

„ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД“ ЕАД

План за ангажиране на заинтересованите страни

Инвестиционна програма

Декември 2022 г.

Изготвено за:

**Европейската банка за възстановяване и развитие**

One Exchange Square

London

EC2A 2JN

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ КОНСУЛТАЦИИ И АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ КЪМ НАСТОЯЩИЯ МОМЕНТ</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>ИДЕНТИФИЦИРАНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ И ОТГОВОРНОСТИ В КОМУНИКАЦИЯТА</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ПРОГРАМА ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ</b> .....	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ</b> .....	<b>20</b>

[Приложение А: Списък с 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 2023-2026 г. на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (ЕРМ Запад) в Западна България.

Настоящият документ е предназначен за публично оповестяване и ще бъде предоставен на български език от ЕРМ Запад.

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: ЕРМ Запад, бул. „Цариградско шосе“ № 159, София 1784, България;
- телефонен номер: +359 700 10 010;
- имейл: [klienti@ermzapad.bg](mailto:klienti@ermzapad.bg);
- интернет портал: [www.ermzapad.bg](http://www.ermzapad.bg).

В случай че конкретни проекти, включени в Инвестиционната програма 2023-2026 г. са класифицирани от органите по опазването на околната среда като проекти с потенциално значително въздействие върху околната среда, ЕРМ Запад 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 ЕРМ Запад, свързани с проектите, които са включени в Инвестиционната програма 2023-2026 г. ПАЗС идентифицира и представя основните заинтересовани страни от дейността на дружеството, обобщава как ще се провеждат консултациите, как ще се отразяват настроенятията и нагласите на заинтересованите страни, както и реда за разглеждане на жалбите.

### **1.3 Обща информация за дейността на ЕРМ Запад**

Електроразпределителни Мрежи Запад ЕАД (с предишно наименование „ЧЕЗ Разпределение България“ АД) е еднолично акционерно дружество 100% собственост на „Ийстърн Юрпиън Електрик Къмпани“ Б.В., която е част от групата на „Еврохолд България“ АД. ЕРМ Запад или „Дружеството“ е част от групата Електрохолд в България („Групата“). Групата включва Електрохолд България ЕООД, (компанията, която координира дейностите на всички дружества на Електрохолд в страната), ЕРМ Запад ЕАД, Електрохолд Продажби ЕАД (дружество за доставка на електрическа енергия), Електрохолд Трейд ЕАД (компания за търговия с електрическа енергия), Електрохолд ИКТ ЕАД за доставка на ИКТ услуги, Фрий енерджи проджект Орещец за производство на ВЕИ, дружеството за производство на електричество от биомаса – Бара груп, компанията за инженеринг, доставки и строителство – Електрохолд ИПС ЕООД.

ЕРМ Запад е наследник на „Електроразпределение Столично“ АД, „Електроразпределение Плевен“ АД и „Електроразпределение София Област“ АД в резултат на приватизационния процес, приключил на 18 януари 2008 г., когато собственик на 67% от капитала става чешката компания CEZ a.s. Дружеството започва дейност на 29 януари 2008 г. под името „ЧЕЗ Разпределение България“ АД.

Докато дейностите по разпределение на енергията се свързват с ЕРМ Запад, в настоящия доклад са включени също така позовавания на Електрохолд България, Електрохолд ИКТ, Електрохолд ИПС като се има предвид съответната роля на тези дружества в предоставянето на услуги за управление и поддръжка на всички дружества в групата, в т.ч. ЕРМ Запад.

Електрохолд 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 Електрохолд България предоставя на дружествата в групата, включват връзки с обществеността, финансови услуги, управление на човешките ресурси, обслужване на клиенти, правна подкрепа, Електрохолд ИКТ предоставя и поддържа информационни и съобщителни технологии и др. Електрохолд ИПС предоставя услуги в областта на логистиката, избор на доставчици и др. услуги на дружествата от групата.

