

ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА "ПРИМАГАЗ" АД
ПО ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРЕНΟΣ НА ПРИРОДЕН ГАЗ ПО ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ НА
КЛИЕНТИ В ОБОСОБЕНА ТЕРИТОРИЯ НА КМЕТСТВОТА ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК,
МЛАДОСТ И АСПАРУХОВО В ОБЩИНА ВАРНА

РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ

Чл.1.(1) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията и реда по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи между "Примагаз" АД (ДРУЖЕСТВОТО), със седалище и адрес на управление: гр.Варна, ул."Цар Симеон I" №25, ет.7, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания под ЕИК 831079085, в качеството му на разпределително предприятие и клиентите на природен газ (КЛИЕНТИ) в обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна.

(2) Настоящите Общи условия са меродавни и в случаите, когато обектите на клиентите се намират на територията на друго газоразпределително предприятие, в случай, че са присъединени към газоразпределителната мрежа на "Примагаз" АД, след получено разрешение на КЕВР, когато това е технически и икономически целесъобразно и е в интерес на клиентите.

Чл.2.(1) Общите условия имат задължителна сила за ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТИТЕ, от деня на влизането им в сила – 30 (тридесет) дни след първото им публикуване в един централен и в един местен всекидневник. Публикуваните общи условия влизат в сила за клиентите, без изрично писмено приемане.

(2) Клиенти, които не са съгласни с общите условия, имат право в срок до 30 дни след влизането им в сила, да внесат в дружеството заявление, в което да предложат специални условия. Приетите специални условия, различни от публикуваните общи условия, се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

Чл.3. По смисъла на настоящите Общи условия:

(1) ДРУЖЕСТВОТО осъществява дейностите по разпределение на природен газ, на основание лицензия за разпределение на природен газ: №Л-153-08/17.12.2004г. за обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) на основание Закона за енергетиката (ЗЕ).

(2) Преносът на природен газ през газоразпределителната мрежа е услуга от обществен интерес по смисъла на ЗЕ и се извършва от ДРУЖЕСТВОТО при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност, в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

(3) ДРУЖЕСТВОТО е регистрирано като администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни и спазва нормативните изисквания на Общия Регламент за защита на личните данни №2016/679.

(4) КЛИЕНТ е клиент на едро или краен клиент на енергия или природен газ, включително предприятие за природен газ, което купува природен газ.

(5) Клиент на природен газ за битови нужди е всяко физическо или юридическо лице, което купува природен газ за собствени битови нужди.

(6) Правата и задълженията на клиент на природен газ за битови нужди може да упражнява и друго лице (наемател - физическо или юридическо лице, или друго лице)

при условие, че собственикът или титулярят на вещното право на ползване на имота е предоставил изрично писмено съгласие, заявено пред ДРУЖЕСТВОТО или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде клиент на природен газ за определен срок.

(7) Клиент на природен газ за небитови нужди е всяко физическо или юридическо лице, както и лице на издръжка на държавния или общински бюджет, което използва природен газ за небитови нужди.

(8) Всеки КЛИЕНТ се идентифицира чрез данните, описани в чл.5 от настоящите Общи условия;

(9) **ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА: НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА** представляват всички непредвидени или непредотвратими събития от извънреден характер, възникнали след сключването на договора. Страната, която не може да изпълни задължението си поради възникване на такива обстоятелства, в подходящ срок уведомява писмено другата страна в какво се състоят те и възможните последици от тях за изпълнението на договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(10) **ЗАКОНОДАТЕЛСТВО** означава съвкупност от нормативни актове на Европейския съюз, Народното събрание на Република България, Министерският съвет или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на Общите условия.

(11) **ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ)** е местна или регионална система от газопроводи с високо, средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните потребители на определена с лицензия територия;

(12) **СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ (СТИ)** са технически средства за измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване, свързани с търговски сделки, отговарящи на изискванията на Закона за измерванията, които се използват при продажба на природен газ;

(13) **ОТЧЕТЕН ПЕРИОД** означава период от време, не по-дълъг от един месец, за отчитане на количества подаден и/или пренесен природен газ. При промяна на цената на природния газ през отчетния период, потребените и/или пренесени количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила.

(14) **ПРИРОДЕН ГАЗ** означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеродороди от неговия хомоложен ред C_nH_{2n+2} и невъглеродородни компоненти, които образуват естествени подземни акумулации;

(15) **ТОЧКА НА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ** - точката (мястото), в която операторът на газоразпределителната мрежа присъединява крайните клиенти и която се определя от оператора, съгласно Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи (Наредба № 4).

(16) **ГРАНИЦА НА СОБСТВЕНОСТ НА ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНАТА МРЕЖА** - точката на присъединяване определя границата на собственост на газоразпределителната мрежа.

(17) **МЯСТО НА ДОСТАВКА** е точката, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО.

(18) ЗАВАРЕН КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, присъединен към газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, преди влизане на тези Общи условия в сила.

(19) НОВ КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, който ще бъде присъединен към газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, след влизане на тези Общи условия в сила.

(20) ПАРТИДА е клиентски номер, генериран от Информационната система за управление на ДРУЖЕСТВОТО.

(21) УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, твърдо гориво, ел.енергия, др.) не влизат в обхвата на настоящите общи условия.

