



бул. „Мария Луиза“ №110, София 1233
тел.: (+359 2) 932 6001
факс: (+359 2) 932 6444

www.rail-infra.bg
office@rail-infra.bg

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ДП „НКЖИ“ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНО ПРЕДПРИЯТИЕ

I. Общи положения

Чл. 1 (1) С настоящите Правила се урежда начина за работа с потребителите в процеса на пренос на електрическата енергия през разпределителните мрежи на ДП „НКЖИ“ до електрическия тягов подвижен състав (ЕТПС) на лицензираните железопътни превозвачи (обект на потребителите).

(2) Тези правила са изготвени съгласно изискванията на чл. 15 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката. В Правилата е описана процедура, регламентираща реда, компетентностите и отговорностите на служителите при осъществяване на комуникация с потребителите.

(3) Навсякъде в текстовете на настоящите Правила за работа с потребители ДП „НКЖИ“, се нарича за краткост електроразпределително предприятие (ЕРП).

(4) Електроразпределителното предприятие обособява в структурата си специализирано звено за работа с потребителите, разположено на удобно за посещение от потребителите място и с подходящо работно време.

(5) Електроразпределителното предприятие назначава и поддържа в звеното за работа с потребители квалифициран персонал за качествено обслужване на потребителите.

Чл. 2 Управителят на железопътната инфраструктура управлява влаковата дейност и определя правилата за движение на влаковете с електрическа тяга в съответствие със Закон за железопътния транспорт, Закон за енергетиката и технически спецификации за оперативна съвместимост (ТСОС).

II. Специализирано звено за работа с потребителите. Данни и организация на работа

Чл. 3 (1) Специализираното звено за работа с потребители на разпределителните мрежи на ЕРП е обособен отдел в рамките на поделение „Електроразпределение“ на ДП „НКЖИ“.

(2) Звеното е обезпечено с трима на брой служители, притежаващи необходимите образование и квалификация.

(3) Звеното е специализирано да работи и отговаря за връзките с потребителите на електроразпределителните мрежи на ДП „НКЖИ“. За целта са осигурени всички технически



и материални средства, необходими за изпълнение на дейността му - компютри, софтуер, стационарни и мобилни телефони, факс, офис оборудване и т.н.

Чл. 4 (1) Административен адрес, работно време, телефон, факс, на звеното за работа с потребители са, както следва:

гр. София 1233

бул. „Княгиня Мария Луиза” 110

Работно време: от понеделник до петък от 8.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч.

Телефон за контакти: 02/932 30 69, факс 02/932 30 69

Приемно време: от понеделник до петък от 8.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч.

(2) При промяна на данните по ал. 1, ЕРП се задължава да информира потребителите писмено по телефон, факс или друг подходящ и сигурен начин.

Чл. 5 (1) В звеното за работа с потребители, потребителите могат да подават всички документи, свързани с услугата пренос по разпределителната мрежа на ЕРП и други услуги предоставяни от електроразпределителното предприятие.

(2) Чрез специализираното звено за работа с потребителите същите могат да получат информацията относно:

- цена за услугата пренос на електрическа енергия по разпределителните мрежи на ЕРП, одобрена от ДКЕВР.
- списък, цени и срок за извършване на услуги;
- ред за подаване на жалби и сигнали;
- график за отчет на електромери;
- срокове за плащане на дължими суми за предоставени услуги;
- дължимите суми;
- времето и продължителността на прекъсванията или ограничения на достъпа до контактната мрежа при действия, подлежащи на планиране;
- очаквана максимална продължителност на принудителен престой или за невъзможността да се гарантира спазването на параметрите на електрическата енергия;
- други.

III. Ред и условия за присъединяване на потребителите към разпределителните мрежи на железопътния транспорт. Сключване на договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през разпределителните мрежи на ЕРП

Чл. 6 Присъединяване на обекти на потребители се осъществява в съответствие с изискванията на Закон за енергетиката, Наредба № 6 за присъединяване на производители и потребители на електрическа енергия към преносната и разпределителните електрически мрежи, и специфичните изисквания за присъединяваните обекти на потребителите.