ЕРМ Запад притежава всички активи, свързани с разпределяне на електроенергията в групата на Електрохолд 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:

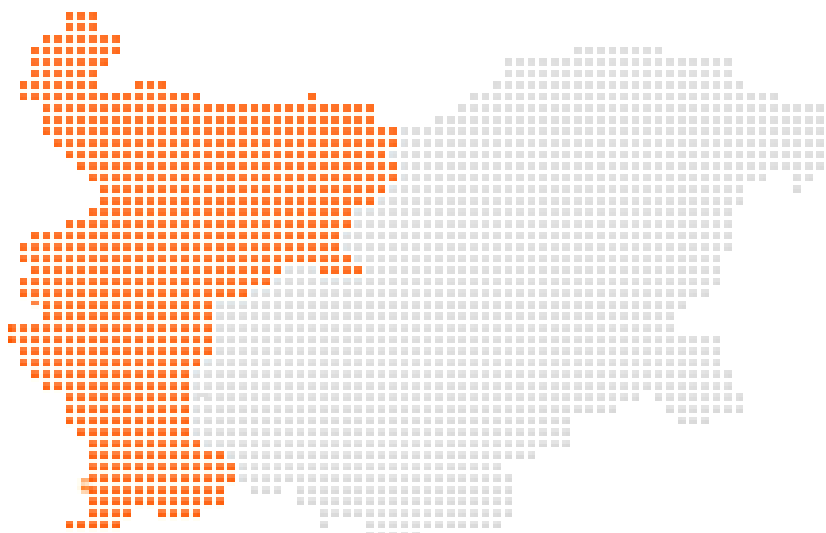
- 37 км въздушни електропроводни линии с високо напрежение (ВН) (110 kV);
- 36 км подземни преносни линии с ВН (110 kV);
- 17 121 км въздушни електропроводни линии със средно напрежение (СН);
- 8 091 км подземни електропроводни линии със СН;
- 23 166 км въздушни електропроводни линии с ниско напрежение (НН);
- 10 115 км подземни електропроводни линии с НН;
- 26 подстанции за ВН/СН;
- 16 673 разпределителни станции за СН/НН
- 20 158 трансформатори за СН/НН;
- 2 198 020 монтирани електромери.

За да отговори на увеличението натиск за енергийна ефективност и навлизането на новите технологии, Дружеството иницира програма за постепенното прилагане на нови технологии в съществуващата мрежова инфраструктура. Инвестиционната програма за 2023-2026 г. се явява продължение на изпълнявания в момента план за модернизация, инициран през изминалите години.

Инвестиционната програма за 2023-2026 г. се състои от множество проекти, които касаят 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**

ЕРМ Запад 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 km<sup>2</sup> и имат общо население от близо 3 милиона души, които живеят в 1 560 села и градове, включително и българската столица София.

В ЕРМ Запад към 31.12.2022 г. са наети 2 582 служители на постоянен трудов договор. 18.7% от всички наети са жени. В дружеството по дуална форма на обучение се обучават общо 24 ученика от XI и XII от 4 професионални гимназии в градовете - гр. София, гр. Плевен и гр. Перник. Компанията има и подписани споразумения за партньорство с още 4 гимназии – в градовете Плевен, Горна Оряховица, Благоевград и Дупница. Като дългогодишен и устойчив партньор, компанията заявява и подкрепя за приема във всички професионални гимназии на своята лицензионна територия.

ЕРМ Запад ЕАД следва ясна и прозрачна политика по отношение на възнагражденията, която се базира на оценка на длъжностите, а бонусната система в дружеството дава възможност за оценяване и на индивидуални приноси на всеки служител. В компанията има и действащ Колективен трудов договор, с който се гарантират и социалните придобивки на служителите. В допълнение са разработени програми/проекти, насочени към професионалното развитие и здравето на нашите служители.

Осигуряват се възможности за кариерно развитие на служителите, както вертикално, така и хоризонтално. Акцентът се поставя върху оползотворяването и развитието на уменията на талантливите специалисти от всички области, които са засвидетелствали своята енергичност и професионализъм.

ЕРМ Запад 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 подкрепа за професионалното образование, развитие и кариерно ориентиране на младите хора, 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, дарения на мебели и електроника, спонсорство на събития.

