми.

Информацията за планирани дейности по поддръжката, разширяване на мрежи, реконструкция на съоръжения и др. редовно се съобщава от компанията, като за целта се използват лични срещи, писма, печатните медии, радиото, телевизията или други налични канали.

ИДЕНТИФИЦИРАНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ И ОТГОВОРНОСТИ В КОМУНИКАЦИЯТА

Ангажирането на заинтересованите страни се координира от Отдел „Връзки с обществеността“ и Отдел „Обслужване на клиенти“ на „ЧЕЗ България“.

Външните заинтересовани страни за Инвестиционната програма 2016-2019 г. бяха идентифицирани в съответствие с Комуникационната стратегия и комуникационните планове на „ЧЕЗ България“. Те бяха посочени измежду групи и лица, които може да бъдат засегнати от изпълнението на програмата или могат да окажат влияние върху Инвестиционната програма.

Заинтересованите групи с отношение към Дружеството, идентифицирани от „ЧЕЗ България“ включват:

1. Държавни институции, административни органи, енергийния регулатор, националния омбудсман, местни и регионални власти;
2. Ползватели на земя и местни общности;
3. Широката общественост / НПО / независими експерти, лидери, формиращи общественото мнение;
4. Медии;
5. Клиенти и потребителски организации (включително клиенти срещащи затруднения при плащане на сметките);
6. Бизнес/браншови организации;
7. Вътрешни заинтересовани страни (служители, предприемачи, големи доставчици на оборудване);
8. Други дружества в състава на ЧЕЗ Груп;
9. Лица в неравностойно положение.

Уважаеми читателю/Уважаема заинтересована страна,

Ако не сте включени в долупосочения списък на заинтересованите страни и желаете да получите информация за Инвестиционната програма 2016-2019 г., моля свържете се с нашата компания, като използвате данните за контакт, посочени в Раздел 1 на настоящия ПАЗС.

Основните заинтересовани страни, идентифицирани към настоящия момент са описани подробно в таблица 3.1. по-долу, а данните им за контакт са предоставени в Приложение 1. Списъкът ще бъде актуализиран и променян в хода на осъществяването на Инвестиционна програма 2016-2019 г. с цел да се отразят всякакви промени във връзка със заинтересованите страни, които имат отношение към инвестиционната програма (например добавяне на нови заинтересовани страни).

Таблица 3-1 Идентифицирани групи заинтересовани страни

Група заинтересованите страни	Заинтересовани страни
<p>1. Държавни институции, административни органи и местни власти</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Национални /централни органи (например Правителството, Министерството на енергетиката, Министерството на икономиката, Министерството на околната среда и водите, Министерството на вътрешните работи, съответните парламентарни комисии, Държавният енергиен регулатор (КЕВР), Националният омбудсман, Комисията за защита на конкуренцията, Комисията за защита на потребителите, и др.) - Местни органи (например Кметове, общински съвети, областни управители, Регионални инспекции по околната среда и водите и др.)
<p>2. Ползватели на земя и населението в селата;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Жители на селата, кварталите, махалите и местностите, засегнати от изпълнението на Инвестиционната програма 2016-2019 г.
<p>3. Широката общественост, независими експерти, лидери, формиращи общественото мнение;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Експерти в областта на енергетиката и икономиката; - Местни лидери, формиращи общественото мнение; - Широката общественост;
<p>4. Медии</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Национални медии - вестници, телевизия, радио, интернет сайтове; - Местните медии; - Социални медии;
<p>5. Клиенти, потребителски организации;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Домакинства (вкл. индивиди срещащи затруднения при плащане на сметките) и бизнес клиенти; - Потребителски организации; - Граждански организации;
<p>6. Бизнес организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Бизнес организации и сдружения; - Браншови организации;
<p>7. Вътрешни заинтересовани страни</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Служители на компанията; - Изпълнители и служители на изпълнителите; - Големи доставчици на оборудване.
<p>8. Други дружества в състава на ЧЕЗ Груп;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ЧЕЗ България; - ЧЕЗ Електро; - ЧЕЗ Трейд България;

Група заинтересованите страни	Заинтересовани страни
9. Лица в неравностойно положение	- Ще бъдат идентифицирани

Към точка 5 по-горе: Особен интерес представляват хората с проблеми при заплащане на сметките в районите на Ботевград, Дупница, Ихтиман и Самоков. Монтирането на електромери по тези места на височина до 7 метра в миналото се считаше за стандартна мярка за безопасност на „ЧЕЗ Разпределение“ дори преди приватизацията и според Дружеството това се правеше с цел да се намалят кражбите на ток в рисковите райони, като по този начин се намалят загубите на Дружеството и се предотвратят инцидентите, застрашаващи живота и здравето на хората.

