

ОБЩИ УСЛОВИЯ

НА

***ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРЕНОС НА ПРИРОДЕН ГАЗ ПО
ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНАТА МРЕЖА***

НА

СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД

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

(Одобрени с Решение на КЕВР)

Съдържание

- 1. Общи положения и дефиниции**
- 2. Начало на преноса на природен газ**
- 3. Място на доставка на природния газ**
- 4. Отказ за започване на пренос на природен газ**
- 5. Цени и условия за заплащане**
- 6. Права и задължения на страните**
- 7. Условия за качество на газоснабдяването**
- 8. Ред за измерване и отчитане на потребените количества природен газ**
- 9. Ред и условия за включване, изключване, спиране (прекъсване), прекратяване и възстановяване на снабдяването с природен газ**
- 10. Отговорност при неизпълнение**
- 11. Ред за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения на крайните клиенти**
- 12. Срок и прекратяване на договора за пренос на природен газ**
- 13. Допълнителни условия**

Раздел I

Общи положения и дефиниции

Чл.1. (1) С тези Общи условия се регламентират взаимоотношенията, възникващи 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 оператор на газоразпределителна мрежа, и крайните клиенти (физически и юридически лица) на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в качеството му на краен снабдител, присъединени към газоразпределителната мрежа на територията на община Силистра, община Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община Главиница във връзка с преноса на природен газ по газоразпределителната мрежа.

(2) "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява 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 КЕВР.

(3) "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД осъществява дейност и 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 КЕВР.

Чл.2. Общите условия имат задължителен и обвързващ характер за "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД и крайните клиенти на "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, в качеството му на краен снабдител, присъединени към газоразпределителната мрежа на територията, обхваната от лицензията, притежавана от "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД, както е посочено 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) **Оператор на газоразпределителна мрежа** – лице, което осъществява разпределение на природен газ по газоразпределителна мрежа и отговаря за функционирането на газоразпределителната мрежа, за нейната поддръжка, развитието ѝ на дадена територия и за взаимовръзките ѝ с други мрежи, както и за осигуряването в дългосрочен план на способността на мрежата да покрива разумни искания за разпределяне на природен газ;

б) Краен клиент – клиент, който купува природен газ за собствено ползване от "СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ" ЕАД в качеството му на краен снабдител; ;

в) **Газоразпределителна мрежа** – местна или регионална система от газопроводи със средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните клиенти на определена с лицензия територия;

г) **Граница на собственост на газоразпределителната мрежа** - точката на присъединяване определя границата на собственост на газоразпределителната мрежа;

д) **Точка на присъединяване** – точката (мястото), в която оператора на газоразпределителната мрежа присъединява крайните клиенти и която се определя от оператора;

е) **Присъединяване към газоразпределителната мрежа** - свързването на газоразпределителната мрежа на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД с газовите съоръжения на крайните клиенти.

ж) **Разпределение на природен газ** - транспортиране на природен газ през разпределителните мрежи

з) **Средства за търговско измерване** - средствата за измерване, собственост на оператора 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;

и) **Срок на Договора** – срокът на тези Общи условия, определен в Раздел XII долу.

Раздел II

Начало на преноса на природен газ

Чл. 4 (1) Крайния клиент подава писмено искане до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги.

(2) Искането за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги се подава от крайния клиент лично или чрез упълномощен представител. За сгради етажна собственост искането се подава от лице, упълномощено от общото събрание.

(3) Заедно с искането за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги се подадат също следните документи:

(а) Ревизионна книга за газовата инсталация и разрешение за експлоатация, издадено от органите на техническия надзор;

(б) Издадено свидетелство за първоначален инструктаж;

(в) Искане за започване на доставката на природен газ, подадено до СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД в качеството му на краен снабдител, съгласно чл. 4 от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, заедно с всички необходими придружаващи документи.

