



ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

НА „БАЛКАНГАЗ 2000” АД

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: 0723 - 66007, 60077, 60076

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 „Балкангаз 2000” АД (<http://www.balkangaz2000.com>), както и са на разположение на клиентите в центъра за работа с клиенти на дружеството на адрес:

гр. Ботевград, ул. „Академик Стоян Романски“ № 2

Работно време: 08:30 – 17:30 ч., тел. 0723-66007, 60077, 60076

Каси и начини за плащане:

- в офиса на „Балкангаз 2000” АД – гр. Ботевград, ул. „Академик Стоян Романски“ № 2; Работно време: 08:30 – 17:30 ч., тел. 0723-66007

- в офиса на „Първа Инвестиционна Банка” – гр. Ботевград, пл. „Освобождение“ № 5; Работно време: 09:00 – 17:00 ч., тел. 0723-69051

- в офиса на Български пощи – гр. Ботевград, ул. „Академик Стоян Романски“ № 5; Работно време: 07:30 – 16:45 ч., тел. 0723-66242

- в офисите на **EasyPay**; Работно време: индивидуално, съгласно политиката на **EasyPay**

- чрез интернет-платформата **ePay**; Работно време: денонощно, без прекъсване при наличен достъп до интернет.

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, 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.

Чл. 4. (1) ДРУЖЕСТВОТО присъединява КЛИЕНТИТЕ в определена от ДРУЖЕСТВОТО точка на присъединяване.

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

Чл. 5. (1) 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 или разширение 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.

(2) 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. 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, в т.ч. и техническо освидетелстване на вътрешната инсталация и уреди.

Чл. 7. 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.

Чл. 8. Ред за подаване на жалбите

(1) Всеки КЛИЕНТ има право да подава молби, жалби, сигнали и да прави предложения до дружеството.

(2) 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.

(3) 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.

(4) 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.

(5) 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.

(6) Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специален регистър на жалбите и регистрационният номер се съобщава на подателя, когато подаването е лично или има оповестен електронен адрес.

(7) 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.

Чл. 9. Разглеждане, проверка и отговор на жалбите

(1) ДРУЖЕСТВОТО извършва проверка на подадената жалба и събира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по нея.

(2) ДРУЖЕСТВОТО може да организира среща с жалбоподателя за допълнително изясняване на обстоятелствата по спора.

- (3) ДРУЖЕСТВОТО разглежда всяка подадена жалба в срок до 30 дни от получаването ѝ.
- (4) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да изпрати на подателя на жалбата писмен отговор в срока по предходния член.
- (5) 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.
- (6) Когато жалбата е основателна, ДРУЖЕСТВОТО взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност. Сроктът не може да бъде по-дълъг от 30 дни.
- (7) В случай че жалбата не бъде уважена, ДРУЖЕСТВОТО посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.
- (8) Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, ДРУЖЕСТВОТО ги уведомява писмено за това.
- (9) 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. 10. 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. 11. 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.

Чл. 12. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на своите КЛИЕНТИ възможност да получат безплатно 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.

V. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл. 13. (1) Клиенти на ДРУЖЕСТВОТО, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящия раздел от Правилата, следва да представят официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) ДРУЖЕСТВОТО има право на насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че представеният от клиента удостоверителен документ не отговаря на изискванията или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, ДРУЖЕСТВОТО има право да откаже предоставянето на услугите по този ред.

Чл. 14. Потребителите с доказан статут на уязвими клиенти получават справки за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.

Чл. 15. На Клиенти с доказан статут на уязвими клиенти ДРУЖЕСТВОТО предлага сключване на споразумение за разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при договаряне на следните условия:

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

Чл. 16. В случай че между ДРУЖЕСТВОТО и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат 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. 17. 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. 18. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

Чл. 19. 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 не по-малък от 30 дни от датата на издаване на фактурата за дължими плащания. Тази информация се включва в съдържанието на фактурите, издавани на уязвимите клиенти.

Чл. 20. ДРУЖЕСТВОТО има право след 7-дневно писмено предупреждение да спре газоснабдяването, когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент“ не е заплатил дължимите суми за консумиран природен газ повече от два месеца след определения срок за плащане и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумение.

Чл. 21. Възстановяване на спряно газоподаване в случаите по предходния член се извършва безвъзмездно, след заплащане на дължимите суми или на съответните дължими вноски съгласно погасителния план от споразумение за разсрочено плащане.

Настоящите Правила за работа с потребителите са приети с Решение на Съвета на директорите на ДРУЖЕСТВОТО по Протокол № 80 от 23.06.2022 г. и одобрени с Решение № ОУ-5 от 19.05.2023 г. на КЕВР, на основание чл. 183а, от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 126, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.