Важен елемент от социално отговорната политика на ЕРМ Запад е опазването на природата и съхраняване на биологичното разнообразие. Дружеството изпълнява два проекта по програма LIFE на ЕС. През 2017 г. ЕРМ Запад (тогава ЧЕЗ Разпределение България АД) стартира проекта „Живот за птиците“, LIFE16 NAT/BG/000612, чиято цел е да се обезопасят въздушните електропроводи в зоните от Натура 2000 и да се осигурят възможности за безопасно гнездене на редки и застрашени видове птици на територията на Западна България. През септември 2022 г. Европейската комисия определи проекта като „Проект с обществено значение“.

През 2020 г. ЕРМ Запад стартира втори проект по програма LIFE, наречен „Транснационално сътрудничество за опазване на птиците по поречието на Дунав“, LIFE19 NAT/SK/001023. В него си партнират 15 организации от седем държави, разположени по поречието на р. Дунав - Австрия, България, Хърватия, Унгария, Румъния, Словакия и Сърбия. Целта му е да допринесе за опазване на защитени видове птици, които обитават територията в близост до река Дунав.

И по двата проекта ЕРМ Запад си сътрудничи с Българското дружество за защита на птиците.

Компаниите на Електрохолд, включително ЕРМ Запад, прилагат и дългосрочна политика за професионално и личностно развитие на младите специалисти. Инициативите, чрез които Групата подкрепя професионалното образование за ученици са: участие в дуално обучение, състезание по електроенергетика за ученици „Енергия за бъдещето“, оборудване на учебни кабинети по електротехника в професионалните гимназии, организиране на „Седмица на възможностите“, провеждане на кръгла маса за директори и учители по проблемите на професионалното образование, отпускане на социална стипендия за сираци и полусираци в училища с електротехнически профил.

Образователните инициативи за студенти са: академия „Енергия за бъдещето“, Стажантската програма, Стипендиантската програма за студенти „Енергия за бъдещето“.

Дружеството спазва следните принципи за външна комуникация:

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

Дружеството спазва следните принципи за вътрешна комуникация:

- Всеки служител на Електрохолд 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 Електрохолд в България;
- Ръководството трябва да гарантира, че служителите разбират и споделят мисията и визията на компаниите в групата 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 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 информация по време на развитието/обсъждането на проектите. 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 на 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 към чл. 92 на ЗООС, а проектите, изброени в Приложение 2 към чл. 93 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 ЕРМ Запад не включва такива 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 проекта.

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 ЕРМ Запад**

Всички проекти в Инвестиционната програма 2023-2026 г., разработени от ЕРМ Запад до момента, са разгледани от органите по опазване на околната среда и е преценено, че те няма да имат потенциално значително въздействие върху околната среда. Следователно, проектите са обект само на кратки процедури по ОВОС, за които не се изискват обществени обсъждания.

Към настоящия момент в ЕРМ Запад 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.



### **3 ИДЕНТИФИЦИРАНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ И ОТГОВОРНОСТИ В КОМУНИКАЦИЯТА**

Ангажирането на заинтересованите страни се координира от направление „Корпоративни комуникации и маркетинг“ и направление „Обслужване на клиенти“ на Електрохолд България.

Външните заинтересовани страни за Инвестиционната програма 2023-2026 г. са идентифицирани в съответствие с Комуникационната стратегия и комуникационните планове на Електрохолд България. Те са 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 Електрохолд България включват:

1. Държавни институции, административни органи, енергийен регулатор, национален омбудсман, местни и регионални власти;
2. Ползватели на земя и местни общности;
3. Широката общественост, неправителствени организации, независими експерти, лидери, формиращи общественото мнение;
4. Медии;
5. Клиенти и потребителски организации;
6. Бизнес/браншови организации;
7. Вътрешни заинтересовани страни (служители, предприемачи, големи доставчици на оборудване и контрагенти);
8. Други дружества в състава на групата Електрохолд;
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 2023-2026 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 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 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><b>1. Държавни институции, административни органи и местни власти</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Национални /централни органи (например Правителството, Министерството на енергетиката, Министерството на икономиката, Министерството на околната среда и водите, Министерството на вътрешните работи, Министерство на финансите, съответните парламентарни комисии, Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР), Националният омбудсман, Комисията за защита на конкуренцията, Комисията за защита на потребителите, Комисия за защита на личните данни, Комисия за финансов надзор, и др.</li> <li>- Местни органи (например кметове, общински съвети, областни управители, Регионални инспекции по околната среда и водите и др.)</li> </ul>
<p><b>2. Ползватели на земя и населението в селата;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Жители на селата, кварталите, махалите и местностите, засегнати от изпълнението на Инвестиционната програма</li> </ul>
<p><b>3. Широката общественост, независими експерти, лидери, формиращи общественото мнение;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Експерти в областта на енергетиката и икономиката;</li> <li>- Местни лидери, формиращи общественото мнение;</li> <li>- Широка общественост;</li> </ul>
<p><b>4. Медии</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Национални медии - вестници, телевизия, радио, интернет сайтове;</li> <li>- Местните медии;</li> <li>- Социални медии;</li> </ul>
<p><b>5. Клиенти, потребителски организации;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Домакинства и бизнес клиенти;</li> <li>- Потребителски организации;</li> <li>- Граждански организации;</li> </ul>
<p><b>6. Бизнес организации</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Бизнес организации и сдружения (вкл. Български форум на бизнес лидерите, Асоциация на индустриалния капитал в България (АИКБ), Българска стопанска камара (БСК) и др);</li> <li>- Браншови организации;</li> </ul>
<p><b>7. Вътрешни заинтересовани страни</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Служители на компанията;</li> <li>- Синдикати, вкл. представените в компаниите браншови подразделения НФЕ и НФСЕБ към КНСБ, ФЕ към КТ Подкрепа и СЕБ</li> <li>- Изпълнители и служители на изпълнителите;</li> <li>- Големи доставчици на оборудване.</li> </ul>
<p><b>8. Други дружества в състава на Групата Електрохолд</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Електрохолд България;</li> <li>- Електрохолд Продажби;</li> <li>- Електрохолд Трейд;</li> <li>- Електрохолд ИКТ;</li> <li>- Фри енерджи проджект Орещец;</li> <li>- Електрохолд ИПС</li> </ul>

## Към точка 5 по-горе: ЕРМ Запад

Дружеството, с подкрепата на местни неправителствени организации, извършва периодично обучение на лидерите на местни общности (вкл. и ромски общности) за най-добрите практики за намаляване на сметките и икономия на електроенергия, както и за безопасното ѝ използване.

ЕРМ Запад не очаква значително въздействие на Инвестиционната програма 2023-2026 г. върху общата цена на разпределение на електроенергията, която ще се прилага в следващите регулаторни ценови години.

## **Оповестяване на информация**

Дружествата на Електрохолд имат дългосрочна комуникационна програма относно инвестициите в мрежата, която включва периодични съобщения в пресата (всеки месец), редовно оповестяване на планираните прекъсвания, касаещи Инвестиционната програма на ЕРМ Запад, 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 дружествата на Електрохолд и трети страни.

Основни послания:

- ЕРМ Запад е социално отговорна компания, която винаги е спазвала стриктно законите и нормативните разпоредби в изпълнение на основните си ангажменти към клиентите и обществото.
- Дружеството винаги е готово да предоставя на журналистите и гражданите необходимата информация, свързана с дейността на Електрохолд в България.
- ЕРМ Запад 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.
- ЕРМ Запад инвестира всеки лев, който получава на българския пазар в мрежата.
- Клиентът е в центъра на дейността на компаниите от групата Електрохолд 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 ЕРМ Запад с местните власти на територията, където дружеството оперира. Те са организирани с активното сътрудничество на регионалните и общинските структури в десетте области, обслужвани от ЕРМ Запад. 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 ЕРМ Запад, главният оперативен директор, регионалният мениджър на активите в съответната област и директорът на отдел "Обслужване на клиенти" в Електрохолд България. Срещите с местните власти са важен комуникационен канал за инвестиционната програма на ЕРМ Запад. .
- Провеждат се и редовни срещи и консултации между представители на общините и регионалните мениджъри на активи на ЕРМ Запад.
- При необходимост се организират мобилни приемни в различни населени места на лицензионната територия на дружеството 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 Електрохолд създаде две уникални за България институции – Потребителски съвет и Енергиен омбудсман. **Потребителският съвет** е консултативен орган с участието на експерти на Електрохолд и външни експерти и потребителски организации. Съветът провежда няколко срещи годишно, за да анализира съществуващите бизнес практики на групата Електрохолд в България и да препоръча тяхното подобряване. **Енергийният омбудсман** разглежда всяка година стотици сигнали и прави предложения за промени с цел да се оптимизират бизнес практиките и да се постигне по-голяма удовлетвореност на клиентите. Енергийният омбудсман провежда 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 <https://electrohold.bg/bg/>.
- Ръководство за управление на кризи
- Ръководство за външна комуникация
- Ръководство за вътрешна комуникация