Чл. 7 Всяко лице, притежаващо електрически тягов подвижен състав и валидни:

- лицензия за извършване на железопътни превози на пътници и / или товари;
- сертификат за безопасност;
- договор за достъп и използване на железопътната инфраструктура.

е длъжно да сключи договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП.

Чл. 8 (1) След издаването на лицензия за разпределение на тягова енергия и определяне на цена за пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП, настоящ железопътен превозвач в качеството му на потребител е длъжен да сключи договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП в срок от 5 работни дни от получаването на писмена покана.

(2) Електроразпределителното предприятие отправя писмена покана за сключване на договор за пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП към всеки настоящ железопътен превозвач в качеството му на потребител. Към поканата ЕРП прилага проект на договора за пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП.

Чл. 9 Всички бъдещи потребители сключват договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП едновременно със сключването на договора за достъп и използване на железопътната инфраструктура.

Чл. 10 Всеки железопътен превозвач в качеството му на потребител е длъжен да представи като неразделна част от договора за пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП следната информация:

1. пълен списък на собствен и/ или нает електрически тягов подвижен състав съдържащ:
 - номер и тип на ЕТПС;
 - номер, тип и технически данни на средствата за измерване – токови трансформатори, напреженови трансформатори, електромери;
2. Еднолинейна електрическа схема на ЕТПС за всеки локомотив по отделно включително и измервателни вериги;
3. Описание и данни за автоматични системи за регулиране (по напрежение, по реактивна мощност, ограничения по ток за влака и др.);
4. описание и настройки на използваните автоматични устройства;
5. блокова схема на организацията на релейната защита в уредбата на потребителя;
6. данни за настройките на релейните защиты;
7. максимален ток на влака при движение.

Чл. 11 При въвеждане в експлоатация на нов обект (ЕТПС) или след основен ремонт и преустройство на съществуващ такъв, потребителят е длъжен да уведоми писмено ЕРП и да предостави данните по чл.10.

Чл. 12 При извеждане на обект (ЕТПС) от експлоатация или при прехвърляне на собственост, потребителят е длъжен да уведоми писмено ЕРП с цел отчитане на средствата за измерване и заплащане на дължимите суми.

Чл. 13 Договорът за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП се заверява от нотариус и се сключва с всеки потребител по отделно.

IV. Ред и условия за подаване на жалби и срокове за разглеждане на жалби

Чл. 14 (1) Молби, жалби и предложения могат да се подават от лицата, представляващи потребителя по смисъла на Търговския закон и/ или надлежно упълномощени от тях лица.

(2) Молбите, жалбите и предложенията се подават в писмен вид в служба „Деловодство” при ДП „НКЖИ” като същите се завеждат в съответни регистри с входящ номер.

(3) Звеното за работа с потребителите координира подготовката и изготвя отговора до клиента от името на разпределителното предприятие.

(4) Информацията от отговора става известна единствено на служителите на разпределителното предприятие, работили върху нея и на потребителя, иницирал преписката. Тази информация не се предоставя на други лица.

(5) Сроковете за разглеждане, проверка и отговор на подадени писма, молби, жалби се определят в договорите за използване на разпределителните мрежи и не могат да бъдат по-големи от 30 дни от датата на подаване на писмото.

Чл. 15 (1) При подаване на молба, жалба или предложение потребителят посочва наименование, ЕИК, точен адрес за кореспонденция, лице за контакт, телефон за връзка.

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

Чл. 16 (1) Електроразпределителното предприятие дава отговор в писмен вид, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай.

(2) Сроковете за отговор по ал. 1 са както следва:

1. Отговор на жалба на потребител – 30 /тридесет/ дни;

2. Искане за коригиране на грешка от отчитане на средство за търговско измерване – 10 /десет/ дни;

3. искане за коригиране на грешка при изготвяне на сметка за потребена енергия – 10 /десет/ дни.

