

ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА „КАРЛОВОГАЗ“ ООД ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ И ДОСТЪП ДО
РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИТЕ МРЕЖИ И ПРЕНОС ПО ТЯХ НА ПРИРОДЕН ГАЗ



ЛИЦЕНЗИЯ № Л-266-08/2008
ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА КАРЛОВО

ГЛАВА I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИ И ДЕФЕНИЦИИ

Чл.1. ДАННИ ЗА ЕНЕРГИЙНОТО ПРЕДПРИЯТИЕ, ВКЛЮЧИТЕЛНО АДРЕС:

1. С тези Общи условия се регламентират взаимоотношенията между „КарловоГаз“ ООД, със седалище“ гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ № 1 и адрес на управление: гр. Карлово, ул. „Генерал Карцов“ № 44, вписано в Търговския регистър под ЕИК 160067428, рег.№ от КЗЛД, в качеството му на оператор на газоразпределителна мрежа, и клиентите (битови и небитови), присъединени към газоразпределителната мрежа на територията на община Карлово за предоставяне на услугата "пренос на природен газ" по газоразпределителната мрежа.

2. По смисъла на настоящите Общи условия „КарловоГаз“ ООД осъществява дейността по разпределение на природен газ, на основание лицензия за разпределение на природен газ: № Л-266-08/2008 г. за територията на община Карлово.

3. Преносът на природен газ през газоразпределителната мрежа е услуга от обществен интерес по смисъла на ЗЕ и се извършва от „КарловоГаз“ ООД при регулирана цена и при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност, в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

4. „КарловоГаз“ ООД е регистрирано като администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни.

Чл.2. ДЕФИНИЦИИ:

1. КЛИЕНТ е клиент на едро или краен клиент на природен газ, който купува природен газ.

2. НЕБИТОВ КЛИЕНТ е клиент, който купува природен газ за небитови нужди.

3. БИТОВ КЛИЕНТ е клиент, който купува природен газ за собствени битови нужди. Правата и задълженията на потребител на природен газ за битови нужди може да упражнява и друго лице при условие, че собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е представил изрично писмено съгласие, заявено пред „КарловоГаз“ ООД или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде потребител на природен газ за определен срок.

4. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА са непредвидени и непредотвратими събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на Общите условия от КЕВР, доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон. „КарловоГаз“ ООД задължително оповестява на КЛИЕНТИТЕ за възникналите форсмажорни обстоятелства чрез средствата за масово осведомяване. „КарловоГаз“ ООД задължително разполага с документ от оторизиран орган за възникналите форсмажорни обстоятелства.

5. ЗАКОНОДАТЕЛСТВО означава съвкупност от нормативни актове на Народното събрание, Министерски съвет или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на Общите условия.

6. ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ) е 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.

7. СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ (СТИ) са технически средства за измерване, които имат метрологични характеристики и са вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване, предназначени да се използват за измерване самостоятелно или свързано с едно или повече технически средства и които се използват при продажбата на природен газ.

8. ОТЧЕТЕН ПЕРИОД означава период от време за отчитане на количества пренесен природен газ. При промяна на цената на природния газ през отчетния период, пренесените количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила.

9. ПРИРОДЕН ГАЗ означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеродороди от неговия хомоложен ред C_nH_{2n+2} и незначителни количества невъглеродородни компоненти.

10. ГРАНИЦА НА СОБСТВЕНОСТ НА ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНАТА МРЕЖА - точката на присъединяване определя границата на собственост на газоразпределителната мрежа.

11. ТОЧКА НА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ – точката (мястото), в която оператора на газоразпределителната мрежа присъединява клиентите и която се определя от оператора.

12. МЯСТО НА ДОСТАВКА е границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване.

13. ЗАВАРЕН КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, присъединен към газоразпределителната мрежа на „КарловоГаз“ ООД, преди влизане на тези Общи условия в сила.

14. НОВ КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, който ще бъде присъединен към газоразпределителната мрежа на „КарловоГаз“ ООД, след влизане на тези Общи условия в сила.

15. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, твърдо гориво, ел.енергия, др.) не влизат в обхвата на настоящите общи условия.

ГЛАВА II ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ КЪМ РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИТЕ МРЕЖИ

Чл. 3. Общите условия за присъединяване определят:

1. условията и редът за присъединяване към разпределителните мрежи, на:
 - а) разпределителните мрежи на предприятието, наричани по-нататък "разпределителните мрежи";
 - б) преките присъединителни газопроводи на привилегированите потребители;

2. условията и редът за присъединяване към разпределителните мрежи на:

- а) промишлените газови инсталации на потребителите;
- б) сградните газови инсталации на потребителите.

Чл.4 ал.1. Присъединяването към разпределителните мрежи се извършва при спазване на следния ред:

1. подаване на заявление за присъединяване от потребители до разпределителното предприятие;
2. извършване от разпределителното предприятие на проучване за присъединяване и изготвяне на писмено становище за условията по присъединяването;
3. включване на условията за присъединяване, определени от разпределителното предприятие в изготвеното от лицата по т. 1 задание за изработване на инвестиционния проект на присъединявания обект;
4. сключване на писмен договор за присъединяване с подробно описание на условията за присъединяване между разпределителното предприятие и съответния потребител.

ал.2. Договорът за присъединяване, сключен при условията на ал. 1, т. 4, в съответствие с чл. 143, ал. 1, т. 3 от Закона за устройство на територията (ЗУТ) е основание за одобряване на:

1. инвестиционния проект на присъединявания обект;
2. инвестиционния проект на прекия присъединителен газопровод с разпределителната мрежа.

Чл. 5. Договорът за присъединяване към разпределителната мрежа трябва да осигурява баланс между интересите на страните по него и да е съобразен с техническите възможности и плана за развитие на разпределителното предприятие, както и с инвестиционните намерения и програми на лицата по чл. 4, ал. 1, т. 1, поискали присъединяване.

Чл.6 ал.1. Присъединяваните обекти към разпределителната мрежа трябва да отговарят на изискванията на наредбите по чл. 200, ал. 1 и 2 от Закона за енергетиката (ЗЕ), на тази наредба и на условията за присъединяване.

ал.2. Разпределителното предприятие има право да откаже присъединяване на обекти, които не отговарят на изискванията по ал. 1.

РАЗДЕЛ I. Общи условия за присъединяване към разпределителните мрежи

Чл. 7 ал.1. Разпределителното предприятие е длъжно да присъединяват към разпределителната мрежа промишлените газови инсталации и сградните газови инсталации на потребителите на територията, за която предприятието е лицензирано да извършва разпределение на природен газ, при условията на равнопоставеност и при спазване на техническите изисквания за надеждност и безопасност.

ал.2. С разрешение на Комисия за енергийно регулирана (КЕВР) разпределителното предприятие може да присъединява потребител на природен газ, който се намира на територията на друго разпределително предприятие, когато това е технически и икономически целесъобразно и е в интерес на потребителите.

Чл. 8 ал.1. Потребителите се присъединяват към разпределителната мрежа чрез отклонения и съоръжения за присъединяване.

ал.2. Отклоненията и съоръженията за присъединяване с разпределителната мрежа се изграждат от разпределителното предприятие и са негова собственост.

Чл. 9 ал.1. Отклонението и съоръжението за присъединяване по правило се разполагат извън границите на поземления имот на потребителя.

ал.2. При застрояване на уличната регулационна линия (външната имотна граница на поземления имот на потребителя) със сграда или масивна ограда се допуска съоръжението за присъединяване да се монтира на или в стената на строежа.

ал.3. При техническа невъзможност за прилагане на ал. 1 и 2 част от газопроводното отклонение и съоръжението за присъединяване се разполагат в поземления имот на потребителя при спазване изискванията на глава пета "Вещни права" от ЗЕ.

Чл. 10 ал.1. Разпределителното предприятие присъединява потребителите в определена от него точка на присъединяване.

ал.2. Точката на присъединяване се определя, както следва:

1. за индивидуални потребители на природен газ за битови и стопански нужди - след уреда за търговско измерване;
2. за потребители на природен газ за битови и/или стопански нужди, в сгради - етажна собственост:
 - а) на изхода на колективния регулиращ уред, когато той се разполага на границата на имота на потребителя;
 - б) точката, в която изходящият газопровод от колективния регулиращ уред достига границата на имота на потребителя.

ал.3. Точката на присъединяване определя границата на собственост на разпределителната мрежа.

Чл. 11 ал.1. В сгради етажна собственост консумацията на природен газ от потребителите се измерва с уреди за търговско мерене, монтирани пред инсталацията на всеки индивидуален потребител.

ал.2. Уредите за търговско мерене по ал. 1 се монтират от разпределителното предприятие и са негова собственост.

Чл. 12. Разпределителното предприятие може да извършва реконструкция или рехабилитация на отклонението и/или съоръжението за присъединяване за своя сметка с цел присъединяване към разпределителната мрежа на други потребители.

Чл. 13 ал.1. Когато при изграждането на отклонението и съоръжението за присъединяване съгласно одобрения работен проект се засягат съществуващи комуникации, собственост на потребителя, разпределителното предприятие измества засегнатите комуникации за сметка на потребителя.

ал.2. Когато при изграждането на отклонението и съоръжението за присъединяване се засягат съществуващи комуникации на други физически или юридически лица, разпределителното предприятие измества засегнатите комуникации при условията на чл. 67 ал. 2 и чл. 73 ЗУТ.

Чл. 14 ал.1. Разпределителното предприятие може да откаже присъединяването към разпределителната мрежа в следните случаи:

1. когато липсва капацитет на разпределителната мрежа и исканото подобрене или разширение на разпределителната мрежа не е включено в плана за развитие на дейността на разпределителното предприятие;

2. когато присъединяваният обект е включен в плана за развитие на по-късен етап от заявеното желание на потребителя;

3. при наличие на основанията по чл. 4, ал. 2 - до отстраняване на съответната причина.

ал.2. В случай на отказ по ал. 1, т. 1 и 2 разпределителното предприятие може да постигне договореност с потребителя за предсрочно присъединяване и за начина на финансиране и изграждане на отклонението и съоръжението за присъединяване до точката на присъединяване.

РАЗДЕЛ II. Проучване за присъединяване към разпределителните мрежи

Чл. 15. Физическите или юридическите лица подават в разпределителното предприятие заявление за присъединяване на съответната промишлена или сградна газова инсталация към разпределителната мрежа, по образец на „Карловогаз“ ООД, лично или чрез упълномощен представител, като за сгради етажна собственост заявлението се подава от лице, упълномощено от общото събрание, в следните случаи:

1. при изграждане на нов обект, нуждаещ се от доставка на природен газ;

2. при изграждане на промишлена или сградна газова инсталация в съществуващ обект;

3. при съществуващ, присъединен към разпределителната мрежа обект - в случаи на необходимост от увеличение на доставката на природен газ над договорената, когато това води до промяна на параметрите за присъединяване на вече присъединен обект и изисква реконструкция или рехабилитация на отклонението и/или съоръжението за присъединяване.

Чл. 16 ал.1. В заявлението за присъединяване на обект на търговец или юридическо лице към разпределителната мрежа се посочват:

1. идентификационни данни – наименованието на фирмата на търговеца или на юридическото лице, номер на ЕИК или БУЛСТАТ, седалище и адрес на управление и името на представляващото го лице/лица;

2. данни за газоснабдявания имот, адрес, местонахождение, документи за права върху имота;

3. ако договорът се сключва чрез пълномощник – изрично посочване на това обстоятелство;

4. начинът и режимът на използване на природния газ и необходимите количества понастоящем и в бъдеще;

5. категорията на сигурност на захранването;

6. резервното гориво;

7. желаният срок за въвеждане на присъединявания обект в експлоатация.

ал.2. Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. заверено копие от документ за собственост, за ограничени вещни права в поземления имот или за друго право по силата на специален закон да строи присъединявания обект в поземления имот (виж чл. 149, ал. 2, т. 1 ЗУТ);

2. заверено копие от съдебно удостоверение за актуално състояние на търговеца;

3. заверено копие от виза за проектиране, от план или от схема за определяне местоположението и предназначението на присъединявания обект;

4. декларация-съгласие за строителство и монтаж на съоръжението за присъединяване и уреда за търговско измерване, за осигуряване на достъп до същите за измерване, обслужване и ремонт, в случаите когато се налага те да бъдат разположени на територията на клиента;

5. документи, доказващи разрешение за ползване на съоръженията, работещи с природен газ;

6. ако договорът се сключва чрез пълномощник – изрично нотариално заверено пълномощно;

7. описание и техническа характеристика на монтираните мощности, работещи на природен газ;

8. описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти на потребители и предназначението на природния газ;

9. декларация, че лицето не е обявено в несъстоятелност или е в производство за обявяване в несъстоятелност, не се намира в ликвидация, не е лишено от правото да упражнява търговска дейност, няма парични задължения към държавата,

установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, или задължения към осигурителни фондове, освен ако компетентният орган е допуснал разсрочване или отсрочване на задълженията.

Чл. 17 ал.1. В заявлението за присъединяване на обект на физическо лице към разпределителната мрежа се посочват:

1. трите имена, ЕГН и адрес по документи за самоличност, адрес на присъединявания обект и адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса по документ за самоличност;

2. описанието на присъединявания обект - еднофамилна къща, сграда - етажна собственост, друга сграда, отделно жилище или друг самостоятелен обект в сграда, етажност, брой помещения, застроена площ, обща разгъната площ и др. по преценка на заявителя;

3. наличните, респ. предвиджаните, газоползващи уреди по вид и брой;

4. желаният срок за въвеждане на обекта в експлоатация.

ал.2. Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. заверено копие от документ за собственост, за ограничени вещни права в поземления имот или за друго право по силата на специален закон да строи присъединявания обект в поземления имот;

2. при етажна собственост - протокол от събрание на собствениците за съгласие за газификация и избран представител на етажната собственост;

3. копие от нотариално заверено пълномощно на избрания от общото събрание представител на етажната собственост;

4. декларация за съгласие: за учредяване на право на строеж на името на разпределителното предприятие; за строителство и монтаж на съоръжението за присъединяване; за осигуряване на достъп до съоръжението за присъединяване за обслужване и ремонт.

Чл. 18 ал.1. След получаване на документите по чл.16 или чл.17 разпределителното предприятие извършва проучване на условията за присъединяване на обекта към разпределителната мрежа, с което се:

1. определят условията, начинът и точката (местоположението) на присъединяването;

2. предлага крайният срок за извършване на присъединяването от разпределителното предприятие;

3. доказва нормативната допустимост на присъединявания обект;

4. определят техническите параметри и възможните срокове за изграждане на отклонението и съоръженията за присъединяване;

5. определя икономическата нецелесъобразност за разпределителното предприятие от изграждането на отклонението и съоръженията за присъединяване.

ал.2. Разпределителното предприятие извършва проучването по ал. 1 и уведомява заявителя за резултатите от него със съгласие за присъединяване или с аргументиран отказ в срок до 20 работни дни от подаване на заявлението за присъединяване, лично или по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка.

ал.3. В случаите, в които присъединяването на обекта по ал. 1 води до промени в договора за доставка на природен газ или налага ново присъединяване на разпределителната към преносната мрежа, разпределителното предприятие извършва уведомяването по ал. 2 след получаване на информация от страна на преносното предприятие за промени в договора за доставка на природен газ или за възможностите за ново присъединяване.

ал.4. В случаите на аргументиран отказ за присъединяване по ал. 2 разпределителното предприятие може да покани заявителя за преговори при условията на чл. 30, ал. 2 .

Чл. 19. Разпределителното предприятие създава досие с документите за присъединяване на обектите към разпределителната мрежа.

РАЗДЕЛ III. Сключване на договор за присъединяване към разпределителните мрежи

Чл. 20 ал.1. На основание съгласието за присъединяване по чл. 18 ал.2, разпределителното предприятие сключва договор за присъединяване с потребителя.

ал.2. Договорът за присъединяване задължително включва следните условия:

1. идентифициране на поземления имот, в който се извършва присъединяването към ГРМ;

2. вид и технически параметри на съоръженията за присъединяване;

3. инсталирана обща мощност на обекта на потребителя и максимална часова консумация;

4. вид, място, брой изводи и брой замерни съоръжения;

5. граница на собственост на съоръженията;

6. режим на подаване на природния газ: месечен, годишен;

7. технически параметри на съоръженията и инсталациите за резервно гориво;

8. срок за въвеждане в експлоатация на съоръженията на потребителя;

9. срок за въвеждане в експлоатация на отклонението и съоръжението за присъединяване;

10. срокове, цени и условия за учредяване на вещни права и сервитутни такива в полза на разпределителното предприятие в случаите по чл. 25, ал. 3 ;

11. цена за присъединяване към разпределителната мрежа;

12. особени условия, свързани с финансирането на присъединяването;

13. задължение на двете страни да пазят газопроводите и съоръженията на другата страна, разположени в техните имоти, и да осигуряват достъп до тях;
14. неустойки и обезщетения във връзка с изпълнението на договора;
15. условия и ред за изменение и допълване на договора;
16. срок на договора.

РАЗДЕЛ IV. Изграждане на обектите за присъединяване и присъединяване към ГРМ

Чл. 21. Разпределителното предприятие изгражда, респ. реконструира или рехабилитира, съоръжението за присъединяване към разпределителната мрежа:

1. при условията на сключения договор за присъединяване към разпределителната мрежа;

2. след учредяване на право на строеж и на сервитутни права, ако отклонението и съоръжението за присъединяване се разполагат на територията на имота, собственост на потребителя.