РАЗДЕЛ II

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

И УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.4. С настоящите общи условия ДРУЖЕСТВОТО се задължава:

(1) да осигурява надеждно, безопасно и ефективно функциониране на газоразпределителната мрежа;

(2) да предоставя необходимата информация на КЛИЕНТИТЕ.

(3) да извършва проверки или да осигури проверка по писмено уведомление или сигнал от страна на КЛИЕНТ, при условията и в сроковете, определени съгласно тези общи условия;

(4) да дава писмени отговори на подадени от КЛИЕНТА жалби и сигнали по изпълнението на тези общи условия и писмените договори в срок до 30 (тридесет) дни от подаване на жалбата или сигнала;

(5) да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии и да води регистри с дата и час за постъпилите обаждания;

(6) да поддържа в техническа изправност газопроводните мрежи и съоръжения и да отстранява повредите в газопроводните мрежи и съоръжения, след установяването им в законовите срокове;

(7) да осигури специални процедури и ред за обслужване за уязвими клиенти;

(8) да прекрати договора за доставка на природен газ, в случаите на чл.51 от тези общи условия.

Чл.5. Всеки КЛИЕНТ, желаещ да се присъедини към газоразпределителната мрежа, за да ползва природен газ за своите битови или небитови нужди, се задължава да представи на ДРУЖЕСТВОТО:

(1) идентификационни данни - трите имена, ЕГН и адрес по документ за самоличност и съответно име за юридически лица: ЕИК или БУЛСТАТ, седалище и адрес на управление, както и адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса на управление и имена на управляващия;

(2) данни за газоснабдявания имот, адрес, местонахождение, документи за права върху имота;

(3) ако договорът се сключва чрез пълномощник - изрично нотариално заверено пълномощно;

(4) описание и техническа характеристика на монтираните мощности, работещи на природен газ;

(5) заявление с описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти на потребители и предназначението на природния газ;

(6) декларация - съгласие: за строителство и монтаж на съоръжението за присъединяване и уреда за търговско измерване, за осигуряване на достъп до същите за измерване, обслужване и ремонт, в случаите, когато се налага те да бъдат разположени на територията на КЛИЕНТА;

(7) документи, доказващи разрешение за ползването на съоръженията, работещи с природен газ;

(8) искане за подаване на природен газ;

(9) лице, което е получило статут на уязвим клиент, в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в центъра за обслужване на клиенти на ДРУЖЕСТВОТО, като представя с него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи.

Чл.6.(1) Всеки КЛИЕНТ е длъжен писмено да уведоми ДРУЖЕСТВОТО, в тридесет дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или данните, посочени в предходния член.

(2) При неуведомяване по ал.1 от този член, ДРУЖЕСТВОТО издава фактурите на титуляра по договора за природен газ.

(3) Всеки КЛИЕНТ (и/или синдика, в случай, че е назначен такъв), чийто обект е за небитови нужди е длъжен писмено да уведоми ДРУЖЕСТВОТО, до пет дни от датата на: състояние на неплатежоспособност, откриване на производство по несъстоятелност, процедура за приватизация или ликвидация.

(4) В случаите, когато правата на КЛИЕНТ се притежават от няколко лица, те се упражняват от всички тях заедно или чрез пълномощник.

(5) Всеки КЛИЕНТ има право да прекрати договора за пренос на природен газ, в случай, че не приеме промяната на договорените общи условия и цени, съгласно чл.51, ал.2, т.5 от тези общи условия.

Чл.7. КЛИЕНТЪТ се задължава да заплаща цената за пренос и други разходи, във връзка с преноса на природен газ.

Чл.8. (1) КЛИЕНТЪТ е длъжен да инсталира, поддържа и експлоатира технически правилно и безопасно собствените си газови инсталации, уреди и съоръжения, съгласно действащото законодателство.

(2) КЛИЕНТЪТ е длъжен да не допуска самоволно присъединяване на трети лица към собствената си газова инсталация или съоръжения. При неизпълнение на това задължение, КЛИЕНТЪТ отговаря солидарно със самоволно присъединилия се потребител за нанесените на ДРУЖЕСТВОТО вреди.

(3) В случай, че при проверка ДРУЖЕСТВОТО или упълномощен от него представител установи, че КЛИЕНТЪТ самоволно е възстановил спрямо газоподаване, последния заплаща потребеното количество природен газ за периода на самоволното присъединяване, по цена, увеличена с 10%.

(4) Всеки КЛИЕНТ има право да смени ДРУЖЕСТВОТО като снабдител на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание, по всяко време, като изпрати писмено искане до оператора на мрежата, към която е присъединен. Смяната не е свързана с допълнителни плащания и такси за клиента.

(5) Писменото искане по ал.4 от този член се изпраща най-малко три седмици преди датата, от която се иска смяна на доставчика и съдържа:

а) наименование и идентифициращи данни на клиента, на новия доставчик и на стария доставчик;

б) извлечение от предварителен договор за доставка с новия доставчик, от което да е видно датата на първата доставка, срок на договора за доставка, място на доставка — за битови и небитови клиенти;

в) програма, съдържаща информация за количествата природен газ, договорени за доставка, в т.ч. по тримесечия, месеци и дни (при договори за доставка със срок по-малък от календарен месец), както и максимално и минимално дневно количество — за небитови клиенти.