(4) Крайният клиент е длъжен да въведе съоръженията си в експлоатация по реда, определен в Закона за устройство на територията, и да предостави на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД копие от документа, издаден от компетентния орган.

(5) Преносът на природен газ от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД започва в 7(седем) дневен срок от подаването на заявлението за започване ползването на мрежата и

мрежовите услуги заедно с всички необходими придружаващи документи и след изпълнение на всички условия за фактическо присъединяване.

Раздел III

Място на доставка на природния газ

Чл. 5 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД се задължава да пренася природния газ до границата на собственост на газоразпределителната мрежа.

(2) Границата на собственост на газоразпределителната мрежа се определя от точката на присъединяване. Точката на присъединяване се определя от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, както следва:

(а) за индивидуални клиенти на природен газ за битови и небитови нужди – след уреда за търговско измерване;

(б) за клиенти на природен газ за битови и/или небитови нужди, разположени в сгради – етажна собственост:

(i) на изхода на колективния регулиращ уред;

(ii) точката, в която изходящият газопровод от колективния регулиращ уред достига границата на имота на клиента.

Раздел IV

Отказ за започване на пренос на природен газ

Чл. 6 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД отказва започване на пренос на природен газ в следните случаи:

(а) лицето не притежава документ за въвеждане в експлоатация на обекта и/или обектът не е присъединен към газопреносната мрежа, в случаите на нов или преустроен обект;

(б) газовите инсталации на обекта не съответстват на изискванията за безопасност и/или техническите норми;

(в) когато се подава заявление за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги и за същия обект има вече подадено заявление от друг краен клиент;

(г) лицето, подаващо заявление за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги, има неплатени парични задължения към СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД;

(д) в други случаи, предвидени в нормативни актове.

(2) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД изпраща писмено съобщение за отказа да започне пренос на природен газ в срок до 7 (седем) дни от датата на подаване на писменото заявление за първоначално запълване с природен газ. Отказът е мотивиран като се посочат причините за него и срока за отстраняването им. След отпадане на основанието за отказ, лицето уведомява писмено СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и заявлението му се разглежда отново. В случай, че крайният клиент не е съгласен с решението на

СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, спорът се решава по пътя на преговорите между двете страни, а ако това се окаже невъзможно - по административен ред пред КЕВР или по съдебен – пред съответно компетентния съд.

Раздел V

Цени и условия за заплащане

Чл. 7 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД извършва услугата пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа по цена, определена от регулаторния държавен орган-КЕВР.

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

(3) Условията на плащане на цената за пренос се определят по реда на раздел VI, чл. 17 – чл. 23 от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител.

Раздел VI

Права и задължения на страните

Чл. 8. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД се задължава:

(а) да осигурява надеждно, безопасно и ефективно функциониране на газоразпределителната мрежа ("ГРМ");

(б) да осигурява пренос на природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация по отношение на всички свои крайни клиенти;

(в) да предоставя информация на крайните си клиенти за консумираните от тях количества природен газ, както и за показанията на уреда за търговско измерване за съответния отчетен период;

(г) да поддържа в постоянна техническа изправност ГРМ, спирателната арматура, Газо-регулаторните пунктове (ГРП) или Газо-замерените пунктове (ГЗП), собственост на дружеството и да извършва всички предвидени в Кодекса за управление и изграждане на ГРМ на Ситигаз България ЕАД“ действия, с цел да не се създават условия за възникване на аварийни ситуации;

(д) да осигури непрекъснато 24-часово телефонно дежурство на компетентен служител от дружеството за приемане на сигнали и организиране на действията при евентуални аварийни ситуации на територията на всяко населено място от обхвата на лицензията, както е описано в чл. 1, ал. 2 по-горе, в което има изградена ГРМ, както и да поддържа постоянна техническа готовност за овладяване на подобни ситуации.