Чл. 22 ал.1. На основание сключен договор за присъединяване потребителите проектират и изграждат, съответно реконструират или рехабилитират, собствените си съоръжения.

ал.2. Потребителят представя на разпределителното предприятие определената с договора проектна документация, имаща отношение към присъединяването, за проверяване на съответствието ѝ с условията за присъединяване.

ал.3. В процеса на строителството възложителят на присъединявания обект към разпределителната мрежа е длъжен да осигурява достъп на упълномощени представители на разпределителното предприятие до съоръженията в точката на присъединяването.

ал.4. По искане от упълномощените представители възложителят на присъединявания обект представя строителните книжа и екзекутивната документация на присъединявания обект.

Чл. 23 ал.1. Съоръжението за присъединяване се запълва с природен газ до границата на собственост само от разпределителното предприятие или упълномощени от него лица, придобили съответната правоспособност.

ал.2. Газовата инсталация на потребителя се запълва с природен газ от разпределителното предприятие при следните условия:

1. подадено е писмено искане от потребителя до разпределителното предприятие за първоначално запълване с природен газ; за сгради - етажна собственост, писменото искане се подписва от упълномощено от общото събрание на собствениците лице;

2. представени са в разпределителното предприятие ревизионна книга на газовата инсталация и разрешение за експлоатация, издадено от органите за технически надзор на съоръжения с повишена опасност;

3. издадено е свидетелство за първоначален инструктаж;

4. сключен е договор за продажба на природен газ.

ал.3. Потребителят е задължен да въведе съоръженията си в експлоатация по реда, определен в Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи и на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ и да предостави в разпределителното предприятие копие от издадения от компетентния орган документ.

ал.4. Потребителят носи отговорност за вреди, причинени на разпределителното предприятие от неизправност или небезопасяване на собствените му съоръжения.

ал.5. Преносът на природен газ започва в срок от 7 /седем/ дни от подаването на заявлението за започване ползването на услугите, заедно с всички необходими придружаващи документи и след изпълнение на всички условия за фактическо присъединяване.

ал.6. „КарловоГаз“ ООД отказва започване на пренос на природен газ, когато не са изпълнени посочените в ал.5 условия.

ал.7. „КарловоГаз“ ООД изпраща писмено съобщение за отказа в срок от 7 /седем/ дни от датата на подаване на писменото заявление по ал.2. Отказът е мотивиран, като се посочват причините за него. След отпадане на основанията за отказ, лицето уведомява писмено „КарловоГаз“ ООД и заявлението му се разглежда отново.

ГЛАВА III

ДОСТЪП ДО РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИТЕ МРЕЖИ И ПРЕНОС НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл. 24 ал.1. Общите условия определят:

1. Условията за предоставяне на достъп до разпределителните мрежи и пренос на природен газ, на които следва да отговарят лицата, поискали достъп и пренос,

2. Реда за предоставяне на достъп до разпределителните мрежи на лицата, поискали достъп.

3. Лицата, имащи право на достъп до разпределителните мрежи са: търговци на природен газ, небитови клиенти и крайните снабдителни на природен газ.

ал.2. Операторът на разпределителните мрежи предлага услуги на всички ползватели на мрежата на недискриминационна основа;

ал.3. Операторът на разпределителни мрежи:

1. Предоставя на трети страни услуги за достъп както за непрекъсваеми доставки така и за прекъсваеми доставки при условията на цената за прекъсваеми доставки на трети страни, като се отразява вероятността от прекъсване;
2. Предлагат на ползвателите на мрежата както дългосрочни така и краткосрочни услуги.

РАЗДЕЛ I. Условия за предоставяне на достъп до разпределителните мрежи

Чл. 25 ал.1. Право на достъп до мрежите имат лицата по чл.7 от настоящите условия.

ал.2. Право на достъп до мрежите нямат лицата, които:

1. имат парични задължения към държавата или към община по смисъла на чл.162, ал.2 от ДОПК, установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, или парични задължения, свързани с плащането на вноски за социалното осигуряване или на данъци, съгласно правните норми на държавата, в която ползвателят е установен. За чуждестранните лица, регистрирани място на стопанска дейност в Република България изискването се отнася не само за държавата, в която е установен, а и по отношение на Република България.

2. се намират в производство по ликвидация, обявени са в несъстоятелност, или се намира в производство по установяване на несъстоятелност, а ако е чуждестранно лице – се намира в подобни процедури съгласно националното си законодателство.

ал.3. Операторът на мрежа има право да откаже достъп до мрежата, когато: заявителят има неизпълнено финансово задължение към оператора, срока на което е изтекло.

ал.4. Операторът на мрежа има право да върне заявление за достъп, когато: заявителят не предостави необходимите доказателства за изискуемите обстоятелства по осигуряване на достъпа, съгласно настоящите Общи условия или съгласно Правила за предоставяне на достъп до мрежата, определени от оператора на мрежата; - заявлението за достъп не отговаря условията и изискванията на настоящите Общи условия или на Правилата за предоставяне на достъп до мрежата, определени от оператора на мрежата;

ал.5. В случаите по ал.4 операторът определя срок, не по-кратък от 3 работни дни за отстраняване на нередностите по заявлението и за представяне на необходимите доказателства. Ако в определения срок нередностите не бъдат отстранени и доказателствата не бъдат представени, заявлението за достъп се връща на заявителя, а процедурата по достъп се прекратява.

ал.6. Разпределителното предприятие предоставя на ползвателите достъп до мрежите си при условия на равнопоставеност, прозрачност и недопускане на дискриминация на лицата, отговарящи на изискванията на тези правила и при наличие на сключен договор за осигурени количества природен газ в страната.

Чл. 26. Право на достъп до разпределителните мрежи могат да имат и местни лица в държава членка на ЕС, или регистрирани в държава, с която Република България има постигната договореност по силата на международен акт за взаимоприлагане на съответното право на ЕО при наличие на междусистемни връзки и при условията на чл.176а от Закона за енергетиката (ЗЕ).

РАЗДЕЛ II. Ред за предоставяне на достъп до разпределителните мрежи

Чл. 27 ал.1. Лицата по чл.7 подават до оператора на разпределителна мрежа писмено заявление за достъп по образец (заявка) и приложения към него, изготвени от оператора и оповестени от него по подходящ начин, включително на интернет страницата му.

ал.2. Всяко лице, имащо право на достъп или ползвател на мрежа заявява достъп или корекция на предоставения достъп чрез заявление за достъп, което се попълва и представя на хартиен и на електронен носител в определен от оператора на съответната мрежа формат. При противоречие между хартиения и електронния носител предимство има хартиения.

ал.3. Заявлението за достъп следва да включва минимум: заявен капацитет за пренос на входна/и точка/и на дневна база; заявен капацитет за пренос на изходна/и точка/и на дневна база. Сумата от заявения капацитет на входна точка трябва да е равна на сумата от заявения капацитет на изходните точки. Изискването важи до установяването на виртуална търговска точка; - период за достъп и пренос - начална дата и крайна дата, който не може да е различен от газов ден, газов месец, газово тримесечие или газова година.

ал.4. В заявлението следва да бъде включена информация относно осигурен/резервиран капацитет за пренос през преносната мрежа на съседен оператор до входна точка на националната преносна мрежа от договора за пренос през съседен оператор в полза на заявителя за период и капацитет, съответстващ на заявения във входната точка.

ал.5. Заявление за достъп се подава и в случаите, когато се иска промяна на вече предоставен достъп до мрежите, ако промяната се налага вследствие разширение, реконструкция и/или рехабилитация на съществуващи съоръжения на заявителя.

Чл. 28 ал.1. Сроковете за подаване, одобряване, отхвърляне или коригиране на заявление за достъп и заявяване на капацитет от лицата, желаещи достъп или ползватели са:

1. Подаване на заявление за достъп и заявяване на годишен капацитет не по-късно от 30 дни преди началото на периода и не по-рано от 365 дни преди началото на периода;

2. Подаване на заявление за достъп и заявяване на тримесечен или месечен капацитет - не по-късно от 15 дни преди началото на периода и не по-рано от 365 дни преди началото на периода

ал.2. Операторът на разпределителната мрежа разглежда подаденото заявление и приложенията към него. Ако се установи, че заявителят не е представил необходимите документи и данни съгласно тези правила, същият уведомява писмено заявителя да ги предостави допълнително в 14-дневен срок от получаване на писменото съобщение. На заявителя се дава указание, че при непредставянето на необходимите документи в срок, срокът за произнасяне от оператора на мрежата може да се удължи със срока на забавяне от страна на заявителя.

ал.3. Операторът може при наличието на непреодолима сила или други оповестени от него форсмажорни обстоятелства да приеме и/или да разгледа заявка след горепосочените срокове.

ал.4. Операторите осигуряват системи на екран за онлайн заявки на капацитет и потвърждение, както и процедури за заявки и коригиране на заявки.