ЕРМ Запад 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 ЕРМ Запад към външни и вътрешни публики като например:

- Комуникационни планове за различни проекти
- 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 4-1 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
Резултати от ОВОС и мерки за смекчаване на въздействието в съответствие с националните разпоредби, <i>само ако проектите, включени в Инвестиционната програма 2023-2026 г. изискват извършване на ОВОС или Оценка за съвместимост</i>	Обществени обсъждания Плакати, съобщения в местните офиси и на интернет страницата на ЕРМ Запад в съответствие с изискванията на националните разпоредби.	Общински център на съответните села	Местното население; Административни органи и власти Собствениците на земя/земеделските производители в района на проекта, които могат да бъдат пряко засегнати; Широката общественост / НПО / независими експерти Средства за масова информация	ЕРМ Запад в сътрудничество с регулаторния орган за околната среда и лицата, изготвили ОВОС/ОС
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)	Качване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> В печатна форма/на хартиен носител в центровете за обслужване на клиенти на ЕРМ Запад (локация и график тук: <a href="https://electrohold.bg/bg/centr-za-obsluzhvane-na-klienti/">https://electrohold.bg/bg/centr-za-obsluzhvane-na-klienti/</a> )	Първоначално оповестяване: 2016 г. Актуализирани версии: при необходимост, текущо и за всеки отделен проект	Широката общественост и местното население;	ЕРМ Запад
Информация за конкретни проекти преди започване на реконструкция /строителни работи (брошури, плакати) за местното население в	Информационни табла в засегнатите села за всеки проект в Инвестиционната програма със <b>значително въздействие</b> върху	Информационни табла	Местното население Собствениците на земя /земеделските	ЕРМ Запад и изпълнителите на строителните работи

Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
съответствие с националните разпоредби.	местното население и/или околната среда, информация, оповестена на интернет страницата на дружеството, в съответствие с изискванията на националните нормативни разпоредби	Актуализиране на оповестената информация при необходимост и текущо	производители в района на проекта	
	Индивидуални срещи с клиенти			
	Писма			
	Обяви			
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	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	Текущо/както е необходимо/ приложимо	Хора със затруднения при плащане на сметките за електричество	ЕРМ Запад с подкрепа от ромските НПО и местните власти
	Индивидуални срещи с клиенти (роудшоу на Енергийния омбудсман, мобилни приемни)			
	Срещи с местни власти и лидери на мнение			
Предоставяне на местното население (клиенти) (особено в районите, където живеят лица в неравностойно положение) на информация и насоки за	Качване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a>  Срещи с местни власти или техни представители	Текущо	Лица в неравностойно положение / с ниски доходи	ЕРМ Запад с подкрепа на местните власти/кметствата

Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
икономично потребление с цел намаляване на сметките за електроенергия и подкрепа от държавата/дружеството, ако е приложимо	В печатна форма/на хартиен носител в центровете за обслужване на клиенти на ЕРМ Запад (локация и график тук: <a href="https://electrohold.bg/bg/centr-za-obsluzhvane-na-klienti/">https://electrohold.bg/bg/centr-za-obsluzhvane-na-klienti/</a>  Статии и интервюта в медиите  Прессъобщения			
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 <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a>	Текущо/както е необходимо/приложимо	Клиенти; Държавни институции; Местни власти; Медии; Парламент; Регулатори; Лидери, формиращи общественото мнение; Други комунални дружества	ЕРМ Запад
Либерализация на пазара за крайните потребители на НН. Послание: <i>ЕРМ Запад остава оператор на мрежата, независимо от избора на крайни доставчици. Тарифите за</i>	Медийни публикации: статии (съобщения в пресата), интервюта; статии от лидери, формиращи общественото мнение; репортажи в националните и регионалните медии; Прессъобщения Дискусии в медиите / писма/ срещи с институциите и местните власти	Текущо/при необходимост/приложимо	Клиенти: домакинства и фирми на НН; Държавните институции; Местните власти; Лидери, формиращи общественото мнение; Експерти;	ЕРМ Запад



Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
<p><i>обслужването на мрежите продължават да се регулират.</i></p> <p>ЕРМ Запад притежава необходимото ноу-хау, за да функционира на отворения пазар с всички участници в него.</p>	<p>Публикуване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> и LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a></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 <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> и LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a></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>ЕРМ Запад</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 предоставянето на услуги на населението.</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 представители на Камарата на строителите, писма/ срещи с: институции и местните власти</p>	<p>Текущо/при необходимост/при ложимо</p>	<p>Клиенти; Медии; Регулатор; Министерство на енергетиката; Министерство на строителството; Камара на строителите; Лидери, формиращи общественото мнение; строителни компании</p>	<p>ЕРМ Запад</p>

Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
	<p>Качване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> и LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a></p>			
<p>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></p>	<p>Медийни публикации: статии, интервюта; прессъобщения в националните и регионалните медии; Ексклузивен телевизионен репортаж, пресконференция, дискусия в медиите, Качване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> и LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a></p>	<p>Годишно, на тримесечие</p>	<p>Клиенти; Институции; Местни власти; Медии; Държавен регулатор; Лидери, формиращи общественото мнение; Потребителски организации</p>	<p>ЕРМ Запад</p>
<p>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></p>	<p>Медийни публикации: статии, интервюта; прессъобщения в националните и регионалните медии; Качване на интернет страницата <a href="http://www.ermzapad.bg">www.ermzapad.bg</a> и LinkedIn канала на групата Електрохолд <a href="https://www.linkedin.com/company/1322662/">https://www.linkedin.com/company/1322662/</a>Заседание на Потребителския съвет. Срещи с местни власти Срещи с браншови организации</p>	<p>Текущо/при необходимост/при ложимо</p>	<p>Клиенти: фирми и домакинства; Институции; Регулатор; Камара на строителите; Строителни компании; Бизнес и потребителските организации;</p>	<p>ЕРМ Запад</p>

Оповестена информация или действия относно ангажирането на страните	Форма(и) на комуникация	Места и дати	Целеви заинтересовани страни	Отговорности
Обща подкрепа и ангажиране на местните общности	Директна комуникация с местните администрации Прессъобщения Интервюта и статии Редовни срещи с местните власти	Текущо/при необходимост/при ложимо	Местното население	ЕРМ Запад и изпълнителите на строителните работи

**Аналогично на тези общи документи, ЕРМ Запад 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 2023-2026 г., за който се изисква изготвяне на ОВОС**

## **5 МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

### **Подаване на сигнал за проблем**

ЕРМ Запад прилага вътрешна процедура за разглеждане на жалби и подадени сигнали (наречена Директива №78/2022\_B2, актуализирана УС 2022 ), 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 ЕРМ Запад да предвижда и разрешава потенциални проблеми, преди те да се превърнат в повод за подаване на жалба.

Въпреки това, ако има подадени сигнали, 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 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, кратко описание на проблема/инцидента: датата на възникване на проблема/инцидента; очакваният резултат от подателя на жалбата след разрешаването на проблема; Приемат се и се разглеждат и жалби в друг формат, необходимо е да съдържат основните данни за извършване на проверка.

Формулярът е 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 Електрохолд, приемащ жалбата, ще съдейства за попълване на всички данни в стандартния формуляр за жалби и ще се погрижи за неговата регистрация в раздела за жалби на Клиентската информационна система към Електрохолд.