(6) Смяната на доставчика влиза в сила от първо число на месеца, следващ месеца в който е постъпило искането, при спазване на триседмичния срок по ал.5.

Чл.9.(1) ДРУЖЕСТВОТО извършва пренос на природен газ с качество, съгласно “Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на Комисията за енергийно и водно регулиране(КЕВР) и Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи, на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ (НУБЕПРГСИУПР).

(2) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да осигурява на КЛИЕНТИТЕ качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

- осигуряване на необходимите количества природен газ при потребителите;
- сигурност, непрекъснатост и ефективност на газоснабдяването;
- качество на търговските услуги;

(3) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

(4) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да поддържа в техническа изправност газопроводните мрежи и съоръжения; да отстранява повредите в газопроводните мрежи и съоръжения в срок до 48 часа, след установяването им.

Чл.10. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от ДРУЖЕСТВОТО към КЛИЕНТА.

РАЗДЕЛ III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КЛИЕНТИТЕ

Чл.11.(1) Във всеки случай на поискване, ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА следната информация:

- начините на плащане;
- цени за спиране или възстановяване на снабдяването;
- цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
- процедурата за смяна на доставчик и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
- реално потребените количества и стойността на предоставената услуга в съответствие с договорената периодичност на отчитане без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
- изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
- информация относно средствата за уреждане на спорове;

- условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.

- местонахождение на централите за работа с клиенти на ДРУЖЕСТВОТО;
- конкретни данни за номера на измервателния уред;
- показания на уреда за търговско измерване;
- информация за действащите цени за пренос и/или присъединяване;
- услугите, които ДРУЖЕСТВОТО предоставя;
- телефони за информация и сигнали.

(2) ДРУЖЕСТВОТО предоставя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата си информация за: всяка предложена промяна на договорните условия за битови клиенти и цените на предоставяните услуги, както и за правото на клиентите едностранно да прекратят договора в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

(3) Практическа информация за правата си, включително за начините за уреждане на спорове, крайните клиенти могат да получат и от контролния списък, изготвен от ДРУЖЕСТВОТО, на основание разпоредби от Закона за енергетиката и Наредба №3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката. Контролният списък се предоставя на потребителите като приложение към настоящите Общи условия, както и под формата на брошура в клиентските центрове.

РАЗДЕЛ IV

РЕД ЗА ИЗМЕРВАНЕ, ДОСТЪП, ОТЧИТАНЕ И РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ПРИРОДНИЯ ГАЗ

Чл.12. Прехвърлянето на собствеността и предаването на владението върху пренесения природния газ от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТА се извършва в точка, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО - наречена място на доставка.

Чл.13. Отчитането на количествата пренесен природен газ представлява разликата между нови и стари показания на средството за търговско измерване.

Чл.14. Отчитане на количеството пренесен природен газ се извършва от ДРУЖЕСТВОТО ежемесечно.

Чл.15. Измерването и отчитането на количества пренесен природен газ се извършва, чрез намиращите се непосредствено преди мястото на доставка средства за търговско измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

Чл.16. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да извършва периодични проверки на средството за търговско измерване и да го поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

Чл.17.(1) КЛИЕНТЪТ може да поиска от ДРУЖЕСТВОТО да се извърши метрологична експертиза на средството за търговско измерване. Експертизата се извършва от Българския институт по метрология (БИМ), по реда на глава пета от Закона за измерванията. Средството за търговско измерване се демонтира и съхранява от ДРУЖЕСТВОТО, което осигурява изпращането му в БИМ, запечатано с пломби и стикери, записани в констативен протокол, съставен при демонтажа.

(2) Разходите за метрологична експертиза на средството за търговско измерване са за сметка на:

- ДРУЖЕСТВОТО, в случай, че експертизата докаже неизправност на средството за търговско измерване;

- КЛИЕНТА, в случай, че експертизата докаже изправност на средството за търговско измерване.

Чл.18.(1) Когато средствата за търговско измерване са разположени в имота на КЛИЕНТА, включително в общите части на етажната собственост, той е длъжен да осигурява безпрепятствен достъп до тях на представители на ДРУЖЕСТВОТО, за контрол, отчитане и обслужване, срещу представяне на служебна карта за легитимация.

(2) При системно неосигуряване на достъп, ДРУЖЕСТВОТО отправя искане за осигуряване на достъп, със срок не по-малък от три дни преди датата за осигуряване на достъпа.

(3) В случай, че достъпът за отчитане не бъде осигурен, КЛИЕНТЪТ заплаща стойността на количеството природен газ за същия отчетен период от предходната година, а за първата година на продажба – чрез отчитане на инсталираната мощност и часовата ѝ използваемост. При последващо осигуряване на достъп, ДРУЖЕСТВОТО извършва корекция според реалните показания на средствата за измерване, ако това е необходимо.

(4) В случаите по предходната алинея, когато достъпът за отчитане, контрол и обслужване не бъде осигурен и това бъде установено с констативен протокол, ДРУЖЕСТВОТО има право да преустанови временно газоснабдяването на обекта.

(5) Констативният протокол се съставя в присъствието на КЛИЕНТА и се подписва от него и от представител на ДРУЖЕСТВОТО.

