

ОБЩИ УСЛОВИЯ

НА

***ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ
ОТ КРАЕН СНАБДИТЕЛ***

НА

СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД

***за обособена територия "Тракия", с включени
общини Кърджали, Велинград, Павел Баня, Гурково
и Твърдица***

(Одобрени с Решение на КЕВР)

Съдържание:

- 1. Общи положения и дефиниции;**
- 2. Възникване на договорните отношения и начало на доставката на природен газ;**
- 3. Права и задължения на страните. Уязвими клиенти;**
- 4. Условия и качество на газоснабдяването;**
- 5. Ред и условия за спиране (прекъсване) и възстановяване на снабдяването с природен газ;**
- 6. Такси, цени и условия за заплащане на доставените количества природен газ;**
- 7. Ред за откриване, промяна и закриване на партида;**
- 8. Отговорност при неизпълнение;**
- 9. Ред за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти;**
- 10. Срок и прекратяване на договора за доставка на природен газ;**
- 11. Допълнителни условия;**
- 12. Преходни и заключителни разпоредби.**

Раздел I

Чл.1./1/ С настоящите Общи условия се регламентират взаимоотношенията, възникващи по повод доставката на природен газ от краен снабдител между "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София, община Връбница, ул. "Адам Мицкевич" № 4 вписано в Търговския регистър под ЕИК 131285259, в качеството му на краен снабдител, и крайните клиенти на природен газ (битови и небитови), присъединени към газоразпределителната мрежа на територията на обособена територия "Тракия", с включени общини Кърджали, Велинград, Павел Баня, Гурково и Твърдица.

/2/. "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ: **(а)** за територията на обособена територия "Тракия", с включени общини Кърджали, Велинград, Павел Баня и Гурково, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-209-12./03.10.2006, издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране (ДЕКВР),); **(б)** за територията на община Твърдица, присъединена към обособена територия "Тракия" въз основа на Лицензия Л-209-12/03.06.2013 г., издадена от КЕВР.

/3/. "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява и дейност по разпределителна мрежа на природен газ: **(а)** за територията на обособена територия "Тракия", с включени общини Кърджали, Велинград, Павел Баня и Гурково, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л- 209-08/03.10.2006, издадена от КЕВР; **(б)** за територията на община Твърдица, присъединена към обособена територия "Тракия" въз основа на Лицензия Л-209-08/03.06.2013 г., издадена от КЕВР.

/4/. Обособена територия "Тракия" обхваща 29 общини, намиращи се в Тракийската низина, включени в лицензиите за осъществяване на дейност по разпределение и снабдяване, издадени от КЕВР, както и общини Кърджали, Велинград, Павел Баня, Гурково и Твърдица.

Чл.2. Общите условия имат задължителен и обвързващ характер за "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД и крайните клиенти (битови и небитови) на природен газ, присъединени към газоразпределителната мрежа на територията, обхваната от лицензията, описана в чл. 1, ал. 2 по-горе, доколкото в писмена форма изрично не е уговорено друго между страните.

Чл.3. По смисъла на настоящите Общи условия термините по-долу имат следните значения, които са определени за тях в настоящия член..

- а) **ПРОДАВАЧ** е Ситигаз България ЕАД в качеството му на краен снабдител;
- б) **КЛИЕНТ** е клиент на едро или краен клиент на енергия или природен газ, включително предприятие за природен газ, което купува природен газ.
- б) **КРАЕН КЛИЕНТ** на природен газ е всяко физическо или юридическо лице, което купува природен газ за задоволяване на собствените си нужди (битови и

небитови) Всеки краен клиент се идентифицира чрез данните, описани в чл. 4, ал. 2 от Общите условия;

в) ДОСТАВКА е продажбата, включително препродажбата, на природен газ на клиенти. Доставката на природен газ се извършва от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД до мястото на доставка, определено в чл.15, в което се прехвърля собствеността върху газа от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД на крайния клиент;

г) ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА представляват всички непредвидени или непредотвратими събития от извънреден характер (настъпили след влизане в сила на настоящите Общи условия), които обективно пречат на точното изпълнение на договора, последиците от които не могат да се вменят като вина на страните;

д) ЗАКОНОДАТЕЛСТВО означава съвкупност от нормативни актове на НС, МС или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на настоящите общи условия;

е) ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ) е системата от газопроводи със средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните клиенти на територията, обхваната от лицензията, описана в чл. 1, ал. 3 по-горе;

ж) СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ са средствата за измерване, собственост на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа, 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 за отчитане на потребеното от крайния клиент количество природен газ. Средствата за търговско измерване се монтират на границата на имота на крайния клиент така, че и двете страни да имат достъп до тях;

з) ОТЧЕТЕН ПЕРИОД означава период от време за отчитане на потребените количества природен газ;

При промяна на цената на природния газ през отчетния период, потребените количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила. На тази дата служителите на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД извършват междинно отчитане на средствата за търговско измерване;

и) ДЕН означава период от 24:00 часа, започващ от 7:00 часа и завършващ на следващия календарен ден в 7:00 часа;

й) 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;

к) МЯСТО НА ДОСТАВКА е точката, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД;

л) ЗАВАРЕН КРАЕН КЛИЕНТ е краен клиент на природен газ, присъединен към газопроводната мрежа преди влизане на тези Общи условия в сила;

м) **НОВ КРАЕН КЛИЕНТ** е краен клиент на природен газ, който ще бъде присъединен към газопроводната мрежа след влизане на тези Общи условия в сила.

Раздел II

Възникване на договорните отношения и начало на доставката на природен газ

Чл.4/1/. Договорните отношения между СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и крайните клиенти възникват от датата на подаване на заявление от съответния краен клиент до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за започване на доставка на природен газ, при условие, че:

1. изпълнени са всички условия за фактическо присъединяване на обекта/ите на крайния клиент, които ще бъдат снабдявани с природен газ, към газоразпределителната мрежа и
2. крайният клиент е заплатил цената за присъединяване към газоразпределителната мрежа, определена съгласно Наредбата за регулиране цените на природния газ и утвърдена от КЕВР.

/2/. Крайният клиент подава заявление за започване на доставка на природен газ по образец, изготвен от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, което съдържа: трите имена, ЕГН (ЛН за чужд гражданин) за физически лица и име и ЕИК/Булстат за юридически лица (индивидуализиращи данни), постоянен адрес, съгласно документа за самоличност; настоящ адрес, седалище и адрес на управление на юридическите лица, описание на обекта, който ще бъде снабдяван, адрес на същия и данни за присъединяването (включително тип и номер на средството за търговско измерване). СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжно да осигури администрирането на личните данни, съгласно действащото законодателство.

/3/. Към заявлението по ал. /2/ се подават и следните документи:

1. копие от документа, удостоверяващ правата му върху обекта, който ще бъде снабдяван с природен газ;
 2. декларация, че лицето не е обявено в несъстоятелност или производство за обявяване в несъстоятелност, не се намира в ликвидация, не е лишено от правото да упражнява търговска дейност;
 3. виза за проектиране, план или схема за определяне местоположението и предназначението на присъединявания обект (заверено копие).
2. ако обекта е съсобствен или са налице няколко съползватели:
- а) нотариално заверено съгласие на останалите съсобственици или съползватели партидата на крайния клиент да бъде открита на лицето подаващо заявлението; или

б) друг документ (съдебно решение или договор), удостоверяващ ползването на обекта само от един от съсобствениците.

3. нотариално заверено пълномощно – ако заявлението се подава от пълномощник;

4. документ за самоличност на лицето, което подава заявлението;

5. други документи, съгласно посоченото по долу в тези общи условия.