Понастоящем разрешаването на този проблем е част от дългосрочната комуникационна политика на „ЧЕЗ Разпределение“. Неотдавна, беше прието стратегическо управленско решение за подходящо техническо решение в рисковите райони с цел намаляване на кражбите, без необходимост от монтиране на електромерите на недостъпна височина.

Освен това Дружеството с подкрепата на местни неправителствени организации извършва периодично обучение на лидерите на местните общности (вкл. и ромските общности) за най-добрите практики за намаляване на сметките и икономия на електроенергия.

Към точка 9 по-горе: Към настоящия момент Дружеството не е започнало официална идентификация на заинтересованите страни, които попадат в групата „лица в неравностойно положение“.

Неотдавнашно определение бе оповестено от Министерство на енергетиката според което *„Потребители в неравностойно положение са домакинства, чиито членове, поради своята възраст, здравословно състояние или доходи се намират в риск от социално изключване по отношение на доставката и потреблението на електричество и които се възползват от мерки за социална защита, целящи да подсиgurят необходимата им доставка на електричество“*.

ЧЕЗ също така очаква резултатите от доклада на Световната банка, изготвен за енергийния сектор по молба на българското правителство, като целта е да се приложи нов механизъм за подкрепа на потребителите в неравностойно положение със значително разширен обхват.

Тази дефиниция ще бъде взета под внимание от компанията при развитие и прилагане на бъдещи планове и програми.

В България, последните статистически данни за лицата в неравностойно положение са от 2007 г. По принцип в тази група попадат пенсионери, многодетни семейства, семейства с ниски доходи, роми, безработни лица, вдовици, сираци, хора с увреждания и хронични заболявания и др.

През последните години, правителството анализира различни предложения за осигуряване на подкрепа на лицата в неравностойно положение при плащането на сметките за електроенергия, като отпуснатите средства варират

в зависимост от потреблението и дохода. Въпреки това, към настоящия момент, нито едно от предложенията не бе избрано и приложено.

Компаниите на ЧЕЗ в България са предприели мерки за улесняване на своите клиенти, без значение от тяхната възраст, приходи или социална група. Тези мерки включват различни варианти за реструктуриране на финансови задължения към ЧЕЗ. За да се възползват от тези мерки, клиентите на ЧЕЗ следва да се свържат с центровете за обслужване на клиенти и да подадат заявка.

Въпреки че текущите сметки за ток са по-ниски от тези през 2013 г. и заплатите се увеличиха (напр. минимална заплата от 158 евро през 2013 г. се увеличи на 215 евро през юни 2016 г.), достъпността за потребителите все още представлява сериозен проблем, който трябва да се разгледа внимателно от българската държава и от всички електроразпределителни дружества.

„ЧЕЗ Разпределение“, също не очаква значително въздействие на Инвестиционната програма 2016-2019 г. върху общата цена на разпределение на електроенергията, която ще се прилага в следващия регулаторен период.

Оповестяване на информация

Дружествата на ЧЕЗ имат дългосрочна комуникационна програма относно инвестициите в мрежата, която включва периодични съобщения в пресата (всеки месец), публикуване на ценовите предложения по време на тяхното представяне пред Комисията за енергийно и водно регулиране, публикуването на новите цени в момента, в който са одобрени, интервюта с представители на ЧЕЗ и трети страни.

Основни послания:

- ЧЕЗ е социално отговорна компания, която винаги е спазвала стриктно законовите и нормативните разпоредби в изпълнение на основните си ангажменти към клиентите и обществото.
- Ние винаги сме готови да предоставим на журналистите и гражданите необходимата информация, свързана с дейността на ЧЕЗ в България.
- ЧЕЗ е прозрачна и отворена компания. Възможностите за контакти с нас са обществено достъпни
- Поддържането на открита и директна комуникация ни помага да постигнем нашата стратегическа цел за предоставяне на надеждна мощност и съвременни домашни и бизнес услуги в съответствие с европейските стандарти.
- Всеки инвестиционен проект има за цел да подобри качеството на услугите и да разшири броя на услугите, които предлагаме.
- ЧЕЗ инвестира всеки лев, който получава на българския пазар в мрежата.
- Клиентът е в центъра на дейността на ЧЕЗ в България.

4 ПРОГРАМА ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Дружеството определи конкретната информация във връзка с проектите, която следва да бъде оповестена на повечето групи заинтересовани страни, както и подходящия начин за комуникация с всяка от тях.