Чл. 17 (1) При условие, че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба или предложение, има право да подаде жалба до управителния съвет на ДП „НКЖИ”.

(2) В случай на несъгласие с отговора на органа по ал. 1, потребителят има право да подаде жалба до ДКЕВР или да потърси правата си по реда на действащото законодателство.

Чл. 18 Електроразпределителното предприятие е длъжно да съхранява преписките по молби, жалби и предложения в срок съгласно действащото законодателство.

V. Ред за предоставяне на потребителите на допустимата по закон информация

Чл. 19 (1) Електроразпределителното предприятие създава и поддържа информационна база данни относно всички потребители, сключили договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП, включваща:

- описание и данни за всеки обект на потребителя – номер и тип на локомотив, еднолинейна електрическа схема;
- данни за средствата за измерване на консумирана електрическа енергия – измервателни токови трансформатори, измервателни напреженови трансформатори, електромери;
- описание и данни за автоматични системи за регулиране (по напрежение, по реактивна мощност, ограничения по ток за влака и др.);
- описание и настройки на използваните автоматични устройства;
- блокова схема на организацията на релейната защита в уредбата на потребителя;
- данни за настройките на релейните защиты;
- максимален ток на влака при движение (величината на I_{max} трябва да е по-малка или равна на описаната в ТСОС и отразена в “Показателите за качество на ел. енергия”);
- показания на средствата за търговско измерване;
- суми за услугата пренос на електрическа енергия по разпределителните мрежи на ЕРП и допълнителни услуги.

(2) Електроразпределителното предприятие събира и съхранява информация и документи, свързани с:

- качество на енергията и услугите;
- жалбите на потребителите;
- платените обезщетения.

(3) Електроразпределителното предприятие предоставя на потребителите и следната информация:

1. действащата цена за пренос на електрическа енергия по разпределителните мрежи на ЕРП одобрена от ДКЕВР и предоставяни други услуги;
2. начин на отчитане на търговските електромери;

3. начините и сроковете за плащане на дължимите суми за пренос на електрическа енергия по разпределителните мрежи на ЕРП;
4. начините и сроковете за плащане на дължимите суми за предоставени други услуги.

(4) Информацията по предходните алинеи може да бъде предоставена на потребителите по телефон, факс, E-mail, интернет страницата на ДП „НКЖИ”, по поща или в звеното за работа с потребители.

Чл. 20 Електроразпределителното предприятие е длъжно да предостави на потребителя или упълномощено от него лице всяка информация по чл. 19 с изключение на онази, представляваща служебна тайна, класифицирана информация или лични данни, които се предоставят и използват по реда и условията на действащото законодателство.

Чл. 21 Когато искането за получаване на съответната информация е в писмена форма, то се подава в звеното за работа с потребители.

VI. Ред и начин за уведомяване на потребителите за планирани изключения, повреди и аварии по разпределителните мрежи на железопътния транспорт. Ред и срокове за отстраняване на възникнали аварии

Чл. 22 Електроразпределителното предприятие има право временно да прекъсне или ограничи снабдяването с електрическа енергия на потребителите до 24 часа в следните случаи:

1. Извършване на ремонтни работи и реконструкции;
2. Оперативни превключвания;
3. Прегледи на съоръжения и въвеждане в експлоатация на нови съоръжения;
4. Други подобни действия, които подлежат на планиране и изискват обезопасяване чрез изключване на електроенергийни съоръжения.

Чл. 23 В случаите по чл. 16 електроразпределителното предприятие уведомява потребителите за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на потока на електрическа енергия най-малко 48 (четиридесет и осем) часа предварително, писмено или по телефон, факс или друг подходящ начин, освен ако действащото законодателство не изисква друг ред за уведомяване.