Информация за Процедурата по подаване и разглеждане на жалби от клиенти е обявена на интернет страницата на дружеството: <https://ermzapad.bg/bg/za-klienta/podavane-i-razglezhdane-na-zhalbi/> и в печатна форма/на хартиен носител в Центровете за обслужване на клиенти на Електрохолд.

### **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 офисите на Електрохолд в страната: (адресите и графикът са тук: <https://electrohold.bg/bg/centr-za-obsluzhvane-na-klienti/>;
- Чрез електронната поща на адрес: [klienti@ermzapad.bg](mailto:klienti@ermzapad.bg); [potrebiteli@electrohold.bg](mailto:potrebiteli@electrohold.bg); [compliance@electrohold.bg](mailto:compliance@electrohold.bg)
- Чрез контакта форма „[Пишете ни](#)“.

### **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**

ЕРМ Запад разглежда постъпилите жалби в съответствие с Директива №78/2022/B2, която се прилага в Дружеството. Директива №78/2022/B2 включва отделно приложение за 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.

Определени са две направления за обработване на жалбите според начина на постъпването им: до ОРМ или до институция .

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 ръководител 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 **Държавен институции, административни органи, регулатор, национален омбудсман, местни и регионални власти**, където крайните срокове са по-кратки (от 2 до 7 дни, в зависимост от приложимото законодателство).

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 ръководител 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 **Държавен институции, административни органи, регулатор, национален омбудсман, местни и регионални власти**, 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"> <li>Получаване на жалбата (чрез четири възможни канала)</li> <li>Разпределяне на жалбата към съответния администратор и регистриране в системата SAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Класификация на жалбата от администратора</li> <li>Определяне на краен срок за резолиране (с отчитане на правните изисквания, когато е приложимо)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разпределяне на жалбата към съответния служител или отдел на Дружеството за анализ и резолиране</li> <li>Анализ и резолиране на жалбата</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка и изпращане на отговор на жалбоподателя</li> <li>Приключване на жалбата</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Периодично наблюдение въз основа на ключови показатели за ефективност (КПЕ), когато е приложимо, докладване, продължаване е процеса на подобрене</li> </ul>

През периода 2016-2022 г. Дружеството е регистрирало 46 150 жалби във връзка с проблеми, свързани с разпределението на електроенергията (проверка точността на електромерите, претърпени материални вреди, качество на електроенергията, , качество на услугите, чести изключения в електрозахранването, 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;
- Срещи, 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 към 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 в компанията има и опитен психолог, който би могъл да съдейства при необходимост.

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).

Към 31.12.2022 г. има два подадени сигнала от служители на EPM Запад по трудови въпроси. Всички сигнали се разглеждат от вътрешни комисии, включващи и представители на синдикатите, като е върнат официален отговор на съответните лица.

## Приложение А

### Списък на заинтересованите страни и данни за контакт

	Данни за контакт	Отговорност / участие в областта за проект/проекта (ако е приложимо)
<b>Държавен институции, административни органи, регулатори, национален омбудсман, местни и регионални власти</b>		
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, ул. Врабча 1	
Комисия за защита на личните данни	София, бул. Цветан Лазаров, 2	
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	
<b>Независими експерти и лидери на мнение</b>		
Институт за енергиен мениджмънт	София, 1000, Лега 5, етаж 1	
Български енергиен и минен форум	София 1000, ул. Трапезица 4, ет. 4	
<b>Медии</b>		
Вестникарска група България	София 1124, Цариградско шосе 47	
Вестник строител	Младост, 6, Михаил Тенев ул, София 1784	
<b>Организации на потребителите</b>		
Федерация на потребителите	София 1303, ул. Стефан Стамболов 35	
Национална асоциация активни потребители	София 1000, ул Врабча 26	
Независим съюз на потребителите	София 1000, ул. Клокотница. 33-35 В	
<b>Бизнес / браншови организации</b>		
Асоциация на индустриалния капитал в България	1527 София, улица, Тракия на 15 етаж	
Камера на строителите в България	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	
Български институт за стандартизация	София, Лъчезар Станчев 13	
Изпълнителна агенция „Българска служба по акредитация“	София, бул. „Г. М. Димитров“ 52А, ет. 7	
Българска федерация на индустриалните енергийни консуматори	София 1700, Университетски парк 1, office@bfiec.org	
Национално сдружение за здравословни и безопасни условия на труд	София, ул. "Триадица" № 5А	
<b>Други дружества в групата Електрохолд</b>		
Електрохолд България	София 1784 г Цариградско шосе 159	
Електрохолд Продажби	София 1784 г Цариградско шосе 159	
Електрохолд Трейд	София 1000, пл. Позитано 2а	
Електрохолд ИКТ	София 1784 г Цариградско шосе 159	
Електрохолд ИПС	София 1784 г Цариградско шосе 159	