/4/. Със заявлението крайният клиент декларира:

1. че има разрешение за ползване на обекта, ако имотът е нов или реконструиран. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има право да поиска от крайния клиент да представи заверено с подписа му копие на разрешението за ползване на обекта;

2. че инсталациите в обекта, за който се иска снабдяването с природен газ, ще съответстват на изискванията за безопасност и техническите норми, съгласно действащото законодателство;

3. че ще ползва природния газ за битови нужди, съответно за небитови нужди;

4. че приема тези общи условия или посочва предлаганите от него различни условия. В случай, че крайният клиент предложи различни условия, при постигане на съгласие със СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, между страните се подписва допълнително споразумение към тези Общи условия.

/5/. Доставката на природен газ от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД следва да започне в 7 (седем) дневен срок от подаване на писмено Искане за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги от крайния клиент, заедно с всички необходими придружаващи документи съгласно Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и след изпълнение на всички условия за фактическо присъединяване.

/6/. В допълнение към горното, предвид конкретните характеристики на потреблението и нуждите на отделните небитови крайни клиенти и с цел максимално адекватно посрещане на същите, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и съответният небитов стопански потребител могат да подпишат отделен договор за доставка на природен газ.

/7/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД доставя на небитовите крайни клиенти за съответната година минимални количества природен газ, разпределени и договорени на база тримесечни и месечни спецификации, подписани от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и съответния небитов краен клиент.

/8/. Спецификациите по предходната алинея следва да бъдат подписани не по-късно от първият ден на месец август на годината, предхождаща тази на потреблението, освен когато се пускат в експлоатация нови мощности, потребяващи природен газ. В последния случай небитовият краен клиент изготвя и изпраща на от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД месечни и тримесечни спецификации до края на текущата годината, както и спецификации за следващата година, не по-късно от първия ден на месец август, а в случай че новите мощности са присъединени след това- при изпращането на първите месечни и тримесечни спецификации. При присъединяване на нови мощности страните договарят и нова обща максимална консумация.

/9/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД може да поиска от небитовите крайни клиенти да представят спецификациите по ал. 7 и ал. 8 под формата на годишна програма, с която да се предоставя следната информация:

- (а) количествата природен газ, които ще се доставят през всяко от тримесечията, включително по месеци;
- (б) максимално дневно количество за всеки месец в хиляди кубични метри на ден и в MWh на ден;
- (в) планови ремонти, с които следва да са съобразени количествата газ за съответния месец;
- (г) работно налягане в пункта за приемане-предаване.

/10/. Небитовият краен клиент, не по-късно от 1 (първи) август на текущата година, задължително отразява за следващата, в посочените в ал. 7 и ал. 8 спецификации, плановите ремонти на мощностите си, както и минималния, номиналния и максимален действителен часов разход поотделно за летния и зимен сезон на работещите си мощности, както и за инсталиране на нови газоползващи уреди и при възникнали вътрешни аварии на съществуващите инсталирани мощности. от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД подписва спецификациите и ги предава на небитовия краен клиент в срок до 15 (петнадесети) август.

Раздел III

Права и задължения на страните. Уязвими клиенти

Чл. 5. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД се задължава:

- /1/. да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация по отношение на всички свои крайни клиенти;
- /2/. да предоставя информация на крайните клиенти за консумираните количества природен газ за съответния отчетен период;

/3/. да предоставя информация на крайните клиенти, относно действащите цени на природния газ;

Чл. 6. Всеки краен клиент е длъжен писмено да уведоми СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в 10 (десет) дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или данните, посочени в чл. 4, ал. 2, 3 и 4 по-горе.

Чл. 7. Крайният клиент се задължава да заплаща стойността на полученото количество природен газ, с качествени показатели и параметри, определени съгласно чл. 12, по цена определена съгласно чл. 17 от настоящите Общи условия.