Чл. 24 Електроразпределителното предприятие може временно да прекъсне снабдяването с електрическа енергия без предварително уведомление на потребителите и без ограничение във времето в следните случаи:

1. При наличие на обстоятелства на непреодолима сила;
2. При терористични действия;
3. При възникване или за предотвратяване на аварии с изключение на случаите, при които аварията са настъпили по вина на електроразпределителното предприятие, както и при повреди в електрическите мрежи и съоръжения по независещи от електроенергийното предприятие причини;

4. Когато съществува опасност за здравето или живота на хора и за предотвратяване на непосредствена опасност за здравето и сигурността на хора или съоръжения;
5. Когато съществува опасност за целостта на електроенергийната система;
6. При опасност от нанасяне на значителни материални щети на системата, съответно на мрежата или на потребителите;
7. При опасност от наднормени замърсявания на околната среда - по предложение на компетентните органи.
8. При установяване на несъгласувана промяна на схемата за свързване на потребителя;
9. При въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентен орган съгласно действащото законодателство.

Чл. 25 Потребителите могат да сигнализират за случаи на възникнала авария на телефона на оперативния дежурен персонал.

VII. Ред за отчитане и контрол на средствата за търговско измерване на електрическа енергия

Чл. 26 Електроразпределителното предприятие е длъжно да осигури отчитане на средствата за търговско измерване.

Чл. 27 Потребителят е длъжен да осигурява безпрепятствен достъп без предварително писмено уведомление на упълномощени представители на ЕРП за проверка, ремонт, замяна на електрически съоръжения и средства за търговско измерване, както и за отчитане и контрол на техните показания.

Чл. 28 В случай, че достъпът за отчитане, контрол и обслужване не бъде осигурен, отчитането и разплащането на услугата пренос на електрическа енергия се извършва на база произведени бруто тонкилометри, приравнени към киловатчасове.

Чл. 29 (1) ЕРП отчита показанията на средствата за търговско измерване на електрическата енергия по взаимно договорен между ЕРП и потребителя ред и график.

(2) Графикът за отчитане се поставя като допълнително приложение или част от договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през разпределителните мрежи на ЕРП.

VIII. Начин на фактуриране и инкасиране на дължимите от потребителите суми

Чл. 30 Потребителите дължат на електроразпределителното предприятие цена за електрическата енергия, пренесена през разпределителната мрежа, утвърдена или определена от ДКЕВР.

Чл. 31 Електроразпределителното предприятие е длъжно писмено да уведоми потребителите за утвърдената от ДКЕВР цена, както и да осигури предоставянето на информация на потребителите относно действащите цени и техните промени чрез телефонна линия, Интернет страница и др.

Чл. 32 Електроразпределителното предприятие издава фактура с дата последния ден на месеца за услугата пренос на електрическа енергия по разпределителната мрежа на ЕРП до

обектите на потребителя за предходния месец до 5-то число на текущия месец, която се изпраща на потребителя на следващия работен ден.

Чл. 33 Електроразпределителното предприятие уведомява потребителя за издадената по чл. 32 фактура, като я изпраща по факс или друг подходящ начин в деня на издаването и.

Чл. 34 Получаването на фактурата в оригинал става в определеното за това място в електроразпределителното предприятие или по пощата с обратна разписка.

Чл. 35 Не получаването на фактурата в оригинал не освобождава потребителя от задължението му да заплати сумите по нея в договорения срок.

Чл. 36 Потребителят заплаща стойността на фактурата до 15 число на текущия месец. Плащането се извършва с преводно нареждане по банковата сметка на ЕРП. Плащането се счита за извършено в момента на заверяването сметката на ЕРП с цялата сума по фактурата.

Чл. 37 Фактурирането и заплащането на допълнителни услуги се извършва отделно от услугата пренос на електрическа енергия по разпределителната мрежа на ЕРП.

Чл. 38 Всички подробности относно финансови задължения между потребителите и ЕРП и свързаните с това гаранции и обезпечения на вземанията, лихви за просрочия и др. се уреждат в договорите за договор за присъединяване и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи на ЕРП.

Допълнителна разпоредба

§ 1. Настоящите правила влизат в сила след издаване на лицензия на ДП „НКЖИ” и определяне или утвърждаване на цена за разпределение на тягова електрическа енергия от ДКЕВР.

Милчо Ламбрев
Генерален Директор