

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ НА  
„ЕМИ“ ООД**

**РАЗДЕЛ I**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1)** Настоящите Правила за работа с потребителите на енергийни услуги („Правилата“) уреждат отношенията между „ЕМИ“ООД („Дружеството“), съгласно условията на издадените му лицензия за дейностите „разпределение на природен газ“ и „снабдяване с природен газ от краен снабдител“ от Комисията за Енергийно и Водно Регулиране (КЕВР) и страните по договори за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи и доставка на природен газ (Клиенти), като определят:

**1.** реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения;

**2.** формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

**3.** специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението, и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти

**(2)** Правилата са на разположение на всички заинтересовани потребители на енергийни услуги на адреса на центровете за работа с клиенти и на интернет сайта на Дружеството.

**Чл. 2.** Отношенията между Дружеството и Клиентите се основават на принципите на равнопоставеност и недопускане на дискриминация на различните Клиенти при предоставянето на услугите.

**РАЗДЕЛ II**

**ЦЕНТРОВЕ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ.  
ДАНИИ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРА ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ДОСТЪП ДО ТЯХ.**

**Чл. 3. (1)** Връзката между Дружеството и Клиентите му се осъществява чрез:

**1.** центровете за работа с Клиенти на Дружеството, находящи се:

- на адреса на седалището и адреса на управление на Дружеството: гр. Бургас ул. Адам Митцкевич № 1, вх. Б, ет. 3, ап. 7;

- с. Дебелт, община Средец, местност Кривия вир, в сградата на бензиностанция Лукойл.

**2.** формата за контакт на интернет сайта на Дружеството <https://emigas.bg>;

**3.** телефоните на Дружеството,

- на адреса в гр. Бургас ул. Адам Митцкевич № 1, вх. Б, ет. 3, ап. 7 - тел.: (056) 844 844;

- с. Дебелт, община Средец, местност Кривия вир, в сградата на бензиностанция Лукойл - тел.: (056) 830 041.

и/или

4. ел. поща: [office@emigas.bg](mailto:office@emigas.bg).

**(2)** Информация за пълния списък с центрове за работа с клиенти, места/офиси за контакт с Дружеството, се публикува на интернет сайта на Дружеството. При промяна на данните Дружеството публикува информация за промяната чрез интернет сайта и чрез съобщение в централите за работа с клиенти.

**Чл. 4. (1)** Дружеството предоставя на Клиентите си информация относно предлаганите услуги, достъпа до тях, възможностите за ползването им, данни за потреблението, начините на плащане, прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране, и друга информация, периодично, чрез интернет сайта на дружеството и в централите за работа с клиенти на Дружеството, в рамките на работното им време, при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката (ЗЕ), обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г.

**(2)** В централите за работа с клиенти на Дружеството е осигурен пълният комплект нормативно установени документи, свързани с присъединяване към газоразпределителната мрежа, преноса и продажбата на природен газ, както и съпътстващите услуги, свързани с осъществяването от Дружеството лицензионни дейности.

**(3)** Служителите в централите за работа с клиенти на Дружеството оказват съдействие на Клиентите по всички въпроси, свързани с услугите по присъединяване към газоразпределителната мрежа, преноса и продажбата на газ, като:

- 1.** приемат заявления, молби, жалби, сигнали и предложения;
- 2.** оказват съдействие при попълване на заявления за присъединяване и/или сключване на договори за присъединяване, пренос и доставка на газ.
- 3.** приемат всички необходими документи в.вр. със сключването и изпълнението на договорите, включително прекратяване, прехвърляне на партиди, искания за предоставяне на информация и др.
- 4.** предоставят информация за предоставяните от Дружеството услуги, цени на услугите, цени за пренос и снабдяване с природен газ.

**(4)** Съдържанието на издаваните от ДРУЖЕСТВОТО 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, срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на преноса, в случай на неплащането им.

**Чл. 5.** Общите условия на "ЕМИ"ООД по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи (ГРМ) на територията на община Средец и Общите условия на "ЕМИ" ООД по договорите за снабдяване с природен газ на територията на община Средец се публикуват и са достъпни на интернет страницата на "ЕМИ" ООД (<https://emigas.bg/>), както и са на разположение на клиентите в центровете за работа с клиенти на дружеството, находящи се на адреси:

- гр. Бургас ул. Адам Митцкевич № 1, вх. Б, ет. 3, ап. 7

Работно време: 9:00 – 17:30 часа (от понеделник до петък) /тел.: (056) 844 844

- с. Дебелт, община Средец, местност Кривия вир, в сградата на бензиностанция Лукойл

Работно време: 9:00 – 17:30 часа /тел.: (056) 830 041

Каси за плащане (адреси):

- гр. Бургас ул. Адам Митцкевич № 1, вх. Б, ет. 3, ап. 7

Работно време: 9:00 – 17:30 часа (от понеделник до петък) /тел.: (056) 844 844

- с. Дебелт, община Средец, местност Кривия вир, в сградата на бензиностанция Лукойл

Работно време: 9:00 – 17:30 часа /тел.: (056) 830 041

**Чл. 6.** Договорите, сключвани от Дружеството с потребители на енергийни услуги, съгласно издадените лицензии, задължително съдържат най-малко посоченото в чл. 38а от Закона за енергетиката, както следва:

- 1.** данни, идентифициращи енергийното предприятие, включително адрес;
- 2.** предлаганите услуги и условията и реда за тяхното предоставяне;
- 3.** средствата, чрез които може да се получи актуална информация за всички приложими цени на предлаганите услуги;
- 4.** срок на договора, условията за временно преустановяване, прекратяване на тяхното предоставяне и на договора;
- 5.** условията за едностранно прекратяване на договора от ползвателя на енергийни услуги, включително при промяна на договорните условия и цени, и възможността за такова прекратяване без допълнително плащане;
- 6.** условията и реда за прихващане и възстановяване на суми при неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително неточно или забавено фактуриране;
- 7.** правата на потребителите на енергийни услуги, включително информация относно процедурата по разглеждането и произнасянето по жалби в срок до три месеца от постъпването им;

**8.** други условия съгласно предвиденото в Закона за енергетиката.

**Чл. 7.** Дружеството предоставя данни за потреблението на Клиентите си, както следва: с известията/фактурите, като в тях се посочват и потребените количества газ.

**Чл. 8. (1)** Дружеството създава и поддържа база данни за всички сключени договори с Клиентите, както и за потреблението на Клиентите си в нормативно установените срокове.

**(2)** Дружеството издава фактури на Клиентите, съответно предоставените услуги в съответствие с изискванията на Закона за енергетиката, Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и договора между страните.

**(3)** Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си за период до 36 (тридесет и шест месеца) назад, считано от искането.

**(4)** Справката по ал. 3 се изготвя след заплащане на цената на услугата съгласно ценоразпис на Дружеството.

### **Раздел III**

#### **РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА КЛИЕНТИ КЪМ ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНАТА МРЕЖАТА И ЗА ЗАПОЧВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО С ПРИРОДЕН ГАЗ НА НОВИ КЛИЕНТИ**

**Чл. 9. (1)** Присъединяването към газоразпределителната мрежа (ГРМ) се извършва при спазване на Наредба № 4 за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи и следния ред:

1. подаване на заявление за присъединяване, ведно с изисканите от ДРУЖЕСТВОТО документи към него;

2. извършване на проучване от страна на ДРУЖЕСТВОТО за присъединяване и изготвяне на писмено становище за условията за присъединяване. В него ДРУЖЕСТВОТО уведомява заявителя за резултатите 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;

3. сключване на договор за присъединяване. В него страните конкретизират параметрите на присъединяването, срока за извършване на строителните работи, неустойки при неспазване на условията на договора за присъединяване, срокове за заплащане на таксата за присъединяване и други разходи по присъединяването.

**(2)** ДРУЖЕСТВОТО присъединява КЛИЕНТИТЕ в определена от ДРУЖЕСТВОТО точка на присъединяване.

**(3)** Точката на присъединяване определя границата на собственост на ГРМ и съоръженията на КЛИЕНТА.

**(4)** ДРУЖЕСТВОТО може да откаже присъединяването към ГРМ в следните случаи:

1. когато липсва капацитет на разпределителната мрежа в съответната входна и/или изходна точка;

2. когато липсва връзка с мрежата и извършването на подобрене на мрежата е икономически нецелесъобразно и необосновано;

3. когато липсва техническа възможност за присъединяване на обект за производство на природен газ от възобновяеми източници или добивни предприятия.