Чл. 29 ал.1. След получаване на заявление с всички необходими документи, операторът на разпределителната мрежа извършва проучване на възможността и условията за предоставяне на достъп на заявителя.

ал.2. Проучването обхваща наличието на условията по раздел II, заявления капацитет, липсата на пречки за предоставяне на достъп, техническите параметри и възможните срокове за осъществяване на достъпа.

Чл. 30 ал.1. В сроковете по чл.18 ал.2 за разглеждане и произнасяне по заявление за предоставяне или за промяна на предоставен достъп, операторът на разпределителната мрежа изготвя и изпраща на заявителя хармонизиран договор, който да се сключи между оператора разпределителната мрежа и ползвателя, с който се предоставя достъп или отказ.

ал.2. В проекта на договор се уреждат условията за достъп за точно определен обект и се включват следните задължителни параметри:

1. разрешен разпределен капацитет на дневна база по входни и изходни точки в т.ч. максимален и минимален часов разход на природен газ и налягането в мрежата;

2. профил на натоварването количества природен газ за пренос в годишен аспект, съответно тримесечен, месечен или дневен аспект;

3. входни и изходни точки (пунктове) на разпределителните мрежи, на които се измерва предадено/прието количество природен газ за пренос; точки на измерване на природния газ на вход и изход от преносната и/или разпределителните мрежи.

ал.3. Заявителят следва да подпише проекта на договор и същият да се сключи в 7-дневен срок от получаването му от оператора на съответната мрежа.

ал.4. Операторът на разпределителните мрежи разработва общи условия на договорите за пренос по съответните мрежи и образец на договор за пренос по съответните мрежи, които подлежат на одобрение от комисията и се публикуват на интернет страницата на оператора.

Чл. 31. Клиент или потенциален клиент на природен газ, разположен на територията на лицензиант – оператор на разпределителната мрежа може да получи достъп, включително за директните газопроводи за небитови клиенти, само до газопроводи високо налягане при кумулативното наличие на следните условия:

1. Мотивиран писмен отказ за предоставяне на достъп от оператора на разпределителната мрежа;

2. Положително становище или проект на договор, съдържащи условията за предоставяне на достъп от оператора на разпределителните мрежи;

3. Предварителен договор за доставка на природен газ.

Чл. 32. Изграден директен газопровод на небитов клиент към преносната мрежа не може да бъде ползван за целите на достъпа от/до друг небитов клиент или потенциален такъв, освен от лицензиант – операторът на разпределителните мрежи на чиято територия се намират тези клиенти.

Чл. 33. Операторът на разпределителните мрежи може да откаже достъп до мрежите: - при условията на чл. 172, ал. 2 и чл. 172а от Закона за енергетиката; - когато заявителят не отговаря на условията по раздел II и III или не представи необходимите документи съгласно тези правила.

РАЗДЕЛ III. Принципи на разпределение на капацитет и процедурите за управление на претоварването

Чл. 34 ал.1. Операторът на разпределителните мрежи разработва, прилага и публикува недискриминационни и прозрачни механизми за разпределение на капацитет, които гарантират предоставянето на максимален капацитет във всички важни изходни точки на всички участници на пазара, като се отчитат целостта на системата и ефикасната експлоатация на мрежата, включително правила за управление на претоварването.

ал.2. Механизмите за разпределяне на наличния капацитет за всяка входна и изходна точка и за мрежата като цяло могат да бъдат, както следва:

1. Пропорционално разпределение;

2. Открито запитване (в случай на нова газова инфраструктура)

ал.3. Механизмите по ал. 2 се прилагат отделно за заявления непрекъсваем и за заявления прекъсваемия капацитет. Първо се разпределя непрекъсваемия капацитет и след това прекъсваемия, ако е обявен такъв и ако изрично е заявен (посочен) в Заявлението за достъп.

ал.4. Механизмите за разпределение на капацитет трябва да са гъвкави и да могат да се изменят и приспособяват към променящите се пазарни условия, да не възпрепятстват навлизането на нови участници на пазара нито да създават

бариири за навлизане на пазара, както и да подават подходящи икономически сигнали за ефективно и оптимално използване на техническия капацитет и да улесняват инвестирането в нова инфраструктура.

Чл. 35. Техническият капацитет се изчислява на база на механизъм за изчисляване на капацитет приет и оповестен от съответния оператор на разпределителните мрежи.

Чл. 36 ал.1. Свободният непрекъсваем капацитет за всяка входна и изходна точки и за мрежата като цяло (или участък от нея) за даден период е разликата между техническия капацитет и непрекъсваемия капацитет за съответните входни и изходни точки или мрежата като цяло (в т.ч. участъци от нея с по-малък капацитет) за съответния период, който вече е разпределен (договорен) на ползватели на мрежата.

ал.2. Капацитет за всяка точка се заявява в MWh/ден и се разпределя за заявения период на дневна база. Преобразуването от м³ към MWh се извършва при горна граница на калоричност.

Чл. 37. Операторът на разпределителните мрежи разпределя прекъсваем капацитет в случаите, когато за съответните точки няма възможност за предоставяне на непрекъсваем капацитет или непрекъсваемия капацитет е вече разпределен, както и ако по технологични и/или търговски причини е необходимо част от непрекъсваемия капацитет да бъде трансформирана в прекъсваем на краткосрочна основа.

Чл. 38. След изчерпване на целия наличен непрекъсваем капацитет за дадена точка или за мрежата като цяло се обявява липса на свободен непрекъсваем капацитет за съответните точки или мрежата като цяло и се предлага само прекъсваем капацитет;

1. Механизмът за разпределяне на прекъсваем капацитет се прилага отделно от този за непрекъсваем капацитет.

2. Прекъсваем капацитет се разпределя след пълното разпределяне на непрекъсваемия капацитет, или ако има обявен на страницата на оператора прекъсваем капацитет за съответните точки и заявка на поне един потенциален или регистриран ползвател за него.

Чл. 39. След всеки работен ден, в който е имало заявки и разпределения на капацитети (приложен е механизмът за разпределение) се преизчисляват свободните капацитети по точки и за мрежата като цяло и тези изчисления се ползват при следващия цикъл на прилагане на механизма в следващите работни дни с постъпили заявки. Преизчисляване се извършва и след всяко изтичане или прекратяване на договор за пренос, водещо до освобождаване на капацитет или ако капацитет е освободен се предоставя неизползвания непрекъсваем капацитет като прекъсваем капацитет на краткосрочна основа. В случай, че потенциален клиент на който е разпределен капацитет откаже да сключи договор за пренос, освободеният по този ред капацитет се обявява за свободен.

Чл. 40. Ползвателите имат право да търгуват помежду си разпределения им капацитет.

Чл. 41 ал.1. В случаи на договорно претоварване операторът на разпределителните мрежи осигурява:

1. Разпределение на капацитет за нови договори въз основа на освобождаване на неизползвания капацитет, чрез предоставяне на възможност на потребителите на мрежата да дадат под наем или да препродадат капацитетите по своите договори,

2. Предлагане на неизползвания капацитет на пазара поне за един ден напред като прекъсваема услуга.

ал.2. Принципите по ал. 1 се прилагат към целия договорен капацитет, включително и към съществуващите договори.

Чл. 42 ал.1. В случай, че договорен капацитет остане неизползван операторът на разпределителните мрежи предлагат прекъсваем капацитет чрез договори с различна продължителност, доколкото този капацитет не се предлага на вторичния пазар от съответния ползвател на мрежа на разумна цена.

ал.2. Операторите на преносни системи могат да предложат на пазара част от неизползвания капацитет като непрекъсваем, когато са налице условия за това.

РАЗДЕЛ IV. Предоставяне на информация

Чл.43. „КарловоГаз” ООД публично оповестява адрес и/или телефон за контакт при авария и за предоставяне на информация.

Чл.44. „КарловоГаз” ООД предоставя на клиентите следната информация:

1. местонахождение на центровете за работа с клиенти и каси на дружеството.

2. действащите цени;

3. услугите, които предоставя и условията и реда за тяхното предоставяне, заедно с техническата информация, необходима на ползвателите на мрежата, за да получат ефективен достъп до нея.

4. прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране.

Чл.45. За предоставяните услуги операторът на разпределителна мрежа оповестяват публично информация за техническия, договорения и наличния капацитет в числово изражение за всички важни точки, включително входни и изходни, редовно и периодично по стандартизиран и удобен за ползване начин, напр. схема на газотранспортната мрежа на съответния оператор, посочваща всички входни и изходни точки към дадената мрежа и всички точки, свързващи мрежата с други оператори, изискванията за качеството на предлагания за пренос природен газ и за налягането. Важните точки от преносната система, за които трябва да се оповестява публично информация се одобряват от компетентните органи след консултация с ползвателите на мрежата. Операторите са задължени да актуализират информацията при наличие на промени.

