

Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Булгаргаз“ ЕАД

Раздел първи „Общи Положения“

Чл. 1. (1) Правилата за работа с потребителите на енергийни услуги (Правилата) уреждат процедурата за работа с клиенти, реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения, както и формата на данните за потреблението и процедурата, по която потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

(2) Дружеството е „Булгаргаз“ ЕАД, с ЕИК 175203485, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, р-н Сердика, ул. „Петър Парчевич“ № 47, притежаващо лицензия № Л-548-15 от 16.09.2021 г. за дейността „търговия с природен газ“ на територията на Република България за срок от 10 (десет) години.

(3) Клиент е всеки клиент, сключил договор за покупка на природен газ с „Булгаргаз“ ЕАД.

Чл. 2. (1) Дружеството има специализирано звено за работа с Клиенти в структурата си.

(2) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(3) Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си писмено до адреса на управление на дружеството или на имейл:.....

(4) Центърът за работа с клиенти е: Работно време за работа с клиенти:.....; електронен адрес:....., тел.:.....

(5) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „Булгаргаз“ ЕАД е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително телефон и електронен адрес.

Раздел втори „Процедура за работа с клиентите“

Чл. 3. Сделките за доставка и/или продажба на природен газ се извършват въз основа на писмени договори при спазване на разпоредбите на Закона за енергетиката, ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г. и на Правилата за търговия с природен газ, обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г. „Булгаргаз“ ЕАД предлага следните договори на природен газ:

1. Договор за доставка на природен газ на изходен пункт на газопреносната мрежа по свободно договорена цена за срок от една година;

2. Договор за покупко-продажба на природен газ на виртуална търговска точка (ВТТ) на анонимния краткосрочен сегмент на платформите за търговия;

3. Договор за покупко-продажба на природен газ на виртуална търговска точка (ВТТ)/изходен пункт за краткосрочни доставки;

4. Договор за покупко-продажба на природен газ на виртуална търговска точка (ВТТ) по свободно договорена цена за срок от една година.

Чл. 4. (1) Лицата, желаещи да сключат договор за доставка и/или покупко-продажба на природен газ и отговарящи на изискванията на Закона за енергетиката, подзаконовите и общи административни актове, подават на адреса на управление на „Булгаргаз“ ЕАД писмено искане за сключване на договор за доставка и/или покупко-продажба на природен газ, съдържащо следните данни и документи:

1. наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, местоположение и описание на обекта на клиента, документ за регистрация на лицето, ЕИК, банкова сметка, име и данни на представляващото лице;

2. копие от документ за самоличност (за еднолични търговци или лица, упражняващи свободна професия);

3. декларации, че лицето не е в производство по несъстоятелност и не е в процедура по ликвидация;

4. писмено съгласие на синдика за сключване на договора, ако е постановено решение за откриване на производство по несъстоятелност на потребителя;

5. количества природен газ за доставка и/или покупко-продажба, пункта на приемане – предаване и съответното налягане;

(2) В 5 (пет)-дневен срок от подаване на искането по ал. 1 „Булгаргаз“ ЕАД писмено информира лицето за становището си по него.

(3) В срока по ал. 2 „Булгаргаз“ ЕАД може да изисква от лицето, подало искането за сключване на договор за доставка и/или покупко-продажба на природен газ, представянето на допълнителна информация.

(4) При положително становище от страна на „Булгаргаз“ ЕАД относно възможността за сключване на договор за доставка и/или покупко-продажба на природен газ, на лицето се изпраща проект на договор за доставка и/или покупко-продажба на природен газ заедно с приложенията.

(5) Договорът за доставка и/или покупко-продажба на природен газ се счита за сключен след подписването му от „Булгаргаз“ ЕАД и от потребителя и влиза в сила от датата, посочена в договора или след изпълнение на предвидените в него условия.

Чл. 5. (1) Договорът за доставка и/или покупко-продажба на природен газ има задължително най-малко съдържанието, посочено в Правилата за търговия с природен газ.

(2) В сключените договори за доставка и/или покупко-продажба на природен газ между „Булгаргаз“ ЕАД и клиентите подробно се регламентират редът и сроковете за:

1. заявяване на количествата природен газ;

2. доставка на заявените количества природен газ;

3. мястото на предаване и приемане на природния газ;

4. отчитането на количествата природен газ;

5. уреждане на отношенията в случай на неизправни или по други причини неработещи средства за търговско измерване;

6. отпращане на предизвестия за спиране или ограничаване доставката на природен газ и за възстановяването му, в случай на санкциониращи спирания или обявен ограничителен режим или други обстоятелства на временно ограничаване или спиране доставката на природен газ;

7. заплащането на количествата природен газ.