Анализът на тези групи е извършен от компанията, на базата на специфични критерии като бяха определяни дейности по ангажиране на заинтересовани страни чрез различни специфични подходи, включително бюлетини, периодични публикации, вестникарски статии, обяви, брошури, срещи и др.

Компанията е разработила следните процедури за установяване на ясна вътрешна и външна комуникация:

- В началото на всяка година се провеждат редовни срещи на висшето ръководство на ЧЕЗ Разпределение с местните власти на територията, където дружеството оперира. Те са организирани с активното сътрудничество на регионалните и общинските структури в десетте области, обслужвани от ЧЕЗ. По време на срещите участниците обсъждат инвестиционните планове на компанията и други въпроси, представляващи интерес за местното население. Обикновено на срещите присъстват главният изпълнителен директор на ЧЕЗ Разпределение, главният оперативен директор, регионалният мениджър на активите и директорът на отдел "Обслужване на клиенти". Срещите с местните власти са важен комуникационен канал за ЧЕЗ Разпределение.
- Провеждат се и редовни срещи и консултации между представителите на общините и регионалните мениджъри на активи на ЧЕЗ Разпределение.
- Всяка година се организират мобилни приемни в различни села в Западна България, където обикновено няма център за обслужване на клиенти на компанията или в случай на извънредна ситуация. Целта е по-бърза и по-ефективна комуникация и по-добро обслужване на клиентите.
- За подобряване на обслужването на клиентите ЧЕЗ създаде две уникални за България институции – Потребителски съвет и Енергиен омбудсман. Потребителският съвет е консултативен орган с участието на експерти на ЧЕЗ и външни експерти и потребителски организации. Той има 12 члена. Съветът провежда няколко срещи годишно, за да анализира съществуващите бизнес практики на ЧЕЗ в България и да препоръча тяхното подобряване. Енергийният омбудсман има екип от двама души. Те разглеждат всяка година стотици сигнали и правят предложения за промени с цел да се оптимизират бизнес практиките и да се постигне по-голяма удовлетвореност на клиентите. Енергийният омбудсман провежда традиционни срещи по регионите, по време на които разговаря с клиенти, които не са в състояние да го посетят в централата на компанията. Двете организации имат свои собствени канали за комуникация с клиенти и заинтересовани страни, които са достъпни на уебсайта на ЧЕЗ Разпределение.
- Ръководство за управление на кризи
- Ръководство за външна комуникация

- Ръководство за вътрешна комуникация
- Ръководство за осъществяване на политиката на корпоративна социална отговорност.

ЧЕЗ Разпределение подготвя и изпълнява различни планове, целящи да дадат насоки и инструкции на служителите, които са заети с ангажиране на заинтересовани страни, както и програми за комуникация на различни теми от дейността на ЧЕЗ Разпределение към външни и вътрешни публики като например:

- Комуникационни планове за различни теми
- План за кризисна комуникация и приложения към него

За всяка група заинтересовани страни са предвидени потребности от оповестяване на информация и средства за комуникация, които са обобщени в таблица 4-1 по-долу.

Таблица 4 2 Програма за ангажиране на трети страни

Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
<p>Резултати от ОВОС и мерки за смекчаване на въздействието в съответствие с националните разпоредби, само ако проектите, включени в Инвестиционната програма 2016-2019 г., изискват извършване на ОВОС или Оценка за съвместимост</p>	<p>Обществени обсъждания</p> <p>Плакати, съобщения в местните офиси и на интернет страницата на „ЧЕЗ Разпределение“ в съответствие с изискванията на националните разпоредби.</p>	<p>Общински център на съответните села</p>	<p>Местното население;</p> <p>Административни органи и власти</p> <p>Собствениците на земя/земеделските производители в района на проекта, които могат да бъдат пряко засегнати;</p> <p>Широката общественост / НПО / независими експерти</p> <p>Средства за масова информация</p>	<p>„ЧЕЗ Разпределение“ в сътрудничество с регулаторния орган за околната среда и лицата, изготвили ОВОС/ОС</p>
<p>Нетехническо резюме (НТР) Екологичен и социален план за действие (ЕСПЗ), План за ангажиране на заинтересованите страни (ПАЗС), Ред за разглеждане на жалби (*На високо равнище или за всеки проект със значително въздействие върху местното население и/или околната среда)</p>	<p>Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg</p> <p>В печатна форма/на хартиен носител в центровете за обслужване на клиенти на „ЧЕЗ Разпределение“ (локация и график тук: http://www.cez-rp.bg/bg/kontakti/tsentrove-za-obslyzhvane-na-klienti)</p>	<p>Първоначално оповестяване: 2016 г.</p> <p>Актуализирани версии: при необходимост, текущо и за всеки отделен проект</p>	<p>Широката общественост и местното население;</p>	<p>„ЧЕЗ Разпределение“</p>