Чл. 8. Небитовите крайни клиенти се задължават да си осигурят за своя сметка алтернативен енергиен източник за най-малко 15 (петнадесет) денонощия, в случай на евентуално настъпили аварийни ситуации или прекратяване на газоподаването не по вина на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

Чл. 9. Всеки краен клиент има право да смени СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД като краен снабдител на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание. Тази смяна не е свързана с допълнителни плащания и такси за крайния клиент. Смяната се извършва по реда, разписан в Правилата за търговия с природен газ.

Чл. 10. Всеки краен клиент има право да получава от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД информация за права си, предоставяната услуга, дължими такси. Във връзка с това СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД предоставя на крайните клиенти следната информация:

1. местонахождение на централите за работа с клиентите и касите за заплащане на природен газ;
2. начините и сроковете за плащане на потребения природен газ;
3. потреблението – показания и фактурирани суми;
4. услугите, които СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД предоставя и таксите, които крайния клиент дължи;
5. денонощно дежурни телефони за информация и сигнали при аварии;
6. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД информира крайния клиент, 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.
7. Практическа информация за правата си, включително за начините за уреждане на спорове, крайните клиенти могат да получат и от контролния списък,

изготвен от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД на основание 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. Контролният списък се предоставя на потребителите като приложение към настоящите Общи условия, както и под формата на брошура в клиентските центрове.

8. Всеки клиент може да заяви пред СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД желанието си да получава електронна фактура.

Чл. 11. /1/. Разпоредбите в настоящия член 11 от Общите условия се отнасят за уязвими клиенти по смисъла на § 1, т. 6бв от ЗЕ, а именно - битови клиенти, които получават целеви помощи за природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

/2/. Крайните клиенти, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата глава от Общите условия, следва да представят на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД официален удостоверяващ документ, издаден от компетентен държавен орган, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има право да направи проверка пред органа, издал удостоверяващия документ

/3/. В случай че при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има право да откаже да предостави на крайния клиент правата на уязвим клиент.

/4/. Крайни клиенти на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да получат справка за потреблението си за неограничен изминал период от време в деня, в който са поискали такава справка и за посочения от тях период.

/5/. Крайни клиенти на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия. В случай че между СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД 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.

/6/. При неспазване на сроковете в погасителния план, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

/7/. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

Раздел IV

Условия за качество на газоснабдяването:

Чл. 12. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД доставя природен газ с качество, съгласно действащите нормативни изисквания и стандарти.

Чл. 13. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да осигурява на крайните клиенти качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

1. осигуряване на необходимите количества природен газ при крайните клиенти;
2. сигурност, непрекъснатост и ефективност на газоснабдяването;
3. качество на търговските услуги.

Чл. 14. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от регулаторния държавен орган - КЕВР.

Чл. 15. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, за което следва да се счита границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване съгласно Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи ("Място на доставка"), отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД към крайния клиент.

Раздел V

Ред и условия за спиране (прекъсване) и възстановяване на снабдяването с природен газ:

Чл.16./1/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД може след 3 (три) дневно уведомление да ограничи или да спре подаването на природен газ, включително когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В последния случай, ако съответният краен клиент в указания в уведомлението срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява след 07:00 часа на деня, следващ датата посочена в уведомлението за спиране на газоподаването. В този случай подаването на природния газ се възстановява в срок до 2 /два/ дни след заплащане на такса за повторно включване, на всички дължими суми, включително обезщетенията и неустойките и всички разходи, направени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД по възстановяване на доставката.

/2/. Уведомлението по предходната алинея ще се извършва:

1. 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; или

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.

2. Изборът по предходната точка се прави писмено чрез декларация по образец, която крайният клиент подава в клиентските центрове на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД. 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 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД чрез подаване на нова декларация в срок от 10 (десет) работни дни от настъпването на промяната. В случай че крайният клиент не уведоми СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за промяната в посочения срок, то уведомлението по чл. 16, ал. 1 от Общите условия, 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.