(е) 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 преноса на природен не по вина на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

Чл. 9 (1) Крайният клиент се задължава да осигурява достъп на работниците и служителите на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД до неговите дворни мрежи, вътрешни инсталации и уреди за природен газ при аварийни ситуации, както и когато СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има сключен договор с крайния клиент за извършване на техническа поддръжка на собствените му съоръжения.

(2) Крайният клиент се задължава да спазва инструкциите и задълженията, свързани с безопасността и безаварийната работа на газовите инсталации, съоръжения и уреди, монтирани в неговия имот и да премине инструктаж към СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за работа с газови уреди и инсталации. Запознаването с тях се удостоверява с подписана декларация, която се съхранява от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

(3) Крайният клиент е длъжен да осигури за своя сметка безопасната и безаварийна експлоатация на собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ и да ги поддържа в съответствие с техническите изисквания, норми и правила за безопасност.

(4) Крайният клиент е длъжен да осигури за своя сметка ефективен контрол върху работата на собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ.

(5) Крайният клиент се задължава да спазва всички предписания изготвени от специализираните звена на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД в качеството му на оператор на газоразпределителната и представителите на Главна Дирекция "Инспекция за държавен технически надзор" (ГД "ИДТН"). и/или оправомощени от нея фирми.

(6) Крайният клиент се задължава да не допуска експлоатация на собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ с устройства, които не съответстват на нормативните изисквания, които показват повреди или неизправности при работа и на които не е извършен технически надзор, съгласно действащите нормативни документи.

(7) Крайният клиент се задължава да съобщава незабавно на дежурните телефони на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за открити от него повреди и неизправности по ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ, както и да го уведомява незабавно за всеки запис по тяхното състояние, направен в ревизионната книга от оправомощеното лице за технически надзор.

(8) Крайният клиент се задължава да не извършва, под никакъв предлог и при никакви обстоятелства, работи по ликвидиране на аварии по ГРМ и съоръженията, собственост на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, освен ако това му е възложено писмено от дружеството и е инструктиран за тази цел.

(9) Крайният клиент се задължава да не допуска извършване на ремонтни дейности по собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди от неупълномощени за целта лица. Упълномощаването на такива лица се удостоверява с документ– разрешение за дейност, издаден от органите на ГД "ИДТН".

(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:

- (а) местонахождение на центрoвете за работа с клиентите и касите за заплащане на природен газ;
- (б) начините и сроковете за плащане;
- (в) потреблението – показания и фактурирани суми;
- (г) услугите, които СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД предоставя и таксите, които крайния клиент дължи;
- (д) денонощно дежурни телефони за информация и сигнали при аварии;
- (е) 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.
- (ж) Всеки клиент може да заяви пред СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД желанието си да получава електронна фактура.
- (з) Крайният клиент може да получи информация за такси, цени и условия на плащане по реда на раздел VI, чл. 17 – чл. 23 от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител.
- (и) Уязвимите клиенти могат да се възползват от правата, регулирани в чл. 11 от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител.

Раздел VII

Условия за качество на газоснабдяването

Чл. 10 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД осигурява пренос на природен газ съгласно действащите нормативни изисквания и Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи и на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ.

Чл. 11 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да осигурява на крайните клиенти качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

- (а) качество на природния газ;
- (б) сигурност, непрекъснатост и ефективност на газоснабдяването;
- (в) качество на търговските услуги.

Чл. 12 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от регулаторния държавен орган - КЕВР.

Чл. 13 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да поддържа в техническа изправност газопроводните мрежи и съоръжения съгласно чл. 8 по-горе, както и да отстранява

повредите в газопроводните мрежи и съоръжения в срок до 48 (четиридесет и осем) часа след установяването им.

Раздел VIII

Ред за измерване и отчитане на потребените количества природен газ

Чл. 14 Отчитането на количествата доставен и приет природен газ представлява разликата между нови и стари показания на средството за търговско измерване.

Чл. 15 (1) Отчитането на консумираното - доставено и прието - количество природен газ се извършва от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД на отчетни периоди и по определен от него график.

