

ПРАВИЛА
ЗА
РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА
СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД

***за територията на община Силистра, община
Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община
Главиница***

(Одобрени с Решение на КЕВР)

Част I

Общи разпоредби

Чл. 1. "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ за територията на община Силистра, община Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община Главиница въз основа на Лицензия № Л-358-12/06.06.2011 г., издадена от ДКЕВР.

Чл. 2. "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява и дейност по разпределителна мрежа на природен газ за територията на община Силистра, община Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община Главиница въз основа на Лицензия № Л-358-08/06.06.2011 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.