3. В случай, че битовият краен клиент не е направил избор съгласно точки 1 и 2 по-горе, то СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД ще изпраща уведомленията по чл. 16, ал. 1 от Общите условия чрез sms-съобщение, изпратено на мобилен номер, посочен за връзка със заявлението за започване на доставка на природен газ по чл. 4, ал. 2 от Общите условия.

4. По отношение на небитовите крайни клиенти уведомяването ще се извършва чрез писмо, изпратено по електронна поща или по друг начин, договорен в договорите за доставка на природен газ за стопански нужди.

/3/. Срокът на уведомлението по чл. 16, ал. 1 от Общите условия по отношение на уязвими клиенти съгласно чл. 11, ал. 1 от Общите условия, доказали качеството си на такива съгласно чл. 11, ал. 2 от Общите условия е 20 (двадесет) дена. Прекъсването на снабдяването на уязвими клиенти ще бъде съобразено с условията на споразумението за разсрочване на задължения (ако има такова), подписано при условия на чл. 11, ал. 5 и 6 от Общите условия.

/4/. В случая по ал.1 и ал. 3 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД не носи отговорност за вредите, претърпени от крайния клиент, както и за пропуснатите ползи във връзка със спирането или ограничаването на подаването на природния газ.

Раздел VI

Такси, цени и условия на плащане на доставените количества природен газ:

Чл.17./1/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД продава природния газ по цена, определена в рамките на утвърдените му за съответния период пределни цени от регулаторния държавен орган - КЕВР.

/2/. Цената по ал. 1 се публикува от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД на интернет страницата на дружеството.

/3/. Цената се определя за 1000 стандартни кубични метра, при долна граница на топлина на изгаряне /калоричност/ 8000 +- 100 килокалории /9,302 +-0,1163 [кВтч]/ за кубичен метър при стандартни условия, изчислена съгласно действащите нормативни изисквания и стандарти.

/4/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД публикува на интернет страницата си и поставя на достъпно място в клиентските си центрове информация относно таксата за възстановяване на прекъснато газоснабдяване, както и информация относно таксите за всички услуги, предоставяни от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

Чл.18./1/ Крайният клиент е длъжен да заплаща на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД количества природен газ, които потребява през съответния отчетен период, както следва:

/2/. За битови крайни клиенти:

1. При отчетни периоди съвпадащи с календарните месеци - до 10 дни след издаване на фактурата;

2. При зимно-летни отчетни периоди - до 10 дни от издаване на фактурата;

3. При отчетни периоди, които съвпадат с тримесечията - (i) авансови плащания, изчислени на база на определена от крайния клиент прогнозна консумация за всеки месец от периода, съобразно квадратурата на присъединения обект на битов краен клиент, платими ежемесечно в срок до 10 дни от издаването на фактурата за съответния месец на потреблението; и (ii) окончателно плащане- за разликите в измерените към края на всеки отчетен период количества природен газ и заплатените авансови количества.

/3/. За небитови крайни клиенти:

1. Авансови плащания – определени на база минималното количество природен газ, което небитов краен клиент ще консумира през съответния месец, договорено по спецификация, изготвена съгласно чл. 4, ал. 7, 8 и 9 от настоящите Общи условия, и цената на природния газ за същия месец, завишена с ДДС, които се заплащат в срок от 10 дни след издаване на фактурите.

2. Окончателно плащане- за разликите в измерените към края на всеки отчетен период количества природен газ и заплатените авансови количества.

а) до 10 дни след издаване на фактурата- за сумата на дебитното известие или фактурата, ако не са извършени авансови плащания;

б) със сумата на данъчно кредитното известие се намалява сумата на предстоящото авансово плащане, ако в преводното нареждане не е посочен номер на фактура. При наличие на стари задължения на небитов краен клиент се извършва първо прихващане за погасяването им по реда на чл. 76 от Закона за задълженията и договорите, след което остатъкът се използва за намаляване на предстоящото авансово плащане.