Чл.46. Клиентът може да се информира за предлаганите услуги, условията и реда за тяхното предоставяне, както и всички приложими цени на предлаганите услуги, размера на задълженията си и срока за плащане:

1. на телефон за връзка с „КарловоГаз“ ООД;
2. в центрове за обслужване на клиенти;
3. на интернет страницата на дружеството.

Чл.47. При поискване, „КарловоГаз“ ООД предоставя на клиента следната информация:

1. график за отчитане на консумирания природен газ;
2. показанията на уреда за търговско измерване за отчетни периоди;
3. начини и срокове за плащане.

Чл.48. „КарловоГаз“ ООД предоставя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата си информация за:

1. начините на плащане, цени за спиране или възстановяване на снабдяването, цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. процедурата за смяна на доставчик и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
3. реално потребените количества и извършените разходи, без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
4. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
5. информация относно средствата за уреждане на спорове;
6. условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.

Чл.49. Клиентите могат да ползват различни методи на плащане, включително системи за авансови плащания.

Чл.50. Клиентът има право да получава, срещу заплащане, писмени справки за количеството пренесен природен газ по разпределителната мрежа за период до 36 месеца преди датата на искането.

Чл.51. „КарловоГаз“ ООД уведомява за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

Чл.52. „КарловоГаз“ ООД уведомява битовите клиенти за всяка предложена промяна на договорните условия и цените на предоставяните услуги, както и за правото им едностранно да прекратят договора в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

Чл.53. „КарловоГаз“ ООД уведомява клиентите за повишението на цените в срока на фактуриране след влизането в сила на повишението на цените.

Чл.54. Когато КЕВР одобрява общи условия, уведомяването за промяна на договорните условия се смята за направено от датата на публикуване на одобрените общи условия. (Чл. 38в, ал. 5, ал. 6 и ал. 6 ЗЕ)

Чл.55. ал.1. Операторът на преносна система е задължен да оповестява публично предварителна и последваща информация за търсенето и предлагането, основаваща се на заявки, прогнози и реализирани потоци към и от системата въз основа на информацията, която е била достъпна за оператора на преносна система и необходимите данни предоставени от съответните участници на пазара.

ал.2. Операторите публикуват подробна информация за образуване на цените, тарифи, методика и структура. Тези тарифи или методологии на ценообразуване трябва да са приложими за всички участници, да бъдат одобрени от КЕВР и публикувани преди влизането им в сила.

ал.3. Операторите на разпределителните мрежи публикуват програма на плановите ремонти и планирани периоди за профилактика на мрежата за съответната година, които могат да засегнат правата на ползвателите на мрежата, произтичащи от договори за пренос, както и съответната експлоатационна информация три месеца преди началото на съответната година.

ал.4. Операторите публикуват на интернет страницата си договорите за пренос и/или стандартните условия, определящи правата и задълженията на всички ползватели на мрежа.

ал.5. Операторите на съответните мрежи обявяват на интернет страницата си и всяка друга информация за мрежите си, която произтича от Директива 2009/73/ЕО, Регламент (ЕО) №715/2009, Закона за енергетиката и подзаконовите нормативни актове.

Чл.56 ал.1. Операторът на разпределителните мрежи разработват информационни системи и средства за електронна комуникация, да осигуряват адекватна информация на ползвателите на мрежата и да опростяват сделките като заявки, договаряне на капацитет и прехвърляне на права върху капацитет между ползвателите на мрежата.

ал.2. Информацията, която се публикува на интернет страниците следва да е смислена и ясна, по начин лесен за използване и във формат, позволяващ изтегляне по мрежата.

ГЛАВА IV ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл.57. Права и задължения на клиента

ал.1. Клиентът има следните права:

1. Да получава и ползва предоставяните от „КарловоГаз“ ООД услуги по преноса на природен газ.

2. Да прави възражения при неправилно издадени платежни документи.
 3. Да подава сигнали, жалби и предложения до „КарловоГаз“ ООД, свързани с прилагане на настоящите общи условия.
 4. Да присъства при отчитането на показанията на индивидуалните средства за търговско измерване на природен газ.
 5. Да получава информация за количествата пренесен природен газ до точката на присъединяване на собствената му инсталация, както и за условията за прекратяване или прекъсване на снабдяването с природен газ.
 6. Да поиска временно прекъсване на подаването на природен газ, като подаде писмено заявление, в което са посочени продължителността на желаното от клиента прекъсване най-късно 7 (седем) дни преди датата на прекъсването. За спирането и възстановяването на газоснабдяването клиентът заплаща цена за услугата съгласно ценоразписа на „КарловоГаз“ ООД.
 - ал.2. Клиентът има следните задължения:
 1. Да спазва инструкциите и изпълнява задълженията, свързани с безопасността и безаварийната работа на газовите инсталации, съоръжения и уреди, монтирани в неговия имот.
 2. Да осигури 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.
 3. Да не извършва, при никакви обстоятелства, работи по ликвидиране на аварии по газоразпределителната мрежа (ГРМ) и съоръженията, собственост на „КарловоГаз“ ООД.
 4. Писмено да уведоми „КарловоГаз“ ООД, в тридесет дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността или ползването на имота и/или неговото предназначение.
 5. Да заплаща стойността на пренесеното количество природен газ, по цената за пренос.
 6. Да не допуска самоволно присъединяване на трети лица към собствената си газова инсталация или съоръжения.
- Чл.58. Права и задължения на „КарловоГаз“ ООД.
- ал.1. „КарловоГаз“ ООД има следните права:
1. На безпрепятствен достъп до съоръженията си, разположени в имота на клиента за монтиране/демантиране и контрол, отчитане и обслужване на измервателните уреди.
 2. Да подменя по своя инициатива съществуващите средства за търговско измерване на природния газ с нови или с други с по-добри технически характеристики.
 3. Да прекъсва или ограничава преноса на природен газ при спазване на настоящите Общи условия и действащото законодателство.
 4. Да получи в срок от клиента дължимите суми за предоставените услуги.
- ал.2. „КарловоГаз“ ООД има следните задължения:
1. Да осигурява надеждно, безопасно и ефективно функциониране на газоразпределителната мрежа.
 2. Да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация спрямо всички свои клиенти.
 3. Да осигури измерване и отчитане на природния газ чрез монтиране и поддържане в изправност на средства за търговско измерване
 4. Да предоставя информация на клиентите.
 5. Да уведомява клиентите за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на преноса на природен газ при действия, които подлежат на планиране.
 6. Да извършва проверки по писмени жалби или сигнали от страна на клиент и да дава писмени отговори в срок до 30 /тридесет/ дни от подаването им.
 7. Да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии.
 8. Да съхранява информация за пренесените количества природен газ за всеки клиент.
 9. Да пренася природния газ до границата на собственост на газоразпределителната мрежа. Границата на собственост на газоразпределителната мрежа се определя от точката на присъединяване. Точката на присъединяване се определя от „КарловоГаз“ ООД, 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:
 - на изхода на колективния регулиращ уред;
 - точката, в която изходящият газопровод от колективния регулиращ уред достига границата на имота на клиента.
 10. Да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии и да води регистри с дата и час за постъпилите обаждания;
 11. Да извършва периодични проверки на средството за търговско измерване и да го поддържа в изправно състояние

ГЛАВА V УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА

Чл.59. „КарловоГаз“ ООД осигурява непрекъснат пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа (ГРМ) с

определено качество и предоставя услуги на клиента в съответствие с „Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл.60. „КарловоГаз” ООД е длъжно да поддържа в техническа изправност ГРМ и прилежащите ѝ съоръжения и да отстранява възникнали повреди в срок до 48 часа след установяването им.

Чл.61. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от „КарловоГаз” ООД към клиента.

Чл.62. При получаване на писмено искане от клиент за проверка на качеството на природния газ, „КарловоГаз” ООД е длъжно да започне проверката в срок до 5 (пет) работни дни. Проверката трябва да бъде извършена с необходима продължителност и по начин, позволяващ достоверно установяване на стойностите на съответните показатели. „КарловоГаз” ООД предоставя на клиента екземпляр от констативния протокол с резултатите от проверката. При установяване на отклонения от нормираните показатели, „КарловоГаз” ООД предприема организационни и технически мерки за подобряването им, за което писмено уведомява клиента, в срок до 30 (тридесет) дни от констатацията. В случай, че резултатите от проверката покажат, че няма отклонения, разходите за проверката са за сметка на клиента.

ГЛАВА VI РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ, ИЗКЛЮЧВАНЕ, СПИРАНЕ (ПРЕКЪСВАНЕ), ПРЕКРАТЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРЕНОСА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.63. „КарловоГаз” ООД, след предварително уведомяване, може да прекъсва или ограничава преноса на природен газ по разпределителната мрежа при извършване на ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, и други подобни действия, които подлежат на планиране. Уведомяването се прави 15 дни предварително, като съдържа график, причините за въвеждането и срок.

