

***ПРАВИЛА***  
***ЗА***  
***РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ***  
***НА***  
***„СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД***  
***за обособената територия на община Габрово***  
***(Одобрени с Решение ..... на КЕВР)***

## Част I

### Общи разпоредби

**Чл. 1.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ за обособената територия на община Габрово въз основа на Лицензия № Л-376-12/26.01.2012 г., издадена от ДКЕВР.

**Чл. 2.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява и дейност по разпределителна на природен газ за обособената територия на община Габрово въз основа на Лицензия № Л-376-08/26.01.2012 г., издадена от ДКЕВР.

**Чл. 3. /1/** Настоящите Правила за работа с потребителите са разработени от "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД на основание чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката (ЗЕ) и са част от цялостната политика на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД за работа с крайните клиенти, която съдържа широк набор от вътрешни правила, процеси и процедури за работа с крайните клиенти в съответствие с действащото законодателство.

**/2/** В съответствие с чл. 38в, ал. 1 от ЗЕ настоящите правила са наречени Правила за работа с потребителите. Въпреки това в документа вместо "потребител" се използва "краен клиент", доколкото считано от 17.07.2012 г. това е легалният термин, използван и дефиниран от ЗЕ - §1, т. 27г - *"Краен клиент" е клиент, който купува електрическа енергия или природен газ за собствено ползване.*

**Чл. 4.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД извършва дейността си в съответствие с изискванията на издадените му лицензии, посочени по-горе, и действащото законодателство в интерес на обществото и на отделните крайни клиенти, при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност.

**Чл. 5.** С настоящите Правила за работа с потребители се урежда начинът за работа с крайните клиенти в процеса на разпределение и доставка на природен газ, дейности, извършвани от "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД въз основа на лицензиите, описани по-горе в чл. 1 и чл. 2, както и редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

**Чл. 4.** Дружеството осъществява дейността си по разпределение (пренос по газоразпределителната мрежа) и доставка на природен газ по регулирани от КЕВР цени и съгласно общи условия – Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общи условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа – одобрени от КЕВР.

**Чл. 5.** Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа са одобрени от КЕВР и публикувани на интернет страницата на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД (<http://www.citygas.bg/>), както и са на разположение на крайните клиенти в клиентските центрове на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД.

**Чл. 6.** Крайните клиенти могат да получат информация по всички интересувачи ги въпроси, свързани с разпределението и доставката на природен газ на интернет страницата на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД (<http://www.citygas.bg/>), в клиентските центрове на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД и на телефон: 0700 18 225

**Чл. 7.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД поддържа информационна база данни относно всички свои крайни клиенти, в която събира и съхранява информация относно: **(а)** потребени количества природен газ; **(б)** цена на природния газ; **(в)** суми за потребен природен газ; **(г)** местоположение на обекта на крайния клиент. "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД предоставя на крайните клиенти при поискване справки от съхраняваната от него информация за крайния клиент, поискал същата.

**Чл. 8.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД поддържа регистър относно:

1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
2. отговори на подадените жалби, сигнали и предложения.

## **Част II**

### **Ред за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти**

**Чл.9./1/.** В случай на неизпълнение на задължения от страна на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, крайният клиент има право да предяви претенциите си, като подаде в писмен вид молба, жалба, сигнал и предложение до съответните структури на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, които се изпращат по пощата на обявените публично адреси за кореспонденция на същите, електронния адрес на същите или се представят на ръка в местните офиси на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, адресирани до съответния ръководител.

**/2/.** Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специална за целта книга в деловодството на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

**Чл. 10.** Молбата, сигнала, жалбата или предложението трябва да отговаря на следните изисквания:

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

**Чл.11./1/.** След завеждане в регистъра на съответното деловодство, получените молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти, се резолират незабавно до компетентните служители на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД за проучване и подготовка на отговор, или ако е необходимо се представят на по-горе стоящите структури, съгласно утвърдената вътрешна йерархия на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД в срок от 15 (петнадесет) календарни дни.

**/2/.** При поискване, всеки подател на писмени молби, жалби, сигнали и предложения до структурите на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, получава от съответното деловодство талон с вписан в него входящ номер на подадения документ, който служи като доказателство за спазване на регламентираните срокове за получаване на отговор.

**Чл.12./1/.** Компетентните за проучването и проверката на подадените молби, жалби, сигнали и предложения служители при постъпване на всяка молба, жалба, сигнал или предложение, разясняват на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.

**/2/.** Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентния служител и да му предостави, за изясняване на фактите и обстоятелствата, всички необходими документи и сведения в тази връзка.

**/3/.** Задължение на компетентните служители е да проверяват на място всяка изпратена жалба, сигнал или предложение.

**Чл. 13.** "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД разглежда и решава в предвидения срок постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на крайни потребители, свързани с:

1. прилагането на Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа;
2. отчетените данни от газоизмервателния прибор (разходомер);
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на крайния клиент;
6. други случаи, касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на природен газ.

**Чл. 14.** Отговорите на заведените в съответните деловодства молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти се изготвят в писмен вид и се изпращат по пощата на посочения от подателя адрес за сметка на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД.

**/2/.** Право на подпис под официалната кореспонденция на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД имат ръководителите на съответните структури на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, или изрично упълномощени с техни заповеди други служители от ръководния състав на

същите. В заповедта изрично се посочват ограниченията в правомощията на упълномощения служител на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД.

**Чл. 15./1/.** Срокът в който "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД е длъжно да отговори писмено на заведените в съответните деловодства молби, жалби, сигнали и предложения на крайни клиенти е 20 (двадесет) календарни дни, считано от датата на завеждането им.

/2/. Изключение от посочения в ал.1 срок се допуска за молби, жалби, сигнали и предложения на крайни клиенти, за чиито отговори е необходимо да бъдат вземани решения от колективните управителни органи на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД. Срокът, в който се изпраща отговор на подателя в този случай е 20 /двадесет/ календарни дни след провеждане заседанието на колективния орган на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, на което същите са били разгледани.

/3/. При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, компетентните служители на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД са длъжни да отговорят незабавно.

/4/. Когато по молба, жалба, сигнал или предложение не е нужно да се извърши проверка решението се взема в 7 (седем) дневен срок от датата на регистрация.

**Чл. 16./1/.** Когато уважат молба, жалба, сигнал или предложение, компетентните служители на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомяват подателя писмено.

/2/. Решението по ал. 1 се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

/3/. Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена на подателя се съобщават в писмен вид съображенията за това.

/4/. Когато с решението се засягат права на други крайни клиенти, те се уведомяват за това писмено.

**Чл. 17./1/.** В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от крайните клиенти, "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на крайни клиенти в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийното функциониране на газоразпределителната мрежа, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

/2/. Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на крайните клиенти се определят в зависимост от вида и характера на тези действия, но същите не могат да доведат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип крайни клиенти.

**Чл. 18.** В случай, че крайният клиент не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, има право да подаде жалба до регулаторния орган - КЕВР в съответствие със ЗЕ, чрез "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД,

който изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

Настоящите Общи условия са приети с Решение по Протокол № ...../.....200.....г. на Съвета на директорите на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД и одобрени с Решение № / ..... г. на КЕВР, на основание чл. 38в, ал. 1, от Закона за енергетиката.