3. Небитов краен клиент извършва авансовите плащания въз основа на фактури, предадени му от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД в 3 (три) дневен срок преди датата на плащане. Неполучаването на фактурите от небитов краен клиент не го освобождава от задължението да извърши плащанията на дължимите суми в сроковете по предходните точки на ал. 3 от настоящия чл. 18.

/4/. Плащанията се извършват по посочени банкови сметки на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

/5/. За дата на плащанията се приема датата на заверяване на банковите сметки на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

/6/. Когато срокът за плащане изтича в неработен ден, то за дата на плащането се приема следващият го работен ден.

Чл. 19. /1/ За дължимите суми за всеки отчетен период СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД изпраща на крайния клиент, фактура, включваща: показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика), приспаданото авансово плащане, единичната цена, дължимата сума, срок и начин на плащането ѝ и дата за спиране на газоподаването при неплащане, номера на банковата сметка и адреса на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД. Неполучаването на фактурата не освобождава крайния клиент от задължението за плащане на дължимите суми.

/2/ Образец на фактура се публикува в интернет страницата на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в центровете за обслужване на клиенти и в касите за плащане;

Чл. 20. Крайният клиент в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на фактурата за плащане е длъжен, да уведоми писмено СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и стойността на действително потребеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл. 21. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на писменото уведомление по предходния член е длъжен, да изпрати свой представител за извършване на проверка на средствата за търговско измерване и/или отчетеното от него количество природен газ. За резултата от проверката се съставя двустранен констативен протокол. Констатираните положителни или отрицателни разлики се изравняват при първото следващо плащане.

Чл. 22. /1/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД изчислява, изготвя и коригира количеството доставен природен газ за изминал период, в следните случаи:

1. нарушения в целостта и/или функционалността на средствата за търговско измерване, установени при проверка на място и отразени в протокол;
2. установена с протокол липса на пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и/или оправомощеното лице за технически надзор;
3. установено с протокол наличие на неоригинална пломба или знак или въздействие върху пломба или знак, поставени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и/или оправомощеното лице за технически надзор;
4. установени с протокол от метрологична експертиза, съставен по реда на Закона за измерванията, отклонения извън допустимите граници на метрологични и технически характеристики на средствата за търговски измерване, довело до неизмерване, неправилно и/или неточно измерване на доставения природен газ;
5. доставените количества природен газ не се измерват или отчитат изцяло или частично от средствата за търговски измерване.

/2/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД изчислява и коригира количеството доставен природен газ, съответно дължимите суми в случаите по чл. 22, ал. 1 както следва:

1. при наличие на протокол от метрологична експертиза с указан процент на отклонение, корекцията се извършва с разликата между установеното отклонение и допустимото отклонение на измерване на разходомера при максимална консумация, максимален разход за периода от последното отчитане до датата на подмяна на разходомера;
2. при липса на протокол от метрологична експертиза или невъзможност за съставяне на такъв, корекцията се извършва на база на същият отчетен период на

предходната година, а ако няма такива данни за база се приемат данните на сходни потребители за същия период от време. В случай на липса на данни за сходни потребители, корекцията се извършва на базата на предвиденото от максимална мощност и часовата използваемост.

/3/. Корекциите по ал. 2 се извършват за период от датата на монтажа или последната извършена от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД или друг оправомощен орган проверка на средството за търговско измерване до дата на констатиране на грешката в измерването или неизмерването, освен ако може да бъде установен точния период на грешно измерване или неизмерване, но за не повече от един отчетен период назад.

/4/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД уведомява крайния клиент за дължимите суми, които следва да изплати или сумите, които ще му бъдат възстановени в следствие на извършената корекция.