(6) Ако КЛИЕНТЪТ не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва едностранно от ДРУЖЕСТВОТО в присъствието на свидетел.

(7) Двете страни се задължават взаимно да опазват намиращите се на тяхна територия газопроводи, съоръжения и/или инсталации, вкл. средствата за търговско измерване, както и без предварително разрешение на страната, на която те принадлежат, да не допускат по трасето на разпределителната мрежа и на присъединителните съоръжения изграждането на постройки и складирането на горива и материали и да не извършват под, над и около тях изкопни работи.

Чл.19. КЛИЕНТ, който използва природен газ за битови нужди, е длъжен преди началото на доставката да се запознае с Временната инструкция за безопасна експлоатация на битови газови инсталации и да премине инструктаж към ДРУЖЕСТВОТО за работа с газови уреди и инсталации.

Чл.20. КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведомява ДРУЖЕСТВОТО за настъпили неизправности във вътрешните и/или промишлени газови инсталации, които са негова /на КЛИЕНТА/ собственост, да му съобщи незабавно за всеки запис по тяхното състояние, направен в ревизионната книга от оправомощеното лице за технически надзор, да предоставя на ДРУЖЕСТВОТО доказателство за извършен технически преглед на газовите инсталации, съгласно НУБЕПРГСИУПР, както и при смяна на ползвателя на обекта.

Чл.21. КЛИЕНТЪТ е длъжен да опазва средствата за търговско измерване, да не уврежда самото средство, пломба, стикер, знак или друго контролно приспособление, поставени от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.22. Потребеното количество природен газ, отчетено от средствата за търговско измерване без коректор, се получава чрез умножение на отчетените по брояча кубични метри природен газ с коефициент за преизчисление.

Чл.23. Коефициентът за преизчисление се определя от ДРУЖЕСТВОТО за определен период от време, като се съблюдают физичните и качествени параметри на състоянието на газа и статистическите метеорологични данни за съответния географски регион.

Чл.24. Количествата природен газ, показани от измервателния уред и коригирани с коефициент за преизчисление се считат меродавни и задължителни за двете страни.

Чл.25. Цените, по които ДРУЖЕСТВОТО извършва пренос на природен газ през газоразпределителната мрежа, се утвърждават от КЕВР за съответния период. ДРУЖЕСТВОТО публикува утвърдените от КЕВР цени в електронния си сайт www.aresgas.bg и ги поставя (заедно с всички цени на предлаганите енергийни услуги) на видно място в центровете за работа с клиенти. При утвърждаване на нови цени на природния газ от КЕВР, същите се обявяват и прилагат, съгласно действащото законодателство.

Чл.26. КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплаща на ДРУЖЕСТВОТО дължимите суми за пренесен природен газ за съответния месец, в срока по сключения договор за пренос.

Чл.27. Стойността на пренесеното месечно количество природен газ се определя за МВч по утвърдена от КЕВР цена за пренос по газоразпределителна мрежа.

Чл.28. КЛИЕНТЪТ заплаща дължимите суми на ДРУЖЕСТВОТО на каси на „УниКредит Булбанк“ АД и „Изипей“ АД, чрез ePay.bg, както и по банковата сметка на ДРУЖЕСТВОТО, като при плащането КЛИЕНТЪТ посочва абонатния си номер. За дата на плащане се приема датата на постъпване на дължимите суми в сметката на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.29.(1) Когато по сигнал от КЛИЕНТА или при проверка от представител на ДРУЖЕСТВОТО, се констатира нарушение в целостта на средството за търговско измерване и/или наличие на чужд елемент, или се създаде съмнение за неправилно отчитане, средството за търговско измерване се демонтира и се поставя в плик, който се запечатва със стикер със знака на оператора и уникален номер.

(2) На мястото на демонтираното средство за търговско измерване се монтира изправно средство за търговско измерване.

(3) За демонтажа се съставя констативен протокол в присъствието на един свидетел. В протокола се записва дата, час, местонахождение (адрес) на обекта/имота, индивидуален номер на демонтирания уред за търговско измерване, вид/тип и показанията, които съдържа. В протокола се вписват аналогичните данни на новомонтираното средство за търговско измерване. В случай, че средството за търговско измерване има и други индивидуализиращи белези, като стикер, пломба и др., същите се вписват в протокола. За извършения демонтаж, ДРУЖЕСТВОТО в срок от 24 часа уведомява КЛИЕНТА, като за целта му предоставя екземпляр от констативния протокол.

(4) ДРУЖЕСТВОТО изпраща демонтираното средство за търговско измерване за проверка на лицензирана лаборатория в срок до седем дни от датата на демонтажа.

(5) В случай на констатирано неправомерно въздействие върху средството за търговско измерване и/или при промяна на начина на свързване на СТИ, ДРУЖЕСТВОТО може да търси плащане за количествата природен газ, само когато е налице доказано виновно поведение на КЛИЕНТА или при промяна на нормативната уредба в тази връзка.