**(5)** В случай на отказ, заявителите могат да постигнат договореност с ДРУЖЕСТВОТО за начина на финансиране на съответната връзка или за извършване на необходимата реконструкция на ГРМ.

**(6)** ДРУЖЕСТВОТО се задължава да подаде природен газ към присъединените газови съоръжения и инсталации на битов клиент в срок до 3 /три/ календарни дни за извършване на 72 часови проби след представяне от КЛИЕНТА на всички необходими документи.

**(7)** Газовата инсталация на битов клиент се запълва с природен газ след предоставяне от клиента на всички изискани от ДРУЖЕСТВОТО документи.

## **Раздел IV**

### **УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ**

**Чл. 10. (1)** КЛИЕНТИ на ДРУЖЕСТВОТО с доказан статут на уязвими клиенти получават справки за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.

**(2)** На КЛИЕНТИ с доказан статут на уязвими клиенти ДРУЖЕСТВОТО предлага сключване на споразумение за разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при следните облекчени условия:

1. договаряне на срок на плащане;
2. договаряне на първоначална вноска;
3. договаряне на месечна вноска;
4. неначисляване на нормативно договорените лихви за просрочие.

**(3)** В случай че между Дружеството и уязвимия КЛИЕНТ се постигне съгласие за разсрочване на задължения и двете страни подпишат споразумение за това, Дружеството няма право да прекъсва доставките на газ заради сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия КЛИЕНТ.

**(4)** При неспазване на сроковете в погасителния план, ДРУЖЕСТВОТО може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумението.

**(5)** Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия КЛИЕНТ от задължението да заплаща текущите си задължения.

**(6)** При непостигане на съгласие за разсрочване на дължимите плащания за потребеното количество природен газ и неподписване на споразумение за това, ДРУЖЕСТВОТО може да прекъсне доставката на природен газ в срок от 30 /тридесет/ дни от датата на издаване на фактурата за дължими плащания. Тази информация се включва в съдържанието на фактурите, издавани на уязвимите клиенти.

## **РАЗДЕЛ V**

### **ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ**

**Чл. 11.** Дружеството има право да спре снабдяването с природен газ след писмено предупреждение в посочен в него срок (от минимум 10 дни), когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент“ не е заплатил дължимите суми към Дружеството за два или повече месеца и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане, обективизирано в споразумение. В посочения в предупреждението срок уязвимият клиент може да плати или да подаде заявление за разсрочване на плащането.

**Чл. 12.** Възстановяването на доставките на природен газ към Клиента става по искане на Клиента, след заплащане на дължимите суми.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРА ЗА ДОСТЪП ДО ТЯХ**

**Чл. 13. (1)** ДРУЖЕСТВОТО предоставя данни за потреблението на КЛИЕНТИТЕ си, както следва:

1. на битовите клиенти - с изпращане на известията/фактурите за дължимите суми, като в тях се посочват и потребените количества.

2. на небитовите клиенти - чрез съставянето на месечен акт (акт за отчетен период), съгласно подписания договор и посочване на потреблението в издадените на база месечния акт данъчни документи.

**(2)** ДРУЖЕСТВОТО информира КЛИЕНТА, заедно с фактурата (известие) за последния месец на всяко календарно шестмесечие, когато отчетената му консумация на природен газ за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

**(3)** ДРУЖЕСТВОТО предоставя на своите КЛИЕНТИ възможност да получат срещу заплащане информация за своето потребление в клиентските центрове на дружеството, в т.ч.

справка за количеството доставен за тях природен газ, за период от 36 месеца назад, считано от датата на поискване на справката.

## РАЗДЕЛ VII

### РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**Чл. 14. (1)** Клиентите имат право да подават молби, жалби, сигнали и да правят предложения в писмен вид, в седалището на Дружеството, където е разкрит център за работа с потребителите или в който и да е друг център за работа с потребителите на ДРУЖЕСТВОТО, чрез пощенски оператор/куриер или изпратени на електронната поща на Дружеството: [office@emigas.bg](mailto:office@emigas.bg).

**(2)** Допуска се по телефон да бъде подадена информация за аварийна ситуация или да бъде поискана информация от ДРУЖЕСТВОТО, но телефонното обаждане не се разглежда като жалба.

**(3)** Всяка подадена молба, жалба, сигнал и/или предложение /по-долу „жалба“/ следва 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 негов упълномощен представител.