<p>Информация за конкретни проекти преди започване на реконструкция /строителни работи (брошури, плакати) за местното население в съответствие с националните разпоредби.</p>	<p>Информационни табла в засегнатите села за всеки проект в Инвестиционната програма със значително въздействие върху местното население и/или околната среда, информация, оповестена на интернет страницата на дружеството, в съответствие с изискванията на националните нормативни разпоредби</p>	<p>Информационни табла</p> <p>Актуализиране на оповестената информация при необходимост и текущо</p>	<p>Местното население</p> <p>Собствениците на земя /земеделските производители в района на проекта</p>	<p>„ЧЕЗ</p> <p>Разпределение “и изпълнителите на строителните работи</p>
	<p>Индивидуални срещи с клиенти</p> <p>Писма</p> <p>Обяви</p>			
<p>Листовки и обучения за икономично потребление с цел намаляване на сметките за електроенергия и разясняване на рисковете за здравето при неразрешено манипулиране на електрическата уредба и мрежа</p>	<p>Комуникация с местните общности или индивиди изпитващи затруднения при заплащане на сметките си за електричество (вкл. и представители на ромското население) чрез различни организации /НПО или както бъде предложено от местната администрация</p>	<p>Текущо/както е необходимо/приложимо</p>	<p>Хора със затруднения при плащане на сметките за електричество</p>	<p>„ЧЕЗ</p> <p>Разпределение“ с подкрепа от ромските НПО и местните власти</p>
	<p>Индивидуални срещи с клиенти (роудшоу на Енергийния омбудсман, мобилни приемни)</p> <p>Срещи с местни власти и лидери на мнение</p>			
<p>Предоставяне на местното население (клиенти) (особено в</p>	<p>Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg</p>	<p>Текущо</p>	<p>Лица в неравностойно положение / с ниски</p>	<p>„ЧЕЗ</p> <p>Разпределение“ с</p>

районите, където живеят лица в неравностойно положение) на информация и насоки за икономично потребление с цел намаляване на сметките за електроенергия и подкрепа от държавата/дружеството, ако е приложимо	Срещи с местни власти или техни представители В печатна форма/на хартиен носител в центровете за обслужване на клиенти на „ЧЕЗ Разпределение“ (локация и график тук: http://www.cez-rp.bg/bg/kontakti/tsentrove-za-obsluzhvane-na-klienti) Статии и интервюта в медиите Прессъобщения		доходи	подкрепа на местните власти/кметствата
Мерки против кражби на електроенергия и оборудване (напр. инвестиции в мрежата с цел намаляване на загубите и гарантиране качеството на доставката на електроенергия; защита на човешкия живот; справедливост при плащане на сметките за реално потребление)	Медийни публикации: статии (съобщения в пресата), интервюта; статии от лидери, формиращи общественото мнение; репортажи в националните и регионалните медии; Дискусии в медиите / писма/ срещи с институциите и местните власти Прессъобщения Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg и фейсбук	Текущо/както е необходимо/приложимо	Клиенти; Държавни институции; Местни власти; Медии; Парламент; Регулатори; Лидери, формиращи общественото мнение; Други комунални дружества	„ЧЕЗ Разпределение“
Либерализация на пазара за крайните потребители на НН. Послание: „ЧЕЗ Разпределение“ си остава на оператор на мрежата, независимо от избора на крайни доставчици.	Медийни публикации: статии (съобщения в пресата), интервюта; статии от лидери, формиращи общественото мнение; репортажи в националните и регионалните	Текущо/при необходимост/приложимо	Клиенти: домакинства и фирми на НН; Държавните институции; Местните власти; Лидери, формиращи	„ЧЕЗ Разпределение“