РАЗДЕЛ V

РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ, ВРЕМЕННО ПРЕКЪСВАНЕ, ОГРАНИЧАВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРЕНОСА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.30.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсва и/или ограничава преноса на природен газ на КЛИЕНТА, при провеждането на:

- планови ремонти на газовите съоръжения;
- оперативни превключвания;
- въвеждане в експлоатация на нови съоръжения;
- необходимост от промяна на конфигурацията на преносната или разпределителната мрежа с цел запазване сигурното снабдяване на потребителите с природен газ;
- присъединяване към преносната мрежа на нови разпределителни мрежи;
- следаварийни ремонти за възстановяване на нормални условия на работа;

(2) В случаите на ал.1, потребителите на природен газ за битови нужди се уведомяват най-малко 3 дни предварително, чрез средствата за масово осведомяване.

(3) В случаите на ал.1, потребителите на природен газ за небитови нужди, присъединени към разпределителната мрежа, се уведомяват писмено най-малко 3 дни предварително, чрез писмо или факс, освен, ако в съответните договори не е предвиден друг срок;

(4) Уведомлението по предходните алинеи трябва да съдържа начина за осъществяване на временното ограничаване или прекъсване, график за осъществяването му и причините, довели до временното ограничаване или прекъсване.

Чл.31. При необходимост от промяна на предварително оповестената продължителност на прекъсване /ограничаване/ ДРУЖЕСТВОТО, в срок от 12 (дванадесет) часа, преди изтичане на първоначално обявения срок е длъжен да уведоми за това КЛИЕНТА.

Чл.32.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи преноса на природен газ на КЛИЕНТА, без предварително уведомяване при:

- възникване или предотвратяване на аварии;
- възникване на опасност за здравето и живота на хора или за околната среда;
- възникване на опасност за целостта на газоснабдителната мрежа;
- възникване на опасност от нанасяне на значителни материални щети на газоразпределителната мрежа или на потребителите;
- прекъсване или ограничаване на преноса на природен газ по независещи от ДРУЖЕСТВОТО обстоятелства (форсмажор), вкл. ограничаване или спиране на доставките на природен газ, поради каквито и да е обстоятелства, настъпили извън или в територията на страната, не по вина на ДРУЖЕСТВОТО;

- обявен от Министъра на енергетиката ограничителен режим за ползване на природен газ.

(2) В случаите в преходната алинея, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми КЛИЕНТА писмено или чрез средствата за масово осведомяване, за причината на прекъсване /ограничаване/ и сроковете за възстановяване на регулярното подаване на природен газ.

(3) Прекъсването /ограничаването/ на снабдяването с природен газ продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от 48 часа.

(4) ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност за щети, нанесени на КЛИЕНТИТЕ при прекъсване/ограничаване на преноса на природен газ в горепосочените случаи, с

изключение на случаите, при които аварията и/или дълготрайният недостиг са настъпили по вина на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.33.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи преноса на природен газ на КЛИЕНТА и когато:

- КЛИЕНТЪТ не е заплатил дължимите суми в посочените срокове;
- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.8, чл.20 и чл.21 от тези Общи условия;
- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.18 от тези Общи условия;

(2) В горните случаи, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да уведоми КЛИЕНТА, по заявен от него начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на преноса, с изключение на преустановяване, поради неплащане, където срока е 7 дневен. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.34.(1) Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми, преноса на природен газ се прекратява от ДРУЖЕСТВОТО в 8.00 часа на деня, следващ датата, посочена във фактурата за спиране на газоподаването.

(2) ДРУЖЕСТВОТО няма право да прекъсне по реда на предходната алинея преноса на природен газ за битови нужди в следните случаи:

- в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда.
- при спазване на договорено разсрочване за сумите, за които то е договорено.

(3) ДРУЖЕСТВОТО има право, без уведомление, временно да прекъсне преноса на природен газ на КЛИЕНТ, когато КЛИЕНТЪТ ползва природен газ, без същият да се отчита от средство за търговско измерване, или изменя показанията на средствата за търговско измерване, или препятства правилното им функциониране.

Чл.35. В случаите по чл.33 и чл.34, ДРУЖЕСТВОТО възстановява преноса на КЛИЕНТА, в срок до 2 /два/ дни, след заплащане на всички дължими от КЛИЕНТА суми или след отстраняване на причината наложила прекъсването /ограничаването/, както и след заплащане от страна на КЛИЕНТА на всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на преноса.

Чл.36.(1) КЛИЕНТЪТ е длъжен да съгласува с ДРУЖЕСТВОТО работите по планов ремонт, реконструкция и/или модернизация на собствената си газова инсталация, ако това налага прекъсване на преноса на природен газ или изменение на условията за ползване на природен газ. В тези случаи КЛИЕНТЪТ следва да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО 7 (седем) дни предварително, като съобщи датата и часа за прекъсване на преноса и предполагаемата му продължителност. Когато прекъсването на преноса може да внесе смущение в редовното захранване на други потребители, ДРУЖЕСТВОТО в 3 (три) - дневен срок писмено уведомява за това КЛИЕНТА, като предлага за преговаряне на сроковете за осъществяване на прекъсването.

(2) ДРУЖЕСТВОТО може временно да прекъсне преноса към обект на потребителя, след подаване на писмено искане от негова страна. В този случай възстановяването се извършва след заплащане от страна на КЛИЕНТА на всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на преноса.

Чл.37. Цените на услугите за спиране и за възстановяване на преноса на природен газ се обявяват публично, чрез поставянето им на подходящо място в офисите на

ДРУЖЕСТВОТО и след публикуването им на електронната страница на ДРУЖЕСТВОТО.