Чл.64. Уведомяването на клиентите на природен газ за битови нужди се извършва чрез средствата за масово осведомяване, а на клиентите на природен газ за небитови нужди - по реда и начините за уведомяване, предвидени в договорите с тези клиенти, като задължително се посочват дата и точен час на прекъсването (ограничаването), както и неговата продължителност. чл. 73, ал. 2 ЗЕ и Наредба № 10 от 9 юни 2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ (Наредба № 10).

Чл.65. При необходимост от промяна на предварително оповестената продължителност на прекъсване (ограничаване) „КарловоГаз” ООД, в срок от 3 (три) дни преди изтичане на първоначално обявения срок, е длъжен писмено да уведоми за това клиента.

Чл.66. Максималната продължителност на прекъсванията или ограниченията за ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения и други подобни действия, които подлежат на планиране, не може да бъде повече от 48 часа. (Чл. 73, ал. 2 и 3 от ЗЕ)

Чл.67. „КарловоГаз” ООД може без предварително уведомяване да прекъсне или ограничи преноса на природен газ по разпределителната мрежа до 48 часа при възникване или за предотвратяване на аварии, когато съществува опасност за здравето или живота на хора, когато съществува опасност за целостта на ГРМ, при опасност от нанасяне на значителни материални щети. В този случай „КарловоГаз” ООД незабавно уведомява клиента за срока и причината за въвеждането на временното прекъсване или ограничаване на преноса. Уведомяването на клиентите на природен газ за битови нужди се извършва чрез средствата за масово осведомяване, а на клиентите на природен газ за небитови нужди - по реда и начините за уведомяване, предвидени в договорите с тези клиенти. чл. 73, ал. 2 ЗЕ и Наредба № 10.

Чл.68. „КарловоГаз” ООД е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми клиентите писмено или чрез средствата за масово осведомяване, за причината на прекъсване (ограничаване) и сроковете за възстановяване на преноса на природен газ.

Чл.69 ал.1. „КарловоГаз” ООД има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ на клиента, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата (известие за плащане) срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако клиентът в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

ал.2. В посочения случай преноса на природния газ се възстановява в срок до часа след заплащане на всички дължими суми и всички разходи, направени от „КарловоГаз” ООД по възстановяване на преноса.

Чл.70 ал.1. „КарловоГаз” ООД може временно да прекъсне преноса на природен газ към обект на клиент, след подаване на писмено искане от страна на клиента.

ал.2. Искането се подава в срок от 10 (десет) дни преди датата, на която се иска да бъде извършено спирането. Възстановяването се извършва след заплащане от страна на клиента на всички разходи, направени от „КарловоГаз” ООД по възстановяване на преноса.

ГЛАВА VII РЕД ЗА ДОСТЪП, ИЗМЕРВАНЕ, ОТЧИТАНЕ, ФАКТУРИРАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕНЕСЕНИЯ/РАЗПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.71 ал.1. Измерването и отчитането на количеството пренесен природен газ се извършва чрез намиращите се непосредствено преди мястото на доставка средства за търговско измерване (СТИ), собственост на „КарловоГаз“ ООД, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

ал.2. Отчитането на показанията на СТИ за природен газ се извършва от „КарловоГаз“ ООД ежемесечно.

Чл.72 ал.1. Количеството пренесен природен газ представлява разликата между нови и стари показания, отчетени по СТИ.

ал.2. Количеството пренесен природен газ, отчетено от СТИ без коректор, се получава чрез умножение на отчетените кубични метри природен газ с коефициент за преизчисление.

ал.3. Коефициентът за преизчисление се определя от „КарловоГаз“ ООД за определен период от време, като се съблюдават физичните и качествени параметри на състоянието на природния газ и статистическите метеорологични данни за съответния географски регион.

Чл.73 ал.1. Средствата за търговско измерване се разполагат така, че клиентът да има възможност да наблюдава показанията им.

ал.2. „КарловоГаз“ ООД е длъжно да извършва последващи метрологични проверки на средствата за търговско измерване и да ги поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

Чл.74 ал.1. Клиентът може да поиска от „КарловоГаз“ ООД 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 „КарловоГаз“ ООД, което осигурява изпращането му в Българския институт по метрология, запечатано с пломбите и стикерите, записани в констативния протокол, съставен при демонтажа.

ал.2. Разходите за метрологична експертиза на средството за търговско измерване са за сметка на:

1. „КарловоГаз“ ООД, в случай че експертизата докаже неизправност на средството за търговско измерване;
2. КЛИЕНТА, в случай че експертизата докаже изправност на средството за търговско измерване. (Чл. 38ж ЗЕ)

Чл.75 ал.1. Когато средствата за търговско измерване са разположени в имота на клиента, включително в общите части на етажната собственост, той е длъжен да осигурява безпрепятствен достъп до тях на представители на „КарловоГаз“ ООД, за контрол, отчитане и обслужване, срещу представяне на служебна карта за легитимация.

ал.2. В случай, че достъпът за отчитане не бъде осигурен, клиентът заплаща стойността на количеството природен газ за същия отчетен период от предходната година, а за първата година на продажба – чрез отчитане на инсталираната мощност и часовата ѝ използваемост. При последващо осигуряване на достъп, „КарловоГаз“ ООД извършва корекция според реалните показания на средствата за измерване, ако това е необходимо.

Чл.76 ал.1. При констатирано неработещо СТИ с констативен протокол, съставен по реда на настоящите общи условия, „КарловоГаз“ ООД изчислява количеството доставен природен газ на база на същия отчетен период на предходната година, а при първа година на потребление – на база инсталирана мощност и часовата използваемост.

ал.2. Изчисленията по предходната алинея се извършват за период от датата на последното отчитане до датата на констатиране на неизмерването.

Чл.77. „КарловоГаз“ ООД уведомява писмено клиента за дължимите суми, които следва да изплати или сумите, които ще му бъдат възстановени в следствие на извършеното изчисление, като посочва начина и срока за плащане.

Чл.78 ал.1. Клиентът заплаща преноса на природния газ по утвърдената от КЕВР цена, в зависимост от потребителската група, в която попада.

ал.2. Заплащането на дължимите суми за количества природен газ се извършва на основание издадени от „КарловоГаз“ ООД фактури.

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

ал.4. Срокът за спиране на газоподаването за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни след посочена във фактурата дата за плащане и е еднакъв за всички битови клиенти.

ал.5. Заплащането на дължимите суми за пренос на природен газ по разпределителна мрежа за клиенти за небитови нужди и спирането при неплащане се осъществява, съгласно условия в договора за пренос на природен газ за небитови нужди.

Чл.79. Клиентът в срок от 3 /три/ работни дни, след получаване на фактурата за плащане е длъжен, да уведоми писмено „КарловоГаз“ ООД за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от „КарловоГаз“ ООД и стойността на действително пренесеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл.80. Съдържанието на издаваните от „КарловоГаз“ ООД фактури отразяват действително пренесеното количество природен газ и съдържат конкретни данни за номера на измервателния уред, пренесения природен газ за отчетния период, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС) и разбивка на цената по компоненти (ако има такива), срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на преноса, в случай на неплащането им. (Чл.127 ал. 1 т. 10 НЛДЕ)

Чл.81. Неполучаването на фактурата не освобождава клиента от задължението за плащане на дължимите суми.

Чл.82. В случай на суми, дължими от „КарловоГаз“ ООД на клиент, поради неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително поради неточно или забавено фактуриране, то съответните суми се възстановяват или

прихващат от следващо плащане, в зависимост от желанието на клиента, което трябва да бъде изразено писмено. В случай, че клиентът не изрази изрично желание, то сумите се прихващат от следващо плащане. (Чл.127 ал. 1 т. 6 НЛДЕ)

Чл.83 ал.1. Констативен протокол по реда на Общите условия се съставя в присъствието на клиента и се подписва от него и от представител на „КарловоГаз“ ООД.

ал.2. Ако клиентът не присъства или откаже да подпише констативен протокол, същият се подписва от представител на дружеството и един свидетел, който не е служител на „КарловоГаз“ ООД.

ГЛАВА VIII ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл.84. Отговорност на „КарловоГаз“ ООД:

1. Когато „КарловоГаз“ оод не уведоми клиентите, писмено или чрез 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 или при нерегламентирано прекъсване, дължи неустойка, в размер на стойността на неизвършения пренос за периода на спиране.

2. За действително претърпени вреди над размера на неустойката „КарловоГаз“ ООД дължи плащане само след съдебното им доказване.

3. В случаите, когато „КарловоГаз“ ООД е уведомило предварително клиентите за удължаване срока на прекъсването и за причините, наложили това, не дължи неустойка.

4. При доставка на природен газ с качествени показатели и параметри, различни от договорените, цената се преизчислява пропорционално на договорената калоричност.