<p><i>Тарифите за обслужването на мрежите продължават да се регулират.</i></p> <p>ЧЕЗ притежава необходимото ноу-хау, за да функционира на отворения пазар с всички участници в него.</p>	<p>медии; Прессъобщения Дискусии в медиите / писма/ срещи с институциите и местните власти Публикуване на интернет страницата http://www.cez-rg.bg и фейсбук</p>	<p>общественото мнение; Експерти;</p>		
<p>Подобряване качеството на доставката на електроенергия; Послание: <i>Ние инвестираме всеки лев в мрежата, за да гарантираме качество. Ние сме професионална компания, която работи упорито и е ориентирана към потребностите на клиентите. Ние сме отворени и прозрачни. Ние усъвършенстваме всеки сегмент от работния процес, за да обслужваме клиентите по-добре</i></p>	<p>Медийни публикации: статии (съобщения в пресата), интервюта; статии от лидери, формиращи общественото мнение; репортажи в националните и регионалните медии; Дискусии в медиите /писма/ срещи с институциите и местните власти Качване на интернет страницата http://www.cez-rg.bg и във фейсбук</p>	<p>Текущо/при необходимост/при ложимо</p>	<p>Клиенти; Държавни институции, Местни власти; Медии; Държавен регулатор; Лидери, формиращи общественото мнение; Бизнес и браншови организации, Клиентски организации</p>	<p>„ЧЕЗ Разпределение“</p>
<p>Проблеми в резултат на изкопни дейности Послание: <i>Ние сме отговорна компания, която спазва законите. Ние изискваме спазване на правилата, за да се сведем до минимум неудобствата за нашите клиенти. Ние сме надежден партньор в</i></p>	<p>Медийни публикации: статии (съобщения в пресата), интервюта; статии от лидери, формиращи общественото мнение; репортажи в националните и регионалните медии; Срещи с браншови организации Пресконференция, Кръгла маса с</p>	<p>Текущо/при необходимост/при ложимо</p>	<p>Клиенти; Медии; Регулатор; Министерство на енергетиката; Министерство на строителството; Камара на строителите; Лидери, формиращи</p>	<p>„ЧЕЗ Разпределение“</p>

предоставянето на услуги на населението.	представители на Камарата на строителите, писма/ срещи с институции и местните власти Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg и фейсбук		общественото мнение; строителни компании	
Подготовка за зимния сезон. Послание: <i>Ние извършваме доброволна инспекция на електроенергийните системи, за да ги подготвим за повишено потребление през зимния сезон. Ние инвестираме голяма част от нашите ресурси за подмяна и подготовка на оборудването</i>	Медийни публикации: статии, интервюта; прессъобщения в националните и регионалните медии; Ексклузивен телевизионен репортаж, пресконференция, дискусия в медиите, Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg и фейсбук	Годишно, на тримесечие	Клиенти; Институции; Местни власти; Медии; Държавен регулатор; Лидери, формиращи общественото мнение; Потребителски организации	„ЧЕЗ Разпределение“
Опростяване на процедурата за присъединяване на нови клиенти към мрежата. Послание: <i>Ние сме професионална компания, която работи упорито и е ориентирана към потребностите на клиентите. Ние усъвършенстваме всеки сегмент от работния процес, за да обслужваме клиентите по-добре</i>	Медийни публикации: статии, интервюта; прессъобщения в националните и регионалните медии; Качване на интернет страницата http://www.cez-rp.bg и фейсбук заседание на Потребителския съвет. Срещи с местни власти Срещи с браншови организации	Текущо/при необходимост/при ложимо	Клиенти: фирми и домакинства; Институции; Регулатор; Камара на строителите; Строителни компании; Бизнес и потребителските организации;	„ЧЕЗ Разпределение“
Обща подкрепа и ангажиране на местните общности	Директна комуникация с местните администрации Прессъобщения	Текущо/при необходимост/приложимо	Местното население	„ЧЕЗ Разпределение“ и изпълнителите на строителните

***На високо равнище ЕСПЗ, НТР и ПАЗС се отнася за текущата документация, изготвена от ERM, независима международна консултантска компания, като част от екологичния и социален одит от 2016 г. за Инвестиционната програма 2016-2019 г. Аналогично на тези общи документи, „ЧЕЗ Разпределение“ ще изготви ЕСПЗ, НТР и ПАЗС за всеки отделен голям проект (с въздействие върху социално-икономическите условия и околната среда) в рамките на Инвестиционната програма 2016-2019 г., за който се изисква изготвяне на ОВОС**

5 МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Подаване на сигнал за проблем

„ЧЕЗ Разпределение“ прилага вътрешна процедура за разглеждане на жалби и подадени сигнали (наречена Директива №78/2011), която позволява адекватно управление на жалбата или сигнала, подадени от заинтересованата страна. Директивата се отнася до получаване, регистриране, разследване, разрешаване, докладване и реагиране на подадени сигнали и жалби и е свързана с други конкретни процедури, прилагани в Дружеството.

Жалбата представлява реален или субективен проблем във връзка с проект от инвестиционната програма, който може да даде основание за оплакване на публични или други заинтересовани страни. Като част от своята обща политика, Дружеството работи активно за предотвратяване на проблеми и неуредици, чрез прилагането на мерки за смекчаване на въздействието и дейности за връзка с общността, които позволяват на „ЧЕЗ Разпределение“ да предвижда и разрешава потенциални проблеми преди те да се превърнат в повод за подаване на жалба.