РАЗДЕЛ VI

РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА

Чл.38.(1) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да състави досие на КЛИЕНТА и да съхранява копията на документите, представени му от КЛИЕНТА.

(2) ДРУЖЕСТВОТО открива и води партида с личен клиентски номер за всеки КЛИЕНТ.

Чл.39.(1) При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО, в срока по чл.6, заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи промяната - придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

(2) Когато КЛИЕНТЪТ напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в срока по чл.6, като подаде заявление за промяна на партидата с приложено копие от документа.

Чл.40.(1) При смърт на КЛИЕНТ, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или по дарение, са длъжни да уведомят писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

(2) В случаите по ал.1, ДРУЖЕСТВОТО променя партидата на името на наследника или на един от наследниците, по писмено споразумение между тях, или на името на лицето, придобило собствеността на жилището по силата на акта. При липса на споразумение между наследниците, ДРУЖЕСТВОТО открива партида на всички наследници, пропорционално на дела им, съобразно удостоверението за наследници.

(3) За небитови нужди – при продажба, вливане, сливане, преобразуване или друга промяна, касаеща собствеността на фирмата или търговското предприятие на юридическо лице или търговец по чл.3, ал.7 от тези Общи условия, КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложени документи, доказващи промяната.

Чл.41.(1) КЛИЕНТ може да бъде и наемател/ползвател на жилище, който ползва природен газ за битови нужди или наемател/ползвател на обект, който ползва природен газ за небитови нужди. В тези случаи ДРУЖЕСТВОТО води партидата на името на наемателя/ползвателя, който заплаща дължимите суми за природен газ.

(2) При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият наемател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО в срока по чл.6 заявление за закриване, съответно откриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на наемно правоотношение.

(3) Ако предишния наемател не е заплатил дължимите суми, същите се събират от наемодателя на имота.

Чл.42. Преди промяна на собствеността или вещното право на ползване собственика или ползвателя има право да поиска и да получи от ДРУЖЕСТВОТО справка за всички дължими суми към момента на промяната.

РАЗДЕЛ VII ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл.43.(1) Когато ДРУЖЕСТВОТО не уведоми КЛИЕНТИТЕ, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на спиране на преноса, поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, или други подобни действия, които подлежат на планиране, дължи неустойка, в размер на стойността на недоставеното количество природен газ за периода на спиране на преноса. За действително претърпени вреди над размера на неустойката, ДРУЖЕСТВОТО дължи плащане само след съдебното им доказване.

(2) Когато ДРУЖЕСТВОТО не спази предвидения срок за предварително уведомяване на КЛИЕНТИТЕ, той дължи неустойка, в размер на стойността на непренесеното количество природен газ за дните на закъснението.

(3) В случаите, когато ДРУЖЕСТВОТО е уведомило предварително КЛИЕНТИТЕ за удължаване срока на ремонта по ал.1 и за причините, наложили това, той не дължи неустойка на КЛИЕНТИТЕ.

Чл.44. КЛИЕНТ, който ползва природен газ за битови нужди е длъжен да уведоми ДРУЖЕСТВОТО, когато имота му се използва или предоставя на други лица за извършване на стопанска дейност, в 30-дневен срок от започване на стопанската дейност или предоставянето на имота.

Чл.45.(1) При неизпълнение в срок на задължението си да заплаща предоставените услуги, предвидени в писмените договори, КЛИЕНТЪТ дължи обезщетение на ДРУЖЕСТВОТО в размер на законната лихва, изчислена върху дължимата сума, за всеки просрочен ден от датата на забавата до датата на постъпване на дължимата сума по сметката на ДРУЖЕСТВОТО, на основание Закона за задълженията и договорите.

(2) КЛИЕНТЪТ изпада в забава по предходната алинея от първия ден след изтичане на срока за плащане.

(3) Задълженията на КЛИЕНТИТЕ - неизправни длъжници към ДРУЖЕСТВОТО, се събират по реда на чл.410 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК), на основание чл.184 от ЗЕ, независимо от техния размер.

Чл.46. ДРУЖЕСТВОТО има право да поиска парична гаранция от КЛИЕНТА, преди възстановяване на газоподаването, при повторно санкциониращо спиране, извършено на основание тези Общи условия. Стойността на паричната гаранция се определя на база средномесечната консумация на природен газ на КЛИЕНТА за предходната година, а при първа година на потребление – средномесечната консумация за целия период на потребление по действащата цена за пренос, утвърдена от КЕВР. Паричната гаранция се внася за срок от една година. Ако през този период КЛИЕНТЪТ е бил изряден, сумата, внесена като парична гаранция му се възстановява.

РАЗДЕЛ VIII РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИТЕ. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ.

Чл.47. Споровете между ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТИТЕ, във връзка с преноса на природен газ се решават по пътя на преговорите. В случай на неизпълнение на задължения от страна на ДРУЖЕСТВОТО, КЛИЕНТЪТ има право да предяви

претенциите си чрез сигнал или жалба, които трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името, адрес на газоснабдения имот, номер на договор, клиентски номер и телефон;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако същият разполага с такива;
5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

(2) КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба пред ДРУЖЕСТВОТО в писмена форма на хартиен носител или по електронен път, подписана с квалифициран електронен подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (Регламент (ЕС) № 910/2014) и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Чл.48. ДРУЖЕСТВОТО отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали, освен, ако те не са анонимни.