(2) Отчетните периоди за битовите крайни клиенти, по избор на съответния битов краен клиент, могат да бъдат определени по следния начин:

(а) Отчетните периоди да съвпадат с календарните месеци;

(б) Отчетните периоди да съвпадат с календарните тримесечия 01.01 до 31.03 включително, от 01.10 до 31.12 включително и календарното шестмесечие 01.04 до 30.09 включително, и са с начало 7:00 часа на първия ден от календарното тримесечие/шестмесечие и край 7:00 часа на първия ден от следващото календарно тримесечие/шестмесечие;

(в) Зимно – летни отчетни периоди: (i) за зимните периоди от 01.01. до 31.03 и 01.10 до 31.12 отчитането се извършва ежемесечно към края на съответния месец; и (ii) за летните периоди от 01.04 до 31.06 и от 01.07 до 30.09 показанията се отчитат еднократно в края на периода.

(3) За битовите крайни клиенти, присъединени през календарното тримесечие/шестмесечие, отчетният период е с начало от часа на подаването на природен газ и край 7:00 часа на първия ден от следващото календарно тримесечие/шестмесечие.

(4) При промяна на цената на природния газ през отчетния период, отчетените количества природен газ по новите цени се изчисляват пропорционално на времето.

(5) Отчетните периоди за небитовите крайни клиенти съвпадат с календарните месеци.

Чл. 16 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да поддържа регистър на средствата за търговско измерване на природния газ за всички крайни клиенти, присъединени към ГРМ. При поискване от краен клиент, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да му предостави данни от регистъра в 7 (седем) дневен срок от поискването.

Чл. 17 Крайният клиент има право да присъства лично или чрез свой представител при отчитане на показанията на средството за търговско измерване.

Чл. 18 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да извършва периодични проверки на средството за търговско измерване и да го поддържа в изправно състояние, съгласно Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и

разпределителните газопроводи и на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ. Разходите по отстраняване на констатирани неизправности по него са за сметка на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, освен ако те не се дължат на небрежност или умишлено увреждане от страна на крайния клиент, което се установява с двустранно подписан констативен протокол, а при не постигане на съгласие- от компетентния (граждански и/или наказателен) съд.

Чл. 19 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжен да извършва проверка на средството за търговско измерване, всеки път след отправено писмено искане от страна на крайния клиент, в срок до 3 /три/ работни дни от датата на получаването му. За резултата от извършената проверка се съставя двустранен констативен протокол. При липса на констатирани неизправности, разходите по извършената проверка се заплащат от крайния клиент в 3 (три) дневен срок, считано от датата на получаване на фактурата.

(2) В случай че не е удовлетворен от резултата от проверката, извършена от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД по предходната алинея, Крайният клиент може да поиска от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД да се извърши метрологична експертиза на средството за търговско измерване. Експертизата се извършва от Българския институт по метрология по реда на глава пета от Закона за измерванията. Средството за търговско измерване се демонтира и съхранява от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, който осигурява изпращането му в Българския институт по метрология, запечатано с пломбите и стикерите, записани в констативния протокол, съставен при демонтажа. Срокът за извършване на метрологичната експертиза зависи от лабораторията, която извършва експертизата.

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

1. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД - в случай че експертизата докаже неизправност на средството за търговско измерване;
2. крайния клиент - в случай че експертизата докаже изправност на средството за търговско измерване.

Чл. 20 (1) Когато средствата за търговско измерване са разположени в имота на крайния клиент, последният е длъжен да осигурява безпрепятствен достъп до тях на представители на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД за мерене, обслужване и ремонт, срещу представяне на служебна карта за легитимация.

(2) В случаите по ал. 1 от настоящия член СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД отправя писмено искане за осигуряване на достъп със срок не по-малък от 3 (три) работни дни, преди датата за осигуряване на достъп, освен в случаите на възникнали аварийни ситуации.