Въпреки това, ако има подадени сигнали за проблеми, компанията се ангажира да ги разреши своевременно и ефективно в съответствие с националното законодателство, най-добрата международна практика и вътрешния ред на Дружеството за разглеждане на жалби.

Формулярът за подаване на жалба (предоставен в Приложение Б на този документ) трябва да се попълни от всеки, който иска да подаде оплакване в писмена форма. Формулярът включва полета за (i) трите имена и данни за контакт на лицето, подало жалба (за целите на комуникацията относно разглеждането на жалбата и решението на проблема) в т.ч. предпочитан начин на комуникация, (ii) кратко описание на проблема/инцидента, (iii) датата на възникване на проблема/инцидента, (iv) очакваният резултат от подателя на жалбата след разрешаването на проблема, (v) категоризация на проблема и (vi) посочване на очакваното време за разрешаване на проблема съгласно процедурата на Дружеството.

Този формуляр следва да бъде предоставен на български език в Центровете за обслужване на клиенти на Дружеството във всички десет области в западна България и на интернет страницата.

Всички жалби, подадени в Центровете за обслужване на клиенти, трябва да отговарят на следните изисквания:

- да бъдат написани на български език;
- да включват трите имена и адреса на подателя на жалбата;
- да бъдат подписани от подателя на жалбата;
- да включват ясно описание на проблема/искането;
- да съдържат подробности за конкретния случай, както и доказателства, ако има такива;
- да посочват мястото на потребление на електроенергия, ако жалбата се отнася до потреблението на електроенергия от конкретен обект.

Жалби, които не отговарят на горните изисквания също се приемат и регистрират (напр. анонимни), но решаването на проблема в този случай може да отнеме повече време.

Ако в жалбата е посочен телефонен номер като данни за контакт, служителите на ЧЕЗ ще се обадят на този телефон и ще поискат допълнителни подробности по случая с цел изясняване на обстоятелствата, описани в жалбата.

Всички жалби се регистрират в Клиентската информационна система (КИС) - система за бизнес операции SAP и софтуерна система за връзка с клиента - и получават уникални входящи номера. Отговорностите се определят за всеки етап на процеса.

В случай, че жалбата е подадена в друг формат, служителят на ЧЕЗ, приемащ жалбата, ще попълни всички данни в стандартния формуляр за жалби и ще се погрижи за неговата регистрация в раздела за жалби на КИС към ЧЕЗ.

Процедурата за жалбите ще бъдат обявена на интернет страницата на дружеството <http://www.cez-rp.bg> и в печатна форма/на хартиен носител в Центровете за обслужване на клиенти на „ЧЕЗ Разпределение“.

Как да подам жалба?

Съществуват няколко начина за подаване на жалба:

- Чрез изпращане на попълнения формуляр до нашия централен офис на адрес: бул. „Цариградско шосе“ № 159, София 1784;
- Чрез изпращане на попълнения формуляр до един от нашите офиси в страната: (адресите и графикът са тук: <http://www.cez-rp.bg/bg/kontakti/tsentrove-za-obslyzhvane-na-klienti>;
- Чрез електронната поща на адрес: klienti@cez-rp.bg;
- Чрез свързване с нас на телефон 0700 10 010 (гореща линия) или чрез изпращане на факс до (02) 8959 667;

Освен горепосочените изисквания, жалбите, които са подадени на специалния имейл адрес (klienti@cez-rp.bg) следва да включват информация за предпочитания начин на комуникация.

Поверителност

Някои проблеми могат да бъдат повдигнати в условия на конфиденциалност според реда и условията на тази процедура. Жалбите няма да бъдат оповестени без съгласието на заинтересованите страни.

Процедура за жалбите

„ЧЕЗ Разпределение“ разглежда постъпилите жалби в съответствие с Директива №78/2011, която се прилага в Дружеството. Директива №78/2011 включва отделен раздел за жалби, получени от държавни институции.

Директивата се отнася до получаване, регистриране, разследване, разрешаване, докладване и реагиране на подадени сигнали и жалби и е свързана с други конкретни процедури, прилагани в Дружеството. Отговорностите се определят за всеки етап на процеса. Процедурата също така предвижда възможност за непрекъснато подобряване чрез обратната връзка, изпратена от всички страни, участващи в процеса на разглеждане на жалбата.

Сегашната процедура за жалбите е много обща и е ориентирана главно към клиентите. Това ще се промени, за да се включат и други теми и ситуации, които не са свързани с

потребителите на електроенергия, напр. социални и екологични проблеми, ползване на земята, биоразнообразие, културното наследство.