Чл.49. ДРУЖЕСТВОТО разглежда и решава в предвидения срок постъпилите жалби, предложения и сигнали на потребители, свързани с:

1. прилагането на настоящите общи условия;
2. отчетените данни от средствата за търговско измерване;
3. данните на потребителя;
6. други случаи, касаещи преноса на природен газ.

Чл.50. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДРУЖЕСТВОТО за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

РАЗДЕЛ ІХ

СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕНОС НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.51.(1) Срокът на договора за пренос на природен газ не може да надвишава срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за разпределение на природен газ.

(2) Договорът за пренос на природен газ се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока;
2. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;
3. с едномесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА, ако ползва природен газ за битови нужди и тримесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА, ако ползва природен газ за небитови нужди;
4. по нареждане на компетентен орган.
5. едностранно от КЛИЕНТА в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приеме новите общи условия и/или цени.

(3) В случай на неизпълнение на задълженията, изправната страна поканва неизправната да изпълни задълженията си в подходящ за това срок, като предупреждава, че в случай на неизпълнение на срока, ще счита договора за прекратен.

(4) След прекратяване действието на договора за пренос на природен газ, неговите клаузи ще се прилагат до окончателно изпълнение на всички задължения на страните, възникнали през периода на неговото действие.

(5) Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за КЛИЕНТА, различни от договорените.

РАЗДЕЛ X ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.52. ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТЪТ са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени, съгласно чл.5 и чл.6.

Чл.53.(1) Всички искания, предизвестия и уведомления, относно преносна на природен газ, следва да бъдат в писмена форма на хартиен носител, подписани от страните или упълномощените от тях лица, или по електронен път, подписани с квалифициран електронен подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) №910/2014 и на Закона за електронния документ и електронните достоверителни услуги, като се изпращат на адреса на другата страна - КЛИЕНТА или ДРУЖЕСТВОТО.

(2) Сроктът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на КЛИЕНТА или ДРУЖЕСТВОТО, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл.54.(1) Общите условия са задължителни и за заварените КЛИЕНТИ на природен газ към датата на влизането им в сила.

(2) За всички неупоменати случаи в настоящите Общи условия, се прилагат условията по сключените договори за пренос на природен газ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Чл.55. При присъединяване на нов КЛИЕНТ или на КЛИЕНТ с прекратено газоснабдяване, преди включване в редовна експлоатация на присъединителните газопроводи и съоръжения към тях, КЛИЕНТЪТ заявява съгласието си с настоящите общи условия.

Чл.56. Небитовите КЛИЕНТИ задължително подписват с ДРУЖЕСТВОТО договор за пренос на природен газ за небитови нужди, при условия и договорени клаузи, съответстващи с класификацията им като потребители, съгласно ЗЕ и подзаконовите му нормативни актове.

Чл.57. Измененията на тези общи условия подлежат на одобрение от КЕВР и влизат в сила след публикуването им в един централен и един местен всекидневник при спазване на процедурата по ЗЕ. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези общи условия, които противоречат на нормативните изменения, се заместват със съответните правни норми.

Чл.58. Всички спорове за преноса на природен газ се решават по взаимно съгласие чрез преговори между КЛИЕНТА и ДРУЖЕСТВОТО, а при непостигане на споразумение, КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба до КЕВР или да потърси правата си по съдебен ред.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

Параграф единствен: Настоящите общи условия са приети на основание чл.183б от Закона за енергетиката.

ПРАВИЛА
ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ НА
“ПРИМАГАЗ”АД В ОБОСОБЕНА ТЕРИТОРИЯ НА КМЕТСТВОТА
ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК, МЛАДОСТ И АСПАРУХОВО В ОБЩИНА
ВАРНА

Приложение към Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи от „Примагаз”АД

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1(1) Настоящите правила за работа с клиентите се издават на основание Закона за енергетиката(ЗЕ), Наредба №3/21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, Наредба №4/05.11.2013г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи, същите са част от Общите условия по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на потребители в обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна, на основание лицензия за разпределение на природен газ: №Л-153-08/17.12.2004г. за обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР), на основание Закона за енергетиката (ЗЕ) на „Примагаз”АД.

(2) „Примагаз”АД извършва лицензионната дейност при условията на равнопоставеност и при спазване на техническите изисквания за надеждност и безопасност.

Чл.2 С “Правила за работа с клиентите” се определят:

□ Предоставяне на информация на клиентите за потреблението им, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

□ Условия и ред за присъединяване на клиенти на природен газ към газоразпределителната мрежа (ГРМ), собственост на „Примагаз”АД на териториите на газоразпределителните региони; договори за присъединяване и договори за пренос на природен газ между „Примагаз”АД и потребителите на природен газ на териториите на газоразпределителните региони;

□ Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени и постъпили в „Примагаз”АД жалби, сигнали и предложения;

□ Специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

Чл.3(1) Всички клиенти на природен газ осъществяват своите взаимоотношения с „Примагаз”АД, в съответствие с разпоредбите на настоящите правила за работа с клиентите, представляващи част от Общите условия по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи на клиенти в обособената лицензионна територия.

(2) Правилата за работа с клиентите на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на „Примагаз”АД и влизат в сила след публикуването им.

II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КЛИЕНТИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО ИМ. ЦЕНТРОВЕ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ.

Чл.4 Връзката между „Примагаз”АД и клиентите, се осъществява в център за работа с клиентите, както следва:

гр. Варна – централен офис

ул. „Цар Симеон I“ №25, ет.7

тел: 052/920 920; 920 921

primagas@aresgas.bg

Работно време: 8:30 – 17:30 ч.

Петък: 8:30 – 14:30ч.

Чл.5 Данните на централните за работа с клиентите, освен в настоящите правила са публикувани и на интернет страницата на дружеството. При промяна на данните, „Примагаз”АД се задължава да информира клиентите, чрез обява в съответните центрове и на интернет страницата на дружеството.

Чл.6 В центровете за работа с клиентите е осигурен пълният комплект нормативни документи, свързани с присъединяване към газоразпределителната мрежа и преноса на природен газ, както и всички съпътстващи услуги, свързани с осъществяването от дружеството лицензионни дейности.

Чл.7 Служителите в центровете за работа с клиентите, са длъжни да им съдействат по всички въпроси, свързани с услугите по присъединяване към газоразпределителната мрежа, преноса (разпределение) на природен газ, както и другите услуги, предоставяни от дружеството, като:

- а) приемат заявления или молби, жалби, сигнали и предложения;
- б) оказват съдействие при попълването на заявленията за присъединяване, сключване на договори за присъединяване, пренос на природен газ;
- в) приемат всички документи, необходими за сключване и изпълнение на договорите, включително тяхното прекратяване, прехвърляне на партии, искания за предоставяне на информация и др. подобни.
- г) предоставят информация за видовете услуги, цени на услугите, цените за пренос на природен газ;

Чл.8(1) „Примагаз”АД създава и поддържа база данни за потреблението на всеки клиент. Информация за потреблението се поддържа за срок от 3 години.

(2) Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си за период до предходните 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането.

(3) Справката за потреблението по предходната точка се заплаща по утвърден ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

(4) Клиентът има право да поиска от дружеството изпълнение на всяка една от услугите, предоставяни от него, във връзка с договор за присъединяване или за пренос (разпределение) на природен газ. Искането може да бъде направено с писмено заявление по образец.

III. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.9 Клиентите могат да подават до „Примагаз”АД молби, жалби, сигнали и предложения.

Чл.10 „Примагаз”АД разглежда и решава постъпилите жалби, предложения и сигнали на клиенти, свързани с:

1. прилагането на общите условия и изпълнението на договорите;
2. отчетените данни от газоизмервателния уред (разходомер);
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните по партидата на клиента;
6. други случаи, касаещи преноса и заплащането на природния газ.

Чл.11(1) Жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в центровете за работа с клиенти или с писмо, по факс или електронна поща. Всяка жалба, сигнал и предложение се завеждат в регистър в центъра за работа с клиенти, с входящ номер и дата на получаване.

(2) Не се приемат, обработват и разглеждат анонимни жалби, сигнали и предложения.

Чл.12(1) Жалба, сигнал и предложение от клиент трябва да съдържат:

- а) име/фирма, клиентски номер, административен адрес на обекта и адрес за

кореспонденция. Клиентът може да посочи и допълнителни данни за контакт - телефон и/или имейл адрес за връзка.

б) да е посочено в какво се състои искането/оплакването;

в) да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

г) подпис на подателя;

(2) Жалбата, сигналът или предложението трябва да са написани на български език. Ако същите се подписват от пълномощник, към тях следва да е приложено нотариално заверено пълномощно.

(3) „Примагаз”АД има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

Чл.13(1) „Примагаз”АД изпраща писмен отговор на жалбоподателя след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, на адреса на обекта на клиента или на адрес за кореспонденция, посочен от клиента, в следните срокове:

а) по жалба на клиент – 30 /тридесет/ дни от датата на завеждането ѝ в регистъра;

б) по искане за проверка на грешка при отчитане и фактуриране – съгласно общите условия;

в) по сигнали и предложения – в срок до 30 /тридесет/ дни след входяването им.

(2) В случай, че клиентът не е уведомил дружеството за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че съобщения, писма, предизвестия и уведомления до клиента са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

Чл.14(1) В случай на несъгласие с отговора на дружеството, клиентът има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране или да потърси правата си по реда на действащото законодателство. Жалбата се подава чрез дружеството.

(2) При подаване на жалба от страна на клиента до КЕВР, чрез дружеството, то изпраща жалбата в КЕВР, придружена със становище и всички документи по случая, в срок до 3 (три) дни от получаване на същата.

IV. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.15 По смисъла на Общите условия УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ са клиенти, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Чл.16 Лице, което е получило статут на уязвим клиент, в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в центъра за обслужване на клиенти на „Примагаз”АД, като представя с него и необходимите документи, доказващи правото на ползване на целеви помощи.

Чл.17.(1) Клиенти на „Примагаз”АД, с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия. В случай, че между „Примагаз”АД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, „Примагаз”АД няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

(2) При неспазване на сроковете в погасителния план, „Примагаз”АД може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(3) Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

Чл.18 Клиенти с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат от дружеството безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от клиента. За целта е необходимо клиентът да подаде заявление в центъра за обслужване на клиенти.