Чл. 21 Крайният клиент е длъжен да опазва средствата за търговско измерване, да не уврежда самото средство, пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и/или оправомощеното лице за технически надзор.

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

- (а) нарушения в целостта и/или функционалността на средствата за търговско измерване, установени при проверка на място и отразени в протокол;
- (б) установена с протокол липса на пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и/или оправомощеното лице за технически надзор;
- (в) 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;
- (г) 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;
- (д) доставените количества природен газ не се измерват или отчитат изцяло или частично от средствата за търговски измерване.

Чл. 23 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД изчислява и коригира количеството доставен природен газ, съответно дължимите суми в случаите по чл. 22, както следва:

- (а) 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;
 - (б) 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 крайни клиенти за същия период от време. В случай на липса на данни за сходни крайни клиенти, корекцията се извършва на базата на предвиденото от максимална мощност и часовата използваемост.
- (2) Корекциите по ал. 1 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.
- (3) 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.

Раздел IX

Ред и условия за включване, изключване, спиране (прекъсване), прекратяване и възстановяване на снабдяването с природен газ

Чл. 24 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има право да прекъсва или ограничава преноса на природен газ до крайния клиент след най-малко 15 (петнадесет) дневно уведомяване на

всички евентуално засегнати крайни клиенти, чрез изпратено писмено предизвестие или отправено предупреждение чрез средствата за масово уведомяване, при провеждането на:

1. планови ремонти на газовите съоръжения;
2. оперативни превключвания;
3. въвеждане в експлоатация на нови съоръжения;
4. други подобни действия, свързани с прекъсване на газоснабдяването или ограничаването му, които подлежат на планиране.

/2/. В предизвестията задължително се посочват дата и точен час на прекъсването (ограничаването), както и неговата продължителност.

Чл. 25 При необходимост от промяна на предварително оповестената продължителност на прекъсване (ограничаване) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД, в срок от 3 (три) дена преди изтичане на първоначално обявения срок, е длъжен писмено да уведоми за това крайния клиент.

Чл. 26 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД има право да прекъсне или ограничи преноса на природен газ до крайния клиент, без предварително уведомяване при:

1. възникване или предотвратяване на аварии;
2. възникване на опасност за здравето и живота на хора или за околната среда;
3. възникване на опасност за целостта на газопреносната мрежа;
4. възникване на опасност от нанасяне на значителни материални щети на газопреносната мрежа или на крайните клиенти;
5. други обстоятелства, извън контрола на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД;
6. обявен от Министъра на енергетиката и енергийните ресурси, по предвидения в Наредба № 10/09.06.2004г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ, ограничителен режим за ползване на природен газ.

(2) В случаите в преходната алинея, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми крайния клиент писмено или чрез средствата за масово осведомяване, за причината на прекъсване (ограничаване) и сроковете за възстановяване на регулярния пренос на природен газ.

(3) Прекъсването (ограничаването) на преноса на природен продължава до отстраняване на причината, която го е наложила.

(4) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД не носи отговорност за вреди, нанесени на крайните клиенти при прекъсване (ограничаване) на преноса на природен газ в горепосочените случаи.

Чл. 27 (1) СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре преноса на природен газ, и когато:

(а) Крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният краен клиент в указания в писмото 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 писмото за спиране на газоподаването. В този случай преноса 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 преноса.

(б) След извършена проверка се установи, че е налице увреждане на средството за търговско измерване, което е довело до не измерване, неправилно и/или неточно измерване на консумирания природен газ или са повредени и/или унищожени пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от оторизиран държавен орган или упълномощено лице на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД. В този случай подаването на природния газ се възстановява в срок до 2 /два/ дни след отстраняване на констатираното нарушение и заплащане на всички разходи, направени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД по възстановяване на доставката.

