

ПРАВИЛА
ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ
НА „ СВИЛЕНГРАД - ГАЗ ” АД

Утвърждавам:

.....
Изпълнителен директор

A blue circular stamp with the text "СВИЛЕНГРАД - ГАЗ" АД" around the top and "SVILENGRAD - GAZ" around the bottom. In the center, it says "гр. Свиленград". A handwritten signature in blue ink is written over the stamp and the text "Изпълнителен директор".

Дата: 30.06. 2023г.

I. ЦЕНТРОВЕ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ

Чл.1. Актуален списък на наличните клиентски центрове на дружеството се помещава на интернет страницата му. Информация за клиентските центрове на дружеството може да бъде получена и на клиентския телефон 088 6798847

Чл.2. Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа (ГРМ) и на договорите за снабдяване с природен газ от краен снабдител се публикуват и са достъпни на интернет страницата на „Свиленград-газ“ АД - <http://www.svilengradgaz.com>, както и са на разположение на клиентите в центъра за работа с клиенти на дружеството на адрес: гр.Свиленград, х-л „Свилена“, ет.1, ап.104.

Работно време: 09.00 -11.00 ; 14.00 -16.00; тел. 088 6798847

Каси за плащане – офиса на „Търговска банка Д“ АД, гр.Свиленград, пл. „5 октомври“

Работно време: 09.00 – 17.00; тел: 037994015

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

Чл.3. 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, заедно 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.

Чл.4. ДРУЖЕСТВОТО присъединява КЛИЕНТИТЕ в определена от ДРУЖЕСТВОТО точка на присъединяване.

Чл.5. Точката на присъединяване определя границата на собственост на ГРМ и съоръженията на КЛИЕНТА.

Чл.6. 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.

Чл.7. 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.

Чл.8. ДРУЖЕСТВОТО се задължава да подаде природен газ към присъединените газови съоръжения и инсталации на небитов клиент в срок до 3 /три/ календарни дни за извършване на 72 часови проби след представяне от КЛИЕНТА на всички необходими документи.

Чл.9. Газовата инсталация на битов клиент се запълва с природен газ след предоставяне от клиента на всички изискани от ДРУЖЕСТВОТО документи.

III. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

A. Ред за подаване на жалбите

Чл.10. Всеки КЛИЕНТ има право да подава молби, жалби, сигнали и да прави предложения до дружеството.

Чл.11. 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.

Чл.12. Всяка 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.

Чл.13. Жалбата може да бъде подадена по пощата на обявения публично адрес за кореспонденция на дружеството, електронния адрес на дружеството или се предоставя на ръка в неговия офис.

Чл.14. 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.

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

Чл.16. Документацията относно всички жалби, 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.

Б. Разглеждане, проверка и отговор на жалбите

Чл.17. ДРУЖЕСТВОТО извършва проверка на подадената жалба и събира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по нея.

Чл.18. ДРУЖЕСТВОТО може да организира среща с жалбоподателя за допълнително изясняване на обстоятелствата по спора.

Чл.19. ДРУЖЕСТВОТО разглежда всяка подадена жалба в срок до 30 дни от получаването ѝ.

Чл.20. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да изпрати на подателя на жалбата писмен отговор в срока по предходния член.

Чл.21. Когато 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.

Чл.22. Когато жалбата е основателна, ДРУЖЕСТВОТО взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност. Срокът не може да бъде по-дълъг от 30 дни.

Чл.23. В случай че жалбата не бъде уважена, ДРУЖЕСТВОТО посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

Чл.24. Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, ДРУЖЕСТВОТО ги уведомява писмено за това.

Чл.25. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки от ДРУЖЕСТВОТО, има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ, чрез ДРУЖЕСТВОТО, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в седемдневен срок.

IV. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРА ЗА ДОСТЪП ДО ТЯХ

Чл.26. ДРУЖЕСТВОТО предоставя данни за потреблението на КЛИЕНТИТЕ си, както следва:

1. На битовите клиенти - с изпращане на 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.

Чл.27. ДРУЖЕСТВОТО информира КЛИЕНТА, заедно с фактурата 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.

Чл.28. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на своите КЛИЕНТИ възможност да получат срещу заплащане информация за своето потребление в клиентския център 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 справка.

V. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.29. КЛИЕНТИ на ДРУЖЕСТВОТО с доказан статут на уязвими клиенти получават справки за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.

Чл.30. 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: заплащане на 50% от дължимата сума ежемесечно за месеците октомври - март а останалите 50% ежемесечно през месеците април - септември.

Чл.31. В случай че между ДРУЖЕСТВОТО и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумение за това, ДРУЖЕСТВОТО 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.

Чл.32. 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.

Чл.33. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

Чл.34. 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 90 /деветдесет/ дни от датата на издаване на фактурата за дължими плащания. Тази информация се включва в съдържанието на фактурите, издавани на уязвимите клиенти.

Настоящите Правила за работа с потребителите са приети с Решение по Протокол № 2/21.02.2022 г. на Съвета на директорите на „Свиленград-Газ“ АД и одобрени с Решение № ОУ-10 / 28.06.2023г. на КЕВР, на основание чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката.