

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА "ПРИМАГАЗ" АД
ПО ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ
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 доставка на природен газ 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 краен снабдител с природен газ 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 Комисия за енергийно и водно регулиране (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, които купуват природен газ от краен снабдител, 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 от крайния снабдител на природен газ 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 снабдяване с природен газ, съгласно Лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: №Л-153-12/18.01.2010г. за обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по Закона за енергетиката (ЗЕ).

(2) Снабдяването с природен газ 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 титулярът 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

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

(1) да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация спрямо всички свои КЛИЕНТИ;

(2) да предоставя необходимата информация на КЛИЕНТИТЕ.

(3) да уведомява КЛИЕНТИТЕ за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ при действия, които подлежат на планиране;

(4) 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;

(5) 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;

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

(7) да съхранява информация за ползвания природен газ от КЛИЕНТА за период от 3 години;

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

(9) да прекрати договора за доставка на природен газ, в случаите на чл.60, ал.3 от тези общи условия.

Чл.5. Всеки КЛИЕНТ, желаещ 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, мобилен телефон за връзка;

(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 клиенти 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) газовата инсталация на клиента се запълва с природен газ след подадено писмено искане от клиента до оператора на газоразпределителна мрежа, придружено с документите, съгласно Наредба №4;

(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 за природен газ.

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

(4) В случаите, когато КЛИЕНТА използва природен газ едновременно за битови и небитови нужди и е невъзможно отделно измерване на консумирания природен газ, използваните количества се заплащат по по-високата от действащите цени, считано от датата на съставянето на констативен протокол за това обстоятелство по реда на тези Общи условия.

(5) Всеки КЛИЕНТ (и/или синдика, в случай, че е назначен такъв), който ползва природен газ 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.

(6) Всеки КЛИЕНТ има право да прекрати договора за доставка на природен газ, в случай, че не приеме промяната на договорните общи условия и цени, съгласно чл.60, ал.2, т.5 от тези общи условия.

Чл.7. КЛИЕНТЪТ се задължава да заплаща стойността на полученото количество природен газ, с качествени показатели и параметри, определени съгласно чл.9, по цена определена съгласно чл.31.

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 спряно газоподаване, последния заплаща потребеното количество природен газ за периода на самоволното възстановяване, а ДРУЖЕСТВОТО упражнява правото си по чл.53 от тези общи условия.

(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.

РАЗДЕЛ III УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

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

Чл.10. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да осигурява на КЛИЕНТИТЕ качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

- (1) осигуряване на необходимите количества природен газ при потребителите;
- (2) сигурност, непрекъснатост и ефективност на газоснабдяването;
- (3) качество на търговските услуги;

Чл.11. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

Чл.12. 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.13.(1) 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.

(2) При получаване на писмено искане от КЛИЕНТ за проверка на качеството на природен газ, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да започне проверката в срок до 5 (пет) работни дни. Проверката трябва да бъде извършена с необходима продължителност и по

начин, позволяващ достоверно установяване на стойностите на съответните показатели. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА екземпляр от констативния протокол с резултатите от проверката. При установяване на отклонения от нормираните показатели, ДРУЖЕСТВОТО предприема организационни и технически мерки за подобряването им, за което писмено уведомява КЛИЕНТА, в срок до 30 (тридесет) дни от констатацията. В случай, че резултатите от проверката покажат, че няма отклонения, разходите за проверката са за сметка на КЛИЕНТА.

(3) След писмено искане от КЛИЕНТА, в едномесечен срок, ДРУЖЕСТВОТО му предоставя сертификат за качество на природния газ.

РАЗДЕЛ IV ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КЛИЕНТИТЕ

Чл.14.(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 центровете за работа с клиенти и каси на ДРУЖЕСТВОТО;
- график на отчитане на консумираните количества природен газ;
- показанията на уреда за търговско измерване за отчетния период;
- начини и срокове за плащане на консумираните количества природен газ;
- прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране;
- информация за действащите цени на природния газ;
- 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.

(4) ДРУЖЕСТВОТО се задължава да предоставя информация за фактурирането на КЛИЕНТИТЕ поне веднъж на три месеца, а при поискване или когато потребителите са направили избор да получават електронни сметки - два пъти в годината.

Чл.15.(1) Издаваните от ДРУЖЕСТВОТО фактури, отразяват количествата консумиран природен газ, конкретни данни за номера на измервателния уред, отчетния период, дължим данък върху добавена стойност, акциз и разбивка на цената по компоненти, ако такива са утвърдени от КЕВР и отнасящи се за конкретния потребител, срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на газоснабдяването в случай на неплащането им.

(2) КЛИЕНТЪТ може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане и както следва:

- чрез телефон за връзка с ДРУЖЕСТВОТО;
- чрез центрове за обслужване на клиенти;
- чрез интернет страницата на ДРУЖЕСТВОТО;

(3) ДРУЖЕСТВОТО информира КЛИЕНТА, заедно с фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на природен газ за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

РАЗДЕЛ V

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

Чл.16. Прехвърлянето на собствеността и предаването на владението върху 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.17. Отчитането на количествата доставен и приет природен газ представлява разликата между нови и стари показания на средството за търговско измерване.

Чл.18. Отчитане на количество природен газ се извършва от ДРУЖЕСТВОТО ежемесечно.

Чл.19. Измерването и отчитането на количества доставен и приет природен газ се извършва, чрез намиращите се на мястото на доставка средства за търговско измерване.

Чл.20. Средствата за търговско измерване са собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

Чл.21. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да извършва периодични проверки на средството за търговско измерване и да го поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

Чл.22.(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.23.(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, 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 по реда на тези Общи условия.

(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.24. 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.25. 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.26. 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.27. 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.28. Коефициентът за преизчисление се определя от ДРУЖЕСТВОТО за определен период от време, като се съблюдават физичните и качествени параметри на състоянието на газа и статистическите метеорологични данни за съответния географски регион.

Чл.29. Количествата природен газ, показани от измервателния уред и коригирани с коефициент за преизчисление се считат меродавни и задължителни за двете страни.

Чл.30.(1) Цените, по които ДРУЖЕСТВОТО продава природния газ, 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.

(2) Цената на природния газ, по която КЛИЕНТЪТ заплаща количеството природен газ на ДРУЖЕСТВОТО, се определя в MWh и се образува от следните компоненти:

а) “доставна цена” - публикуваната цена на природния газ за определен период при продажба от обществения доставчик за потребители, пряко присъединени към газопреносната мрежа;

б) “цена за разпределение (пренос) на природен газ” - утвърдената и публикувана от ДРУЖЕСТВОТО цена за разпределение на природен газ за съответната потребителска група за определен период;

в) “цена за снабдяване с природен газ” - утвърдената и публикувана цена от ДРУЖЕСТВОТО за снабдяване за съответната потребителска група за определен период.

г) „цена за достъп и пренос на природен газ“ - утвърдената и публикувана цена за достъп и пренос през газопреносните мрежи, собственост на „Булгартрансгаз“ЕАД и такса за неутралност при балансиране.

(3) Цената на природния газ се определя в левове за MWh, в съответствие с действащите нормативни актове. Измерените количества природен газ в нормални кубически метри се преобразуват и изчисляват в енергийни единици MWh.

(4) КЛИЕНТЪТ заплаща природния газ по утвърдената от компетентния държавен орган цена, в зависимост от потребителската група, в която попада.

Чл.31. КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплаща на ДРУЖЕСТВОТО дължимите суми за доставен природен газ за съответния месец.

Чл.32. КЛИЕНТЪТ, който ползва природен газ за **небитови** нужди, заплаща на ДРУЖЕСТВОТО количествата природен газ, които потребява за съответния месец, както следва:

(1) Авансови плащания – определени на база минималното количество, което КЛИЕНТЪТ ще потребява през съответния месец, договорено по Спецификация/Приложение II/ от договора за доставка на природен газ и цената на природния газ за същия месец, завишена с ДДС, се заплащат:

1. първо междинно плащане, дължимо от 1-во до 5-то число на месеца, в размер на 50% от стойността;

2. второ междинно плащане, дължимо от 15-то до 20-то число на месеца, в размер на оставащите 50% от стойността.

(2) Окончателно плащане на разликите в количествата, съгласно Месечния ат, съставен по реда на договора за доставка:

1. до 5-то число на следващия месец – за сумата на дебитното известие или фактурата, ако не са извършени авансови плащания;

2. със сумата на кредитното известие се намалява сумата на предстоящото авансово плащане. При наличие на стари задължения на КЛИЕНТА, се извършва първо

прихващане на най-старите задължения, след което остатък се използва за намаляване на предстоящо плащане.

Чл.33.(1). Стойността на потребеното месечно количество природен газ се определя на база цената на природния газ за този месец и реално потребено количество.

(2) Заплащането на дължимите суми за количества природен газ за **битови** нужди се извършва, на основание издадени от ДРУЖЕСТВОТО фактури, изпратени на адреса на газоснабдения имот, освен в случаите на отказ на КЛИЕНТА от хартиена фактура.

(3) Срокът за плащане на природен газ за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни и е еднакъв за всички битови КЛИЕНТИ.

(4) Срокът за спиране на газоподаването не може да бъде по-малък от 7 (седем) календарни дни от посочена във фактурата дата за плащане и следва да бъде еднакъв за всички битови КЛИЕНТИ.

(5) При промяна на цените на природния газ по времето на един отчетен период, потреблението на природен газ по новите цени се изчислява пропорционално на времето.

Чл.34.(1) За дължимите суми за всеки едномесечен отчетен период ДРУЖЕСТВОТО изпраща на КЛИЕНТА, фактура, включваща: номер на измервателния уред, показания на средството за търговско измерване /старо, ново, разлика/, консумираното количество за периода, приспадналото авансово плащане, единичната цена, дължимата сума, дължимият данък върху добавената стойност (ДДС), разбивка на цената по компоненти, ако такива са утвърдени, срок за плащането ѝ и дата за спиране на газоподаването при неплащане, номера на банковата сметка и адреса на ДРУЖЕСТВОТО;

(2) Неполучаването на фактурата не освобождава КЛИЕНТА от задължението за плащане на дължимите суми;

(3) 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;

(4) За дата на плащане се приема датата на постъпване на дължимите суми в сметката на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.35. КЛИЕНТЪТ в срок от 14 дни, след издаване на фактурата за плащане е длъжен, да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от ДРУЖЕСТВОТО и стойността на действително пренесеното/потребеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл.36. ДРУЖЕСТВОТО в срок от 3 /три/ работни дни, след получаване на писменото уведомление по предходния член, е длъжно да изпрати свой представител за извършване на проверка за отчетеното количество природен газ. За резултата от проверката се съставя двустранен констативен протокол. Констативните положителни или отрицателни разлики се изправят при първото следващо плащане.

Чл.37.(1) Когато по сигнал от КЛИЕНТА или при проверка от представител на ДРУЖЕСТВОТО се констатират нарушения 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 неизмерване, неправилно и/или неточно измерване на природния газ на КЛИЕНТИ, които използват природен газ за битови нужди, установено от лицензирана лаборатория, страните, при наличие на взаимно съгласие, съставят и подписват споразумителен протокол, с който определят количествата природен газ за периода на неизмерване, неправилно и/или неточно измерване, които страната следва да заплати на другата, в зависимост от констатацията на лицензираната лаборатория. Копие от констатацията на лицензираната лаборатория се прилага към споразумителния протокол.

(6) 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 VI

РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ, ВРЕМЕННО ПРЕКЪСВАНЕ И ОГРАНИЧАВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.38.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсва и/или ограничава преноса и снабдяването с 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 КЛИЕНТИТЕ 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, КЛИЕНТИТЕ 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.39. 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 длъжно да уведоми за това КЛИЕНТА.

Чл.40.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи доставката 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 КЛИЕНТИТЕ;
- прекъсване или ограничаване на доставките 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/ снабдяването с природен газ в горепосочените случаи, с изключение на случаите, при които аварията и/или дълготрайния недостиг, са настъпили по вина на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.41.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ на КЛИЕНТА и когато:

- КЛИЕНТЪТ не е заплатил дължимите суми за консумиран природен газ в посочените във фактурата и настоящите Общи условия срокове;
- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.8, чл.25 и чл.26 от тези Общи условия;
- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.23 от тези Общи условия;
- небитов КЛИЕНТ надвиши заявените количества по договора за доставка на природен газ за небитови нужди с повече от 5%(пет процента);
- при предизвикани от КЛИЕНТА смущения в качеството и сигурността на снабдяване на други КЛИЕНТИ.

(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 снабдяването, с изключение на преустановяване, поради неплащане, където срока е 3 (три) дневен за небитови КЛИЕНТИ и 7(седем) дневен за битови КЛИЕНТИ, на основание тези Общи условия.

(3) Уведомлението по преходната алинея ще се извършва по отношение на битовите крайни клиенти по един от следните начини, избран от крайния клиент:

- а) sms-съобщение, изпратено на посочен за целта от крайния клиент мобилен номер;
- б) писмо, изпратено по електронна поща на посочен за целта от крайния клиент електронен адрес; или

в) писмо, изпратено по поща или куриер на пощенски адрес, посочен за целта от крайния клиент.

(4) Изборът по предходната алинея се прави писмено чрез декларация по образец, която крайният клиент подава в клиентските центрове на ДРУЖЕСТВОТО, като в декларацията се посочва избрания начин на уведомяване, мобилен номер или съответния адрес (електронен или пощенски), на който ще се получават съобщенията. При промяна на подадената информация по отношение на мобилния номер или адреса (електронен или пощенски) крайният КЛИЕНТ е длъжен да уведоми ДРУЖЕСТВОТО чрез подаване на нова декларация в срок от 10 (десет) работни дни от настъпването на промяната. В случай, че крайният КЛИЕНТ не уведоми ДРУЖЕСТВОТО за промяната в посочения срок, то уведомлението, изпратено по първоначално избрания начин и на първоначално посочения телефонен номер или адрес (електронен или пощенски) ще се счита за редовно получено от крайния КЛИЕНТ.

(5) В случай, че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО, а именно: чрез sms-съобщение, изпратено на мобилен номер, посочен за връзка при предоставяне на данните по чл.5, ал.1 от тези Общи условия.

(6) Уведомяването на небитовите КЛИЕНТИ ще се извършва чрез писмо, изпратено по електронна поща или по друг начин, договорен в договорите за доставка на природен газ за стопански нужди.

(7) Срок за уведомяването на уязвими КЛИЕНТИ е 20 (двадесет) дни. ДРУЖЕСТВОТО може да подпише споразумение за разсрочване на задълженията с уязвими КЛИЕНТИ.

(8) След надлежно уведомяване по реда на този член, ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност за вреди и пропуснати ползи, претърпени от КЛИЕНТ, вследствие спирането или ограничаването на подаването на природния газ, поради неплащане.

Чл.42.(1) Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми, снабдяването 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 снабдяването на природен газ за битови нужди в следните случаи:

- в почивен и официален празничен неписъствен 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 снабдяването с 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 пречатства правилното им функциониране.

Чл.43. В случаите по чл.41 и чл.42, ДРУЖЕСТВОТО възстановява снабдяването 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 снабдяването.

Чл.44.(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 снабдяването с 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 снабдяването и предполагаемата му продължителност. Когато прекъсването на снабдяването може да внесе смущение в редовното захранване на други потребители, ДРУЖЕСТВОТО в 3 (три) - дневен срок писмено уведомява за това КЛИЕНТА, като предлага за предоговаряне на сроковете за осъществяване на прекъсването.

(2) ДРУЖЕСТВОТО може временно да прекъсне снабдяването 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 снабдяването.

Чл.45. Цените на услугите за спиране и за възстановяване на снабдяването с 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 VII РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА

Чл.46.(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.47.(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.48.(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.49.(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.50. 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 за природен газ към момента на промяната.

РАЗДЕЛ VIII ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл.51.(1) Когато ДРУЖЕСТВОТО не уведоми КЛИЕНТИТЕ, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на спиране на газоснабдяването, 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 газоснабдяването. 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 недоставеното 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. 52. 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.53. В случай, че ДРУЖЕСТВОТО или упълномощен от него представител установи при проверка, че КЛИЕНТЪТ самоволно е възстановил спряно газоснабдяване, последният заплаща стойността на потребеното количество природен газ за целия период, увеличена с 10%.

Чл.54.(1) При неизпълнение в срок на задължението си да заплаща природния газ в предвидените, съгласно чл.32 и чл.33 срокове, или в сроковете, 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 реда на чл.34, ал.3 от тези Общи условия.

(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.

(4) Когато сумата, платена от КЛИЕНТА не е достатъчна да покрие законната лихва, съдебните разноски и главницата, погасяват се първо разноските, след това лихвата и накрая – главницата.

(5) Частичните плащания не отменят санкциите по ал.1 за непогасената част от задължението.

Чл.55. ДРУЖЕСТВОТО има право да поиска парична гаранция от КЛИЕНТА, преди възстановяване на газоподаването, при повторно санкциониращо спиране, извършено на основание чл.41 от 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. 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 ІХ

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

Чл.56.(1) Споровете между ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТИТЕ, във връзка с доставката 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.57. ДРУЖЕСТВОТО отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали, освен, ако те не са анонимни.

Чл.58. 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. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на потребителя;
6. други случаи, касаещи снабдяването, потреблението и заплащането на природен газ.

Чл.59. 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 X

СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.60.(1) Срокът на договора за доставка на природен газ не може да надвишава срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

(2) Договорът за доставка 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 доставка 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 XI

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.61. ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТЪТ са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени, съгласно чл.5 и чл.6.

Чл.62.(1) Всички искания, предизвестия и уведомления, относно доставката 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) Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на КЛИЕНТА или ДРУЖЕСТВОТО, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл.63.(1) Общите условия са задължителни и за заварените потребители 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 доставка на природен газ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Чл.64. 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.65. В случаите, когато клиенти на друг доставчик на природен газ, подадат заявление за ползване на газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, същите следва да заявят желанието си за това, като спазят законовата процедура за подаване на заявление до газоразпределителното предприятие и съответно при одобрение, да сключат договор и заплащат цена за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа, при спазване на реда по тези Общи условия.

Чл.66. Всички спорове за доставката 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.183а 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 доставка на природен газ
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 **доставка** на природен газ на клиентите в обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна, на основание лицензия за разпределение на природен газ: : №Л-153-12/18.01.2010г. 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 извършване на дейността по снабдяване на обектите на клиентите с природен газ; договори за доставка на природен газ между „Примагаз“АД и клиентите на природен газ в лицензираните територии;

□ 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 доставка на природен газ на клиенти в обособените лицензионни територии.

(2) Правилата за работа с клиенти 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 клиенти, 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 клиенти е осигурен пълният комплект нормативни документи, свързани с продажбата на природен газ, както и всички съпътстващи услуги, свързани с осъществяването от дружеството лицензионни дейности.

Чл.7 Служителите в центровете за работа с клиенти, са длъжни да им съдействат по всички въпроси, свързани с услугите по продажбата на природен газ, както и другите услуги, предоставяни от дружеството, като:

- а) приемат заявления или молби, жалби, сигнали и предложения;
- б) оказват съдействие при попълване на документи и сключване на договори за доставка на природен газ;
- в) приемат всички документи, необходими за сключване и изпълнение на договорите, включително тяхното прекратяване, прехвърляне на партиди, искания за предоставяне на информация и др. подобни.
- г) предоставят информация за видовете услуги, цени на услугите, цените за снабдяване с 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 продажба (доставка) на природен газ. Искането може да бъде направено с писмено заявление по образец.

III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.9 Договорите за доставка на природен газ се сключват съгласно одобрените Общи условия, действащото законодателство в страната и настоящите правила за работа с клиентите.

Чл.10 В договорите за доставка задължително се определят редът, сроковете и начините на плащане на потребените количества природен газ за съответния месец.

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

Чл.11 Клиентите могат да подават до „Примагаз“АД молби, жалби, сигнали и предложения.

Чл.12 „Примагаз“АД разглежда и дава становище по 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 доставката, потреблението и заплащането на природния газ.

Чл.13(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.14(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;

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.15(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.16(1) В случай на несъгласие с отговора на дружеството, клиента 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.

V. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.17 По смисъла на Общите условия 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.

Чл.18 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 за ползване на целеви помощи за природен газ.

Чл.19 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.

Чл.20.(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.21 Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент ще бъде извършено 7 (седем) дни след крайния срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможността да плати натрупаните задължения или да подаде заявление за разсрочване на плащането.

Приложение към проекта на Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител на „Примагаз“ АД

Контролен списък

Настоящият контролен списък е изготвен от „Примагаз“ АД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия. Съгласно чл. 38б, ал. 2 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката този контролен списък представлява неразделна част от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител на „Примагаз“ АД.

I. Кои организации или органи могат да ми помогнат, за да науча повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент „Примагаз“ АД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ, на основание:

Лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: №Л-153-12/18.01.2010г. за обособена територия на кметствата Владислав Варненчик, Младост и Аспарухово в община Варна.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) – <https://www.dker.bg/>

Информация можете да получавате и от потребителски организации – например:

Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>),

Сдружение за правна помощ на потребителите (<http://zastitanapotrebitelite.com/>) и др.

II. Какви са моите права като потребител на природен газ?

Правата Ви като потребител на природен газ са отразени в Закона за енергетиката /ЗЕ/ и подзаконовите му нормативни актове, Закона за защита на потребителите и в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от „Примагаз“ АД и одобрени от КЕВР.

Цитираните общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“ АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“ АД.

Информация можете да получите също от интернет страницата на КЕВР: <https://www.dker.bg/>.

III. Къде мога да намеря повече информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от „Примагаз“ АД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“ АД: <https://www.primagas-bg.com/>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“ АД.

Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за Вашето потребление.

IV. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Фактурата трябва да съдържа следната информация:

Измервателен уред - вид, номер;

Показания на средството за търговско измерване - старо, ново, разлика, корекционен коефициент;

Период на фактуриране;

Количество природен газ в хм3 и МВч; коефициент за преобразуване, калоричност

Приспаданото авансово плащане (ако има такова);

Единична цена;

Дължимата сума;

Начин на плащане и краен срок;

Дата за спиране на газоподаването поради неплащане;

Номер на банковата сметка и адрес на „Примагаз“ АД;

Дължим акциз и данък върху добавена стойност /ДДС/.

V. Къде мога да открия повече информация относно мерките за енергийна ефективност в моя регион?

Интернет страницата на „Примагаз“ АД, където може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във вашия дом.

За повече информация - <https://www.primagas-bg.com>.

Подробна информация се предоставя от [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/](#), както и други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

VI. Кой орган е отговорен за защитата на потребителите? Има ли той поделение в моя регион?

Комисията за защита на потребителите /КЗП/ е държавният орган, отговорен за защита на потребителите. Повече информация може да откриете на интернет страницата на КЗП - <http://www.kzp.bg/>.

VII. Към кого мога да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минимума от информация?

Можете да се обърнете към „Примагаз“ АД на интернет адрес <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“ АД.

В случай, че не сте удовлетворен от отговора на дружеството, повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

VIII. Къде мога да получа информация относно консумираните от мен количества природен газ за даден период: за година, за месец?

Такава информация можете да получите в клиентските центрове на „Примагаз“ АД, както и в профила на клиента в електронните услуги, достъпни през: <https://www.primagas-bg.com>.

IX. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация, относно всички аспекти на бъдещия ми договор с „Примагаз“ АД, преди да се обвържа? След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?

Съгласно Закона за енергетиката, „Примагаз“ АД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „Примагаз“ АД и се одобряват от КЕВР. Същите са достъпни на интернет

страницата на „Примагаз“АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“АД.

Приемането на нови общи условия изисква публичност – предварително обявяване на проектите на нови общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните и национални ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и на интернет страницата на дружеството.

X. Какви са основните правила за прекратяване на моя договор? И по специално в следните случаи:

При промяна на адрес (преместване, продажба, дарение, отдаване под наем на жилище и др.)

Съгласно Закона за енергетиката „Примагаз“АД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. В тях и съответно в правилата за работа с клиенти и договорите с клиентите е предвидена възможност за прекратяване на договор, както и за прехвърляне на партида при отдаване под наем или промяна на собствеността на обект.

XI. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право на доставчика ми да прекрати договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“АД.

XII. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика? Какви са процедурите за решаване на спорове? Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е отразен в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“АД.

Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на потребителите и в Правилата за работа с потребителите.

В случай, че не сте удовлетворен от резултата можете да се обърнете към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина можете да намерите на интернет страниците на тези органи: КЕВР: <http://www.dker.bg/>; КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XIII. Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?

Да, има такава. Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“АД.

XIV. Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „Примагаз“АД: <https://www.primagas-bg.com>, както и в клиентските центрове на „Примагаз“АД.

XV. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми? Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира? Какви са правилата за изчисляване, използвани от „Примагаз“АД?

„Примагаз“ АД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена се определя като сбор от следните компоненти:

1. “доставна цена” - публикуваната цена на природния газ за определен период при продажба от обществения доставчик за потребители, пряко присъединени към газопреносната мрежа;
2. “цена за разпределение (пренос) на природен газ” - утвърдената и публикувана от „Примагаз“ АД цена за разпределение на природен газ за съответната потребителска група за определен период;
3. “цена за снабдяване с природен газ” - утвърдената и публикувана цена от „Примагаз“ АД за снабдяване за съответната потребителска група за определен период.
4. „цена за достъп и пренос на природен газ“ - утвърдената и публикувана цена за достъп и пренос през газопреносните мрежи, собственост на „Булгартрансгаз“ ЕАД и такса неутралност при балансиране;
5. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна в зависимост от вида на потреблението – за отопление или моторно гориво).
6. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Информация за цените за различните лицензии и цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на КЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на „Примагаз“ АД: <https://www.primagas-bg.com>

XVI. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване? Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към газоразпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от КЕВР. Информация можете да получите в клиентските центрове и на интернет страницата на КЕВР: www.dker.bg и на „Примагаз“ АД: <https://www.primagas-bg.com>.

XVII. Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми?

„Примагаз“ АД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за период до 36 месеца назад.

XVIII. Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?

Отчитането на средствата за търговско мерене става съгласно общите условия на „Примагаз“ АД, а именно:

1. Отчитане на стопански (Промислени и ОАиТ) потребители – ежемесечно.
2. Отчитане на средствата за търговско измерване на битови потребители става съгласно общите условия на „Примагаз“ АД, а именно: ежемесечно отчитане, съгласно определен график за отчитане.

Отчитането на уредите за търговско измерване се отчитат от квалифицирани служители на „Примагаз“ АД, като отчетените показания се въвеждат в специализирана програма за управление на клиенти.

Освен тези отчитания „Примагаз“ АД може да извършва и междинни отчитания по молба на клиента при прекъсване на консумацията за определен период от време, при санкциониращо спиране или възстановяване на доставките или контролни отчитания при техническа необходимост.

XIX. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора? Има ли публични мерки за намаляване на риска да се конфронтирам със съществено увеличаване на цената?

Цената на природния газ за крайните клиенти на „Примагаз“АД се регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

XX. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път? С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към най-близкия за Вас клиентски център на „Примагаз“АД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXI. Трябва ли да сключа договор, за да бъда физически присъединен към газоразпределителната мрежа и с кого?

За да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа на „Примагаз“АД, следва да сключите договор за присъединяване към газопреносната мрежа по реда на Наредба №4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи. Договорът се сключва с „Примагаз“АД, в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа за съответната обособена територия, въз основа на притежаваната от него Лицензия, издадена от КЕВР.

За по-подробна информация относно стъпките, които следва да се предприемат, можете да се обърнете към най-близкия клиентски център на „Примагаз“АД.

XXII. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката? Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към „Примагаз“АД на дежурният телефон 0700 10 500 или на място в клиентските центрове.

XXIII. В случай, че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която е от значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене?

Необходимо е да депозирате искане за разсрочване на задължението. „Примагаз“АД разглежда искането и информира клиента за възможността за разсрочване. „Примагаз“АД приема разсрочване на задължение в разумни срокове.

XXIV. В случай на национална/регионална енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?

Съгласно Наредба №10 от 9.06.2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ в случаи на кризисни и извънредни ситуации може да бъде въведен ограничителен режим за снабдяване с природен газ.

Ограничителният режим се въвежда със заповед на Министъра на енергетиката за територията на цялата страна и от Кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от Министъра на енергетиката или от кмета на общината чрез средствата за масово осведомяване. Съобщението съдържа:

1. датата и началния час на въвеждането на ограничителния режим;
2. продължителността на ограничителния режим;
3. причината за въвеждане на ограничителния режим;
4. начина за осъществяването на ограничителния режим;
5. графика на ограничителния режим.

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на интернет страницата на „Примагаз“ АД и на място в клиентските центрове.

„Примагаз“ АД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

XXV. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата. От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

Можете да се обърнете към КЕВР по реда на Закона за енергетиката.

XXVI. Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестие, което ви е отправено от „Примагаз“ АД или да подадете искане за разсрочване плащането на дължимите суми.

XXVII. Какво да направя, ако доставката ми е спряна?

Осведомете се за причините за спирането на доставката на дежурният телефон - 0700 10 500 или на място в клиентските центрове. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатена в срок сметка).

XXVIII. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъда считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

Уязвими клиенти са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Условията за получаване на помощи се уреждат от Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. За конкретна информация можете да се обърнете към териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане.

За повече информация - <http://www.asp.government.bg/>

XXIX. Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?

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 подписат 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.

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

XXX. Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви – смяна дограма, поставяне на подходяща изолация. Също така можете да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, а именно да бъдат закупвани уреди от по-висок енергиен клас. От съществено значение е и правилното оразмеряване на газовата и отоплителна инсталация в жилището.

За повече информация <https://www.primagas-bg.com>.

XXXI. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XXXII. Към кого да се обърна, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?

На първо място можете да се обърнете към „Примагаз“ АД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на „Примагаз“ АД можете да се обърнете към КЕВР или КЗП.