Чл. 23 В случай на суми, дължими от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД на краен клиент, поради неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително поради неточно или забавено фактуриране, то съответните суми ще бъдат възстановени на крайния клиент или прихванати при следващи плащания, в зависимост от желанието на крайния клиент, което трябва да бъде изразено писмено. В случай че крайният клиент не изрази изрично желание, то сумите ще бъдат прихванати при следващи плащания.

Раздел VII

Ред за откриване, промяна и закриване на партида:

Чл.24./1/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да състави досие на крайния клиент и да съхранява копията на документите, представени му от крайния клиент.

/2/. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД открива и води партида с личен код за всеки крайния клиент.

Чл.25./1/. При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в срока по чл. 6, заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

Чл.26./1/. При смърт на краен клиент физическо лице, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка или по завещание, са длъжни да уведомят писмено СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в 30 /тридесет/ 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, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД 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.

/3/. Краен клиент може да бъде и наемател на жилище, който ползва природен газ за битови нужди. В тези случаи СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД т води партидата на името на собственика на имота и на наемателя, който заплаща дължимите суми за природен газ, за което наемодателят носи солидарна отговорност с наемателя, за което е дал съгласието си.

/4/. При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият наемател са длъжни да подадат до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД , 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.

/5/. Ако предишният наемател не е заплатил дължимите суми, същите се събират от собственика на имота.

Раздел VIII

Отговорност при неизпълнение

Чл. 27. Битовите крайни клиенти са длъжни да уведомят СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, когато собствените му газоснабдени имоти се използват или предоставят на други лица за извършване на стопанска дейност, в 30 (тридесет) дневен срок, считано от започване на стопанската дейност или предоставянето на имота. При неуведомяване, битовият краен клиент заплаща потребеното количество природен газ по цена за стопански нужди, завишена с 20 (двадесет) на сто за времето, докато се прилагат различни цени на природния газ за битови и стопански нужди.

Чл. 28. В случай, че СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД или упълномощен от него представител установи при проверка, че краен клиент самоволно е възстановил спряно газоснабдяване, последният заплаща потребеното количество природен газ за целия период на спиране, съгласно тарифата публикувана на интернет страницата на дружеството.

Чл.29./1/. В случай, че плащането на дължимите суми от страна на краен клиент не бъде извършено в предвидените за това срокове, съгласно чл. 39 от настоящите Общи условия, крайният клиент дължи обезщетение на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД в размер на 1/360 част от законната лихва върху дължимата сума

за всеки просрочен ден, от датата на падежа до датата на окончателното ѝ изплащане

/2/. Крайният клиент изпада в забава за плащане на дължимите суми по предходната алинея от първия работен ден след изтичане на срока за плащане.

/3/. Задълженията на крайните клиенти - неизправни длъжници към СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, се събират по реда чл. 184 от Закона за енергетиката ЗЕ във връзка с чл. 410, ал. 1 от Гражданския процесуален кодекс, въз основа на извлечение от сметките.

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

Раздел IX

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

Чл.30./1/. Всички официални комуникации между крайните клиенти на природен газ на територията, обхваната от лицензията, описана в чл. 1, ал. 2 по-горе, и структурите на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД се осъществяват в писмен вид, освен ако не е предвидено друго в тези Общи условия.

/2/. Устни комуникации се допускат само в случаите, когато крайни клиенти подават сигнали на дежурните телефони на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за открити от тях аварии или пропуски по ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

/3/. Официални устни изявления за извършваните или предстоящите дейности на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД пред местните и националните медии имат право да правят само упълномощени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за целта лица.

Чл.31./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. 32. 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 титуляря 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.33./1/. След завеждане в регистъра на съответното деловодство, получените молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти, се отнасят 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 регламентирания срок за получаване на отговор.

Чл.34./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. 35. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД разглежда и решава в предвидения срок постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на крайни потребители, свързани с:

1. прилагането на настоящите общи условия за продажба на природен газ;
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.36./1/. 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.37./1/. Срокът в който СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен 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 регистрацията.