Определени са четири направления за обработване на жалбите според начина на постъпването им: (i) чрез електронна поща или факс, (ii) чрез обикновена поща или подаване на сигнал на място /словесно, (iii) чрез кол център/гореща линия или (iv) чрез центъра за връзка с клиенти.

Във всички случаи, след като жалбата бъде получена, тя се регистрира, управлява и проследява чрез системата за бизнес операции SAP (Клиентската информационна система (КИС), използвана и управлявана от компанията.

Заедно с попълването на съответната информация в КИС, се определя и отдела/лицето, което ще отговаря за съответната жалба. След това жалбата се препраща към отдела/оторизираното лице за резолиране и се разпределя на съответния отговорен служител. Служителите на Отдела за обслужване на клиенти отговарят за контролирането на процеса, свързан с изпращане на отговор на жалбата и спазването на крайния срок за съобщаване на решението на жалбоподателя. След като лицето, натоварено с решаването на проблема в жалбата подготви отговора, той се изпраща на прекия му началник за преглед и одобрение/подпис. Въз основа на одобреното изявление, служителите на Отдела за обслужване на клиенти подготвят отговор до лицето, което е подало жалбата. Има допълнителни стъпки в процеса на разрешаване на проблемите в случаите, когато клиенти подават искове за обезщетение за щети, жалби във връзка с лошото качество на доставяната електроенергия или при други по-трудни случаи.

Срокът за отговор на писмена жалба е 21 дни, с изключение на жалби, получени от властите, където крайните срокове са по-кратки (от 2 до 7 дни, в зависимост от приложимото законодателство).

Фаза на регистриране		Фаза на резолиране		Фаза на мониторинг и контрол
Регистриране и разпределяне на жалбата	Класификация:	Анализ и резолиране	Отговор на жалбата	Докладване и оценка

<ul style="list-style-type: none"> • Получаване на жалбата (чрез пет възможни канала) • Разпределяне на жалбата към съответния администратор и регистриране в системата SAP 	<ul style="list-style-type: none"> • Класификация на жалбата от администратора • Определяне на краен срок за резолиране (с отчитане на правните изисквания, когато е приложимо) 	<ul style="list-style-type: none"> • Разпределяне на жалбата към съответния служител или отдел на Дружеството за анализ и резолиране • Анализ и резолиране на жалбата 	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка и изпращане на отговор на жалбоподателя • Приключване на жалбата 	<ul style="list-style-type: none"> • Периодично наблюдение въз основа на ключови показатели за ефективност (КПЕ), когато е приложимо, докладване, продължаване процеса на подобрене
---	---	---	--	--

През периода 2010-2016 г. Дружеството е регистрирало 60 900 жалби във връзка с проблеми, свързани най-вече с разпределението на електроенергията (функциониране на електромерите, щети върху електропроводите, качество на електроенергията, лицензи, качество на услугите, кражба на електроенергия, уредби за закупуване на електроенергия, надписани средства за възстановяване, фактуриране и др.). Няма налична информация дали някоя от тези жалби също е била изпратена за резолюция до Съда на Европейския съюз.

Жалби на служители

Редът за разглеждане на жалби относно условията на труд и отношението на служителите е в съответствие с настоящото законодателство в Република България (Кодекс на труда, Закона за защита от дискриминация, наредбите за безопасни условия на труд и др.) и вътрешните правила и процедури.

Този формален процес включва следните стъпки:

- Подаване на жалбата до дирекция „Човешки ресурси“, ръководството на Дружеството или ресорния ръководител;
- Назначаване на независимата Комисия за разследване на жалбата;
- Преглед на жалбата, нейната основателност и приоритет;
- Среци, събиране на доказателства, интервюта със засегнатите служители (в т.ч. служителя, който е подал жалбата)
- Изготвяне и предаване на предложението за решение на управителния съвет на Дружеството заедно с крайните заключения и становището на разследващата Комисия.
- Обратна връзка със служителя, който е подал жалбата.

Ако жалбоподателят предпочита /ако се счита за по-приложимо/ в случай на деликатни въпроси, има вариант за разрешаване на проблемите чрез неофициална дискусия и повдигането на проблемите, касаещи работната среда, пред ресорния ръководител и дирекция „Човешки ресурси.“ Освен това неотдавна от ЧЕЗ бяха наети двама психолози, като част от новооткритото звено Център за оценка на персонала. Това звено се занимава с оценка и развитие на ръководните постове и служителите. Въпреки че тяхната роля е предимно свързана с организационната психология, а не с

разрешаване на конфликти, когато се появят деликатни случаи, психолозите също могат да предоставят експертна помощ, ако е необходимо.