## Приложение Б

### Формуляр за подаване на жалба



## ЖАЛБА

№ \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_ 20\_\_

ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД ЕАД (ЕРМ ЗАПАД ЕАД)  
ЕИК 130277958 | адрес за кореспонденция: гр. София 1784, Бул. „Цариградско шосе“ № 159 | факс: 02/8959 667  
денонощна телефонна линия: 0700 10 010 | имейл: klienti@ermzapad.bg | www.ermzapad.bg

#### ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА

ИМЕ, ПРЕЗИМЕ, ФАМИЛИЯ \_\_\_\_\_  
ГР./С. \_\_\_\_\_ П. КОД \_\_\_\_\_ Ж.К. \_\_\_\_\_  
УЛ. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ БЛ. \_\_\_\_\_ ВХ. \_\_\_\_\_ ЕТ. \_\_\_\_\_ АП. \_\_\_\_\_

#### ЗА ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

ОТ \_\_\_\_\_  
(наименование съгласно данни в Търговския регистър)  
ЕИК \_\_\_\_\_ ИН по ЗДДС \_\_\_\_\_

#### ДАНИИ ЗА ОБЕКТА

ГР./С. \_\_\_\_\_ П.КОД \_\_\_\_\_ Ж.К. \_\_\_\_\_  
УЛ. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ БЛ. \_\_\_\_\_ ВХ. \_\_\_\_\_ ЕТ. \_\_\_\_\_ АП. \_\_\_\_\_  
КЛИЕНТСКИ НОМЕР \_\_\_\_\_ АБОНАТЕН НОМЕР \_\_\_\_\_  
ЕЛЕКТРОМЕР \_\_\_\_\_

#### ОПИСАНИЕ НА РЕКЛАМАЦИЯТА

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### АДРЕС ЗА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

ИМЕ, ПРЕЗИМЕ, ФАМИЛИЯ \_\_\_\_\_  
ГР./С. \_\_\_\_\_ П.КОД \_\_\_\_\_ Ж.К. \_\_\_\_\_  
УЛ. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ БЛ. \_\_\_\_\_ ВХ. \_\_\_\_\_ ЕТ. \_\_\_\_\_ АП. \_\_\_\_\_  
ТЕЛЕФОН \_\_\_\_\_ ФАКС \_\_\_\_\_  
МОБИЛЕН ТЕЛЕФОН \_\_\_\_\_ ИМЕЙЛ \_\_\_\_\_

ЖЕЛАЯ ДА ПОЛУЧА ОТГОВОРА:  на адреса за кореспонденция  на имейл адреса  не желая писмен отговор

#### Забележит съм, че:

- предоставените с това заявление лични данни се използват за целите на неговата обработка в съответствие с изискванията на приложимата нормативна уредба за обработка на лични данни, Политиката за поверителност и вътрешно организационните документи на дружеството.
- подробна информация може да бъде получена от служителите на дружеството и на адрес [www.ermzapad.bg](http://www.ermzapad.bg) в секция „Защита на личните данни“.

#### ЗА „ЕРМ ЗАПАД“ ЕАД

ИМЕ И ФАМИЛИЯ \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_ ПОДПИС \_\_\_\_\_

#### ЗА КЛИЕНТА

ИМЕ И ФАМИЛИЯ \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_ ПОДПИС \_\_\_\_\_

ЕРМ ЗАПАД ЕАД

[www.ermzapad.bg](http://www.ermzapad.bg)