**(4)** Допуска се молбата, жалбата, сигналът или предложението да са написани на друг език, в случай че са придружени от превод на български език.

**(5)** Ако жалбата, сигналът или предложението се подписват от пълномощник, към тях следва да се приложи и пълномощно.

**(6)** В случай че подадените молби, жалби, сигнали или предложения не отговарят на изискванията по ал. 3-5, Дружеството изпраща писмено уведомление до подателя на посочения от него адрес или електронна поща с указания в какво се състои нередовността, като дава подходящ срок за отстраняване на нередовностите.

**Чл. 15 (1)** Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специален регистър на жалбите.

**(2)** Документацията относно всички жалби, сигнали, молби и предложения, както и отговорите по тях, се съхранява за период най-малко три години от приключване на

преписката, доколкото не е определен друг срок, съгласно действащото законодателство.

**Чл. 16 (1) ДРУЖЕСТВОТО** е длъжно да разгледа всяка молба, жалба, сигнал и/или предложение по реда и при условията на настоящите правила за работа с потребителите и действащото законодателство.

**(2)** Отговорните лица, които да обработват, разглеждат и подготвят отговори на конкретните искания, се определят от Управителя/ите на Дружеството.

**(3)** Когато случаят засяга отношения, права или задължения на друг Клиент, Дружеството ги уведомява писмено за това.

**(4)** Дружеството има право да изисква допълнителна информация, предоставяне на сведения и справки и всичко необходимо за изясняване на подадените жалби, сигнали, предложения и искания, включително и от трети страни, както и да извършва проверки на място.

**(5)** Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение следва да оказва съдействие и да предостави всички необходими данни, документи и сведения във връзка с конкретния случай, когато е необходимо.

**(6)** Дружеството разглежда всяка подадена молба, жалба, предложение или сигнал и изготвя и изпраща писмен отговор, съдържащ мотивирано становище в срок до 30 (тридесет) дни от постъпването, съответно от отстраняване на нередовностите на молбата, жалбата, сигнала или предложението. В случай че жалбата не бъде уважена, ДРУЖЕСТВОТО посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

**(7)** Когато молбата, жалбата, предложението или сигнала жалбата е подадена по електронна поща, ДРУЖЕСТВОТО има право да отговори в посочения по-горе срок също по електронна поща, като в този случай писмената форма се смята за спазена.

**(8)** В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от клиентите, ДРУЖЕСТВОТО 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. 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 доведат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип клиенти.

**(9)** В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата, сигнала или предложението е необходим по-дълъг срок, срокът за разглеждане се удължава, но с не повече от 10 (десет) работни дни, за което Дружеството уведомява писмено Клиента в срока по ал. 6.

**(10)** При необходимост може да бъде организирана и среща с подателя на жалбата, сигнала, предложението или искането, на която да бъдат обсъдени оплакванията/исканията му, основателността им и начините за удовлетворението им. Ако такава среща бъде организирана, срокът за отговор на Дружеството следва да се

удължи с времето, отнело организацията и провеждането на срещата, като общият срок не следва да надхвърля 2 (два) месеца от постъпването, съответно от отстраняване на нередовностите на жалбата, сигнала или предложението.

**(11)** В случай че Клиентът не е уведомил Дружеството за промяна в посочените от него адрес/ел. поща за кореспонденция, всички съобщения, писма, предизвестия и уведомления се считат за редовно връчени, ако са изпратени на посочените от Клиента адреси чрез описаните средства за комуникация и на посочените от него лица за контакт.

**Чл. 17.** Когато жалбата, предложението или искането са основателни, Дружеството взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност. Срокът не може да бъде по-дълъг от 30 (тридесет) работни дни.

**Чл. 18.** При несъгласие с отговора на Дружеството или при неполучаване на отговор, Клиентът има право да търси правата си по реда на действащото законодателство - да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез ДРУЖЕСТВОТО, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1. (1)** Настоящите Правила са приети с Решение по Протокол № ...../.....20.....г. на ОС на Дружеството, разработени са в съответствие с чл. 38в от Закона за енергетиката, Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, Наредба № 4 от 5 ноември 2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи и са одобрени от КЕВР с Решение № ... от .....

**(2)** След одобряването им от КЕВР настоящите Правила се публикуват в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на Дружеството и влизат в сила след публикуването им.

**(3)** Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

**§ 2.** В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на Правилата, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.