5. Преизчислението на цената не лишава клиента от правото му да търси обезщетение от „КарловоГаз“ ООД за действително претърпени вреди.

6. При доказано неспазване от „КарловоГаз“ ООД на срок, определен в тези Общи условия, то заплаща обезщетение на битовия клиент, в размер на 20 лв. за всеки 24 часа закъснение.

7. Когато „КарловоГаз“ ООД не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, той уведомява клиентите в подходящ срок и начин в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията си. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Чл.85. Отговорност на клиентите:

1. При неизпълнение на задължението си да заплаща преноса на природен газ в срока, посочен във фактурата (известие за плащане), клиентът дължи обезщетение на „КарловоГаз“ ООД в размер на законната лихва, изчислена върху дължимата сума, за всеки просрочен ден от датата на забавата до датата на постъпване на дължимата сума по сметката или в касите на „КарловоГаз“ ООД, на основание Закона за задълженията и договорите.

2. Клиентът дължи неустойка на „КарловоГаз“ ООД в размер на 50 лв. за всяко отделно деяние, в следните случаи:

а/ самоволно е възстановил спряно газоснабдяване;

б/ поврежда средство за търговско измерване знак, пломба или друго контролно приспособление, поставено от „КарловоГаз“ ООД.

3. Обезщетението може да се претендира от „КарловоГаз“ ООД в рамките на 30 (тридесет) дни от констатиране на случая.

4. Това обезщетение не изключва отговорността на клиента за имуществени вреди в по-голям размер, нанесени на „КарловоГаз“ ООД.

Чл.86. Ред за реализиране на имуществена отговорност (чл. 127, ал. 1, т. 9 НЛДЕ):

1. Пострадалата страна е длъжна в едноседмичен срок писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на потребителя за неплащане на дължими суми, както и в случаите когато продавачът не носи имуществена отговорност по смисъла на тези Общи условия.

Другата страна в срок до 24 (двадесет и четири) часа след получаване на уведомлението изпраща свой представител за съставяне на констативен протокол за нанесените вреди.

2. Продавачът и потребителят разглеждат обстоятелствата по констативния протокол и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване по съдебен ред.

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

Чл.87. Клиентът има право да подаде писмена жалба до „КарловоГаз“ ООД, която се изпраща по пощата, на обявения публично адрес за кореспонденция, електронния адрес на „КАРЛОВОГАЗ“ оод или се предостави в офиса.

Чл.88. Всяка постъпила жалба се регистрира в деловодството на „КарловоГаз“ ООД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички жалби, 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.89. Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
5. да е подписана от жалбоподателя или от упълномощен представител.

Чл.90 ал.1. „КарловоГаз“ ООД разглежда и решава в 30 /тридесет/ дневен срок постъпилите жалби, свързани с прилагане на настоящите общи условия.

ал.2. Отговорите на жалби на клиенти се изготвят в писмен вид и се изпращат на посочения от подателя адрес.

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

ал.4. В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от клиентите, „КарловоГаз“ ООД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на клиентите 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.

ал.5. Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на клиентите 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 определен тип клиенти.

Чл.91 ал.1. Когато жалбата е основателна, „КарловоГаз“ ООД незабавно предприема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. Мерките се изпълняват в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

ал.2. Когато мерките засягат права на други клиенти, те се уведомяват писмено.

Чл.92. В случай, че клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на „КарловоГаз“ ООД, има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез „КарловоГаз“ ООД, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

ГЛАВА X

СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕНОС НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.93. Срокът на договора за пренос на природен газ през ГРМ е в рамките на срока на издадената на „КарловоГаз“ ООД Лицензия за извършване на дейността разпределение на природен газ.

Чл.94. Договорът за пренос на природен газ се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока;
2. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;
3. с едномесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА;
4. по нареждане на компетентен орган.

Чл.95 ал.1. Прекратяването на договора не освобождава страните от изпълнение на финансовите им задължения по него.

ал.2. Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за клиента, различни от договорените. (чл. 38а, ал. 1, т. 5 ЗЕ).

ГЛАВА XI

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.96 ал.1. Всички искания, предизвестия и уведомления, относно прилагането на настоящите общи условия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и да се изпращат на адреса на клиента и на „КарловоГаз“ ООД.

ал.2. В случай, че клиентът не е уведомил „КарловоГаз“ ООД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията, адресирани до него са редовно връчени.

Чл.97. Небитовите клиенти подписват с „КарловоГаз“ ООД договор за пренос на природен газ за небитови нужди, при условия и договорени клаузи, съответстващи с класификацията им като потребители, съгласно ЗЕ и подзаконовите му нормативни актове.

Чл.98. За всички неуредени случаи в настоящите Общи условия, се прилагат условията по сключените договори за пренос на природен газ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Чл.99. При започване на пренос към нов клиент или към клиент с прекратено газоснабдяване, клиентът подава писмено заявление до „КарловоГаз“ ООД, с което удостоверява, че е получил екземпляр от общите условия и приема настоящите Общи условия.

Чл.100. Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). „КарловоГаз“ ООД публикува одобрените от КЕВР Общи условия най-малко в един централен и в един местен ежедневник и на страницата си в интернет и ги поставя в центровете за обслужване на клиенти.

ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1. „Достъп“ е правото за използване на разпределителните мрежи за пренос на природен газ срещу заплащане на цена и при условията на тези правила.
2. „Входна точка“ е физическа точка, съоръжена със средства за търговско измерване, където се извършва измерването на количеството и налягането на природния газ за пренос и се извършва неговото приемане.
3. „Изходна точка“ е физическа точка, съоръжена със средства за търговско измерване, където се извършва измерването на количеството и налягането на пренесения природен газ и се извършва неговото предаване.
4. „Компресорна станция“ е входна точка, свързана с националната преносната мрежа.
5. „Газорегулираща станция, Автоматична газорегулираща станция (ГРС, АГРС) е инсталация за регулиране налягането на природния газ съоръжена и със средства за търговско измерване.
6. „Пренос на природен газ“ е транспортирането на природен газ чрез специализиран транспорт и/или през разпределителните мрежи.
7. „Договорен капацитет“ е капацитетът, който операторът на преносна система е разпределил на ползвател на мрежата съгласно договор за пренос.
8. „Технически капацитет“ е максималния непрекъсваем капацитет, който операторът на преносна система може да предложи на ползвателите на мрежата, като вземе под внимание целостността на системата и експлоатационните изисквания на преносната система.
9. „Непрекъсваем капацитет“ е капацитет за пренос на газ, чиято непрекъсваемост е гарантирана от оператора на преносна система по силата на сключен договор.
10. „Прекъсваем капацитет“ е газов капацитет за пренос, който може да бъде прекъсван от оператора на разпределителна система в съответствие с условията, залегнали в договора за пренос.
11. „Заявка“ е предварително уведомление от страна на ползвателя на мрежата на оператора на съответната мрежа за реалния поток, който ползвателят иска да бъде пренесен по тази мрежа.
12. „Коригираща заявка“ е последващо уведомяване, с което се коригира първоначалната заявка.
13. Кубичен метър природен газ е количеството природен газ в обем един кубически метър при температура 20°C и абсолютно налягане 0.101325 МРа.
14. Външно газохранилище е сбора от всички многоелементни газови контейнери, в която нагнетените количества природен газ реално престояват преди да постъпят в разпределителните мрежи.
15. Работен капацитет за съхранение е максимален обем от природен газ, който може да бъде съхраняван във външното газохранилище в един момент.
16. Търговски капацитет за съхранение е частта от работния капацитет, която може да бъде използвана за съхранение на природен газ за клиенти и която операторът предлага на ползвателите на външното газохранилище.
35. Газова година е период от време, започващ в 8.00 часа местно време на 15-ти април и завършващ в 8.00 часа местно време на 1-ви април на следващата календарна година.
36. Газов месец е период от време, започващ в 8.00 часа местно време на първия ден от даден календарен месец и приключващ в 8.00 часа местно време на първия ден от следващия календарен месец.
37. Газов ден е периода от време, започващ в 8.00 часа местно време на съответния ден и завършващ в 8.00 часа местно време на следващия ден.

Настоящите Общи условия за присъединяване и достъп до разпределителните мрежи на „КарловоГаз“ ООД и пренос на природен газ по тях са приети с Решение на ОС на „КарловоГаз“ ООД от и одобрени с Решение № на ДКЕВР, и променени с Решение на ОС на „КарловоГаз“ ООД от и одобрени с Решение № на КЕВР, на основание чл.183а от Закона за енергетика, във връзка с чл.126 ал.1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.

Приложение № 1 към Общи условия за присъединяване и достъп до разпределителните мрежи на „КарловоГаз“ ООД и преноса на природен газ по тях

СПРАВОЧНА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящата справочна информация е изготвена от „КарловоГаз“ ООД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия. Съгласно чл. 38б, ал. 2 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката този контролен списък представлява неразделна част от Общите условия за присъединяване и достъп до разпределителните мрежи на „КарловоГаз“ ООД и преноса на природен газ по тях.