Чл.38./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.39./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 ГРМ, 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. 40. Допустими са устни отговори само на постъпили сигнали по чл. 52, ал. 2, когато служителите и работниците на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД извършват действия по отстраняване на аварии и пропуски в ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ, в съответствие с разпоредбите на “Правилата за работа в аварийни ситуации”.

Чл. 41. 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.

Чл. 42. В случай, че крайният клиент не е уведомил СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията, адресирани до него са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

Раздел X

Срок и прекратяване на договора за доставка на природен газ:

Чл. 43. Срокът на договора за доставка на природен газ е в рамките на срока по издадената Лицензия за извършване на дейността разпределение на природен газ за територията, обхваната от лицензията, описана в чл. 1, ал. 2 по-горе.

Чл.44./1/. Договорът за доставка на природен газ се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока;
2. по взаимно съгласие на страните;
3. поради виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните по договора. В този случай изправната страна поканва неизправната да изпълни задълженията си в подходящ за това срок, като предупреждава, че при неспазване на срока, ще счита договора за прекратен;
4. с тримесечно предизвестие, отправено от някоя от страните до другата, освен в случаите, посочени в Раздел VII от настоящите Общи условия.

/2/. След прекратяване действието на настоящия договор неговите клаузи ще се прилагат до окончателно изпълнение на всички задължения на страните, възникнали през периода на неговото действие.

Раздел XI

Допълнителни условия:

Чл. 45. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и крайният клиент са длъжни взаимно да се уведомяват за всички настъпили промени, съгласно чл. 4 и чл. 5 от настоящите Общи условия.

Чл.46./1/. Всички искания, предизвестия и уведомления при продажбата на природен газ следва да бъдат в писмена форма, освен ако тези Общи условия не предвиждат друго, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на крайния клиент и на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

/2/. Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на крайния клиент или СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл. 47. Общите условия са задължителни и за заварените, към датата на влизането им в сила, крайните клиенти на природен газ.

Чл.48./1/. Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от КЕВР. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД публикува одобренията от Комисията за енергийно и водно регулиране Общи условия най-малко в един в един централен и

в един местен ежедневник и електронната си старица в интернет. Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след дата на първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от страна на крайните клиенти.

/2/. В срок до 30 (тридесет) дни след влизането в сила на общите условия крайните клиенти, които не са съгласни с тях, имат право да внесат при СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД заявление, в което да предложат различни условия. Предложените от крайните клиенти и приети от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД условия, различни от публикуваните се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

/3/. Процедурата по ал. 1 и 2 се прилага и при внасяне на промени в общите условия.

Чл.49./1/. При започване на доставка към нов краен клиент или към краен клиент с прекратено газоснабдяване, преди започването на доставката, крайният клиент подава писмено заявление до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, с което удостоверява, че е запознат и е съгласен с клаузите на настоящите Общи условия.

/2/. Заявлението по ал.1 се подава и от собственика или ползвателя, при промяна на собствеността или на вещно право на ползване на имота.

/3/. В случаите по ал.1 и ал.2, със заявлението крайният клиент може да предлага различни условия, които ако бъдат приети от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

Чл. 50. Всички спорове за продажбата на природен газ се решават приоритетно по взаимно съгласие на страните, чрез преговори, водени между крайния клиент и СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

Чл. 51. Всички спорове, породени от настоящите Общи условия или подписан отделен договор за доставка на природен газ или отнасящи се до тяхното тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Общите условия или договора или приспособяването им към ново възникнали обстоятелства, при липса на съгласие, ще бъдат решавани чрез съответния компетентен съд.

Чл. 52. За неуредените с настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на относимото действащо законодателство на Република България

Преходни и заключителни разпоредби:

§.1. 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.183а, от Закона за

енергетиката, във връзка с чл. 126, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.

§.2. Приложения:

Приложение № 1 – Контролен списък 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.