(в) Крайният клиент системно (два или повече пъти) не осигурява достъп до средствата за търговско измерване за отчитане и контрол. В този случай преносът на природния газ се възстановява в срок до 2 (два) дни след отстраняване на констатираното нарушение и заплащане на всички разходи, направени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД по възстановяване на доставката.

(2) Установяването на неспазване на определените задължения от страна на крайните клиенти се извършва с констативен акт, съставен от оторизирани за целта служители на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД.

(3) В посочените в ал.1 случаи СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД не носи отговорност за вредите, претърпени от крайния клиент, както и за пропуснатите ползи във връзка със спирането или ограничаването на преноса на природния газ.

Чл. 28 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД може временно да прекъсне преноса на природен газ към обект на крайния клиент, след подаване на писмено искане от страна на крайния клиент. Искането по предходното изречение следва да бъде подадено в срок от 10 (десет) дни преди дата, на която се иска да бъде извършено спирането. Възстановяването се извършва след заплащане от страна на крайния клиент на всички разходи, направени от СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД по възстановяване на преноса.

Раздел X

Отговорност при неизпълнение

Чл. 29 (1) Когато СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД не уведоми по предвидения ред крайните клиенти, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на спиране на преноса на природен газ поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, или други подобни действия, които подлежат на планиране, същият дължи

неустойка в размер на стойността на недоставеното количество природен газ за периода на спиране на преноса.

(2) В случаите, когато СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД е уведомил надлежно крайните клиенти 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 и в следствие се наложи удължаване срока на спиране на газоснабдяването, то СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД не дължи заплащане на неустойка на крайните клиенти, ако предварително ги е уведомило за това удължаване и за причините.

Раздел XI

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

Чл. 30 (1) Всички официални комуникации между крайните клиенти и структурите на СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД се осъществяват в писмен вид.

(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:

- (а) да е написана на български език;
- (б) да са посочени името и адресът на титуляря на газоснабдения имот;
- (в) да е посочено в какво се състои искането;

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

(д) да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

Чл. 33 (2) 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 регламентираните срокове 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 крайните клиенти, свързани с:

(а) прилагането на настоящите общи условия за пренос на природен газ;

(б) отчетените данни от уреда за търговско измерване;

(в) качеството на газоснабдяване;

(г) данните на крайния клиент;

(д) други случаи, касаещи преноса 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) Сроктът 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. Сроктът, 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 преноса 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. 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 крайния клиент 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 довеждат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определена група крайни клиенти.

Чл. 40 Допустими са устни отговори само на постъпили сигнали по чл. 31, 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 XII

Срок и прекратяване на договора за пренос на природен газ

Чл. 43 Срокът на договора за пренос на природен газ през газоразпределителната мрежа 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 Договорът за пренос на природен газ се прекратява в следните случаи:

- (а) с изтичане на срока;
 - (б) по взаимно съгласие на страните;
 - (в) 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;
 - (г) с тримесечно предизвестие, отправено от някоя от страните до другата.
- (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 XIII

Допълнителни условия

Чл. 45 СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и крайният клиент са длъжни взаимно да се уведомяват за всички настъпили промени, отнасящи се до тях и имащи отношение към предмета на настоящите Общи условия.

Чл. 46 (1) Всички искания, предизвестия и уведомления следва да бъдат в писмена форма, 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 крайни клиенти.

Чл. 48 (1) Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от КЕВР. СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД публикува одобрените от Комисията за енергийно и водно регулиране Общи условия най-малко в един в един централен и в един местен ежедневник и електронната си старича 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 присъединяване на нов краен клиент или на краен клиент с прекратено газоснабдяване, преди включване в редовна експлоатация на присъединителните газопроводи и съоръжения към тях, 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, свързани с преноса на природен газ през газоразпределителната мрежа 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 пренос на природен газ през газоразпределителната мрежа 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. 50 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 №/.....20.....г. на Съвета на директорите на “СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ” ЕАД и одобрени с Решение № / г. на КЕВР, на основание чл. 183б, ЗЕ, от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 126, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.