1. Кои организации или органи могат да помогнат, за да се научи повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент „КарловоГаз“ ООД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ за самостоятелна територия на община Карлово, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-266-12/2008, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР);

За същите територия няма друг лицензиран краен снабдител.

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

Информация можете да получавате и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за защита на потребителя (<http://archives.potrebitel.bg/index.php>) и др.

2. Какви са правата като клиент на природен газ?

Като клиент на природен газ имате право:

1. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа и да получавате доставки на природен газ при прозрачни и недискриминационни условия;

2. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа, да получавате доставки на природен газ и други услуги свързани с това на прозрачни, публично оповестени цени;

3. имате право на информация относно цените на природния газ и услугите, които предлага „КарловоГаз“ ООД, начина образуване на тези цени;

4. имате право на информация за потреблението си, показанията на уреда за търговско мерене;

5. имате право на непрекъснато и качествено газоснабдяване съгласно утвърдените показатели.

Повече информация относно правата си можете да намерите в Общите условия на договорите за присъединяване, достъп и пренос на природен газ и Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от КЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

Информация можете да получите същото така от интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>, и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за защита на потребителя (<http://archives.potrebitel.bg/index.php>) и др.

3. Къде има информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от КЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

Информация можете да получите от служител на „КарловоГаз“ ООД в клиентските ни центрове. Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за вашето потребление.

4. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Фактурата трябва да съдържа следната информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на „КарловоГаз“ ООД.

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

Интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД, където може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във вашия дом, административна сграда или предприятие.

За повече информация - <http://www.bulgasnet.com/>, На Интернет страниците на общинските администрации, на които присъства информация относно планираните мерки по енергийна ефективност, проектите за повишаване на енергийна ефективност и общинските планове за действие за устойчива енергия -<http://www.namrb.org/>. На Интернет страницата на инициативата „Споразумение на кметовете“, където са публикувани общинските Планове за действие за устойчива енергия на подписаните Споразумението общински администрации и напредъка на изпълнението им - http://www.sporazumenietonakmetovete.eu/index_bg.html.

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

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е държавният орган, отговорен за защита на потребителите. Централата му се намира в гр. София. Най-близкото териториално поделение на КЗП е в Пловдив – Районна дирекция – Пловдив. Повече информация можете да намерите на интернет страницата на КЗП - <http://www.kzp.bg/>.

7. Какъв е минимумът от информация, който трябва да получавам от моя доставчик с фактурата?

Фактурата следва да съдържа следния минимум от информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на „КарловоГаз“ ООД.

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

Можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД като подадете жалба или сигнал по реда на глава IX от Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от КЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. В случай че не сте удовлетворен от отговора и предприетите мерки от страна на „КарловоГаз“ ООД можете да подадете жалба до КЕВР по реда на Закона за енергетиката. Повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

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

Такава информация можете да получите в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

10. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със „КарловоГаз“ ООД, преди да се обвържа?

След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия? Съгласно Закона за енергетиката „КарловоГаз“ ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на разпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „КарловоГаз“ ООД и се одобряват от КЕВР. „КарловоГаз“ ООД е изготвило и КЕВР е одобрила следните общи условия: Общи условия на договорите за пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. Приемането на нови и промяната на ободрените вече общи условия изисква публичност – предварително обявяване на проектите на нови общи условия или за изменението на одобрените вече общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и в интернет.

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

1. преместване на нов адрес;
2. даване под наем на жилище.

Съгласно Закона за енергетиката „КарловоГаз“ ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на разпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „КарловоГаз“ ООД и се одобряват от КЕВР. Тези договори предвиждат възможност за прекратяване по взаимно съгласие на страните или с тримесечно предизвестие от страна, който иска прекратяването, до другата страна.

12. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право за прекратяване на договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

13. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика?

Какви са процедурите за решаване на спорове?

Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е разписан в Общите условия за присъединяване, достъп и пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общите условия на договорите за продажба на природен газ.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на крайните клиенти и в Правилата за работа с потребителите.

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

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

Да, има такава. Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за присъединяване, достъп и пренос на природен газ и Общите условия на договорите за продажба на природен газ.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

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

„КарловоГаз“ ООД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата посочена в писмото за спиране на газоподаването.

16. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми?

Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира?

Какви са правилата за изчисляване, използвани от „КарловоГаз“ ООД?

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

1. Цена без ДДС на обществения доставчик (Определена от КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители).

2. Цени без ДДС за разпределение на природен газ (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).

3. Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител при изградена връзка с преносната мрежа (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).

4. Цена без ДДС за компресиране и пренос, чрез транспортиране (Съгласувана с КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители, на територията на лицензията). Тази компонента отпада след изграждане на връзка с преносната мрежа.

5. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна за различните групи потребители)

6. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Информация за цените за различните лицензии и цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на ДКЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>,

17. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване?

Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към разпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от КЕВР.

Информация можете да получите в клиентските центрове и на страниците на КЕВР: www.dker.bg и на „КарловоГаз“ ООД <http://www.bulgasnet.com/>.

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

„КарловоГаз“ ООД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за неопределен период назад.

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

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

1. Отчитане на Стопански (Промислени и ОАиТ) потребители-ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.

2. Отчитане на средствата за търговско мерене на битови потребители става съгласно общите условия на „КарловоГаз“ ООД, а именно: - ежемесечно отчитане - на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.- лятно-зимен период на отчитане-за периода 01.10.до31.03. на следващата година ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия, а за периода от 01.04.до30.09 на края на всяко тримесечие в първия работен ден на месеца. - тримесечно отчитане- на всяко първо число от новото тримесечие или в първия работен ден на същия. Отчитането на уредите за търговско мерене се отчитат от квалифицирани служители на „КарловоГаз“ ООД, като отчетените показания се записват в Дневници за отчитане, проверяват се и се въвеждат в специална програма за издаване на фактури. Освен тези отчитания „КарловоГаз“ ООД може да извършва и междинни отчитания по молба на клиента при прекъсване на консумацията за определен период от време или контролни отчитания за технологични нужди.

20. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора?

Има ли публични мерки за намаляване на риска да се конфронтирам със съществено увеличаване на цената?

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

21. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път?

С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на „КарловоГаз“ ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

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

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към преносната мрежа по реда на Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към преносната и разпределителните мрежи. Договорът се сключва със „КарловоГаз“ ООД в качеството му на оператор на разпределителната мрежа за самостоятелна територия на община Карлово, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л- 266-08/2008 г., издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР);

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на „КарловоГаз“ ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

23. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката?

Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД на дежурните телефони + 359 335 92 140 или на място в клиентските центрове, в зависимост от конкретния случай.

24. Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?

„КарловоГаз“ ООД отговаря за вреди в тези случаи, само ако прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на „КарловоГаз“ ООД.

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

Предлагаме възможност за разсрочено плащане в разумни срокове.

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

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

Ограничителният режим се въвежда със заповед на министъра на икономика и енергетиката за територията на цялата страна и от кмета за територията на съответната община.

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

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

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД и на място в клиентските центрове. „КарловоГаз“ ООД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

27. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата.

От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

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

28. Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?

Доставката на природен газ може да бъде спряна. „КарловоГаз“ ООД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни.

В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата посочена в писмото за спиране на газоподаването. За уязвими клиенти (за повече информация виж по-долу отговор 31 и отговор 32) спирането на подаването на природен газ се извършва след 20 (двадесет) дневно писмено предупреждение.

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

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестие, което ви е отправено от „КарловоГаз“ ООД.

30. Какво да направя, ако доставката ми е спряна? Осведомете се за причините за спирането на доставката от дежурните телефони - 0700 18 900 или на „КарловоГаз“ ООД или на място в клиентските центрове. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатена в срок сметка).

31. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент?

Какви критерии трябва да покривам, за да бъда считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

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

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

За повече информация - http://www.asp.government.bg/ASP_Client/jsp/main.jsp

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

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. Уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия. В случай че между „КарловоГаз“ ООД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписат споразумителен протокол за това, „КарловоГаз“ ООД няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

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

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви – смяна дограма, поставяне на подходяща изолация. Също така можете да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и да се ориентирате към уреди от по-висок енергиен клас. От значение е и въпросът, дали уредите, които използвате са подходящи за помещенията, които отоплявате с тях. За повече информация <http://www.bulgasnet.com/>.

34. Какво е нелоялна търговска практика?

Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители. Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

35. Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите. Повече информация можете да получите от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>

36. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени по-долу, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;
2. основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимуществата, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;
3. обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;
4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;
5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;
6. вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правно- организационната форма на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;
7. правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен. Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:

1. всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;
2. неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

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

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

На първо място можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД за изясняване на случая. Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на „КарловоГаз“ ООД можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.