Срокът за предоставяне на решение зависи от сложността на казуса, но решението ще бъде намерено в разумен срок (до 30 дни, ако няма необходимост от подробни разследвания).

През 2015 г. имаше четири подадени писмени жалби от служители на ЧЕЗ. Те са свързани с оплаквания от ресорните ръководители, системата за бонуси, дискриминация и сексуален тормоз и всички проблеми бяха решени вътрешно, без да се поставя въпроса в съда и без жалби или рискове за нарушаване на човешките права.

Приложение А

Списък на заинтересованите страни и данни за контакт

	Данни за контакт	Отговорност / участие в областта за проект/проекта (ако е приложимо)
Държавен институции, административни органи, регулатор, национален омбудсман, местни и регионални власти		
Комисия за енергийно и водно регулиране	София 1000, бул. Дондуков на 8-10	
Министерство на енергетиката	София, ул. Триадица 8	
Парламентарни комисии	София, пл. Княз Александър I	
Национален омбудсман	София 1202, улица Джордж Вашингтон 22	
Комисия за защита на конкуренцията	София 1000, бул.Витоша 18	
Комисия за защита на потребителите	София 1000, Петко Славейков 4 А	
Областен управител на София-град	София 1000, Алабин 22	
Областен управител на София Област	София 1040, бул. „Витоша“ №6,	
Областен управител на Плевен	Плевен 5800, пл. 1 Възраждане, етаж 4,	
Областен управител на Ловеч	Ловеч 5500, ул. Търгоска 43	
Областен управител на Видин	Видин 3700, ул. Дунавска 6	
Областен управител на Монтана	Монтана 3400, площад Жеравица	
Областен управител на Враца	Враца 3000, бул. Демокрация 1	
Областен управител на Кюстендил	Кюстендил 2500, улица Демокрация 44	
Областен управител на Благоевград	Благоевград 2700 площад Георги. Измирлиев 9	
Областен управител на Перник	Перник 2300, Иван Рилски 16	

Независими експертизи лидери на мнение		
Институт за енергиен мениджмънт	София, 1000, Лега 5, етаж 1	
Български енергиен и минен форум	София 1000, ул. Трапезица 4, ет. 4	
Медии		
Вестникарска група България	София 1124, Цариградско шосе 47	
Вестник строител	Младост, 6, Михаил Тенев ул, София 1784	
Организации на потребителите		
Федерация на потребителите	София 1303, ул. Стефан Стамболов 35	
Национална асоциация активни потребители	София 1000, ул Вrabча 26	
Независим съюз на потребителите	София 1000, ул. Клокотница. 33-35 В	
Бизнес / браншови организации		
Асоциация на индустриалния капитал в България	1527 София, улица, Тракия на 15 етаж	
Българска строителна камара	София 1784, кв. Младост, ул. Михаил Тенев 6	
Конфедерация на работодателите и индустриалците в България	София 1463 г., ул Хан Аспарух 8	
Българска стопанска камара	София 1000, ул. Алабин 16-20	
Българска федерация на индустриалните енергийни консуматори	София 1700, Университетски парк 1, office@bfiec.org	
Други дружества в групата на ЧЕЗ		
ЧЕЗ Електро България	София 1784 г Цариградско шосе 159	

ЧЕЗ Трейд	София 1000, пл. Позитано 2а	
-----------	--------------------------------	--

Приложение Б

Формуляр за подаване на жалба

ФОРМУЛЯР ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Входящ №	
Име, презиме и фамилия	
Информация за контакт Моля, отбележете как желаете да се свържем с Вас (по пощата, по телефона, по имейл).	<input type="checkbox"/> По пощата: Моля, посочете пощенски адрес: _____ _____
	<input type="checkbox"/> По телефона: _____
	<input type="checkbox"/> По имейл _____
Предпочитан език за комуникация	<input type="checkbox"/> Български <input type="checkbox"/> Друг, моля уточнете: _____
Кратко описание на инцидента или проблема:	Какво се случи? Къде се случи? На кого се случи? Какви са последиците от проблема?
Дата на възникване на инцидента/проблема	
	<input type="checkbox"/> Еднократен инцидент/проблем (дата _____) <input type="checkbox"/> Случи се повече от веднъж (колко пъти? _____) <input type="checkbox"/> Текущо (проблемът съществува в настоящия момент)
Какво искате да се направи, за да се реши проблемът?	

Подпис: _____

Дата: _____

Моля, върнете този формуляр на: Отдел „Обслужване на клиенти“

Ще регистрираме Вашата жалба и ще Ви дадем отговор до 21 календарни дни.