(3) При сключването на всеки индивидуален договор дружеството задължително предоставя на клиента екземпляр от тези Правила.

(4) Дружеството създава и поддържа информационна база данни за всички сключени договори с Клиентите.

Чл. 6. (1) Дружеството осигурява на клиентите широк избор на методи на плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно вероятното потребление.

(2) Дружеството издава фактури на клиентите за продадения природен газ/предоставените услуги в съответствие с изискванията на ЗЕ, Закона за счетоводството и Закона за данъка върху добавената стойност, Закона за акцизите и данъчните складове и Договора между страните.

Раздел трети „Условия, ред и срокове за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения“

Чл. 7. (1) Клиентите могат да подават до „Булгаргаз“ ЕАД жалби, сигнали и предложения.

(2) Жалба се подава в случаите на спорове относно нарушения от страна на „Булгаргаз“ ЕАД на нормативни изисквания или на условия на сключени договори за доставка и/или покупко-продажба на природен газ.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване организацията за работа с клиентите или за решаване на други въпроси в предмета на дейност на дружеството.

(4) Сигнали могат да се подават за незаконосъобразни действия от страна на „Булгаргаз“ ЕАД или на конкретни служители на дружеството, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 8. (1) Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя;
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.

(2) Не се разглеждат анонимни предложения или сигнали.

(3) Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на „Булгаргаз“ ЕАД, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направеният предложението или сигнала.

Чл. 9. (1) Жалбите се подават до адреса на управление на „Булгаргаз“ ЕАД в писмен вид, по пощата или на ръка в деловодството на дружеството лично или чрез упълномощен представител.

(2) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по електронна поща, телефон или поща.

Чл. 10. (1) Дружеството създава и поддържа регистър, който съдържа:

1. жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;
2. отговори на подадените жалби, сигнали и предложения.

(2) Всяка постъпила жалба, сигнал и предложение се регистрира във входящия регистър в деловодството на „Булгаргаз“ ЕАД.

(3) Всеки подател на жалба, сигнал или предложение при поискване получава от деловодството на дружеството входящ номер на подадения документ.

(4) Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях, се съхраняват в сроковете съгласно действащото законодателство.

Чл. 11. (1) Дружеството може да изисква предоставянето на допълнителна информация от подателя на жалбата, сигнала или предложението за изясняване на обстоятелствата по случая. За целта могат да бъдат организирани срещи с подателя на жалбата, сигнала или предложението.

(2) Подателят на жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентните отдели или служителите в дружеството и да им предоставя всички необходими документи и сведения, с които разполага, за изясняване на обстоятелствата по случая.

Чл. 12. (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на жалбата, сигнала или предложението на

клиента писмено, по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка или по електронен път.

(2) Срокът за разглеждане, проверка и отговор на подадена жалба е до 30 (тридесет) дни от получаването ѝ.

Чл. 13. (1) Когато жалбата е основателна, Дружеството взема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, в срок не по-дълъг от срока по чл. 12, ал. 2.

(2) В случай че жалбата не бъде уважена, Дружеството посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.

(3) Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, Дружеството ги уведомява писмено за това.

(4) В случай че Клиентът не е удовлетворен от отговора по подадена жалба, той има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ. Жалбата се подава чрез Дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

Чл. 14. (1) Становище по подадено предложение се взема най-късно 2 (два) месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок от изготвянето му на подателя. Становището по подадено предложение не подлежи на обжалване.

(2) Становище по подаден сигнал се взема най-късно 2 (два) месеца от постъпването му. В случай, че сигналът е уважен, се предприемат незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя, а когато се засягат права или законни интереси и на други лица, и тях, в 7-дневен срок от изготвяне на становището.

(3) Когато сигналът е препратен от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те. При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл. 15. (1) Жалби, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има становище на „Булгаргаз“ ЕАД, не се разглеждат, освен ако се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Становището на „Булгаргаз“ ЕАД по подадени сигнал или предложение не подлежи на обжалване.

Чл. 16. (1) Дружеството съхранява преписките по жалбите, сигналите и предложенията в срок, съгласно действащото законодателство.

(2) Дружеството е длъжно да предоставя информация за етапа на разглеждане на документа, при поискване от клиента.

Чл. 17. (1) Комуникационните канали за предоставяне на актуална информация от дружеството на клиентите, са:.....

(2) Дружеството предоставя разяснителна информация на клиентите си във връзка с предоставяните услуги на интернет страницата си.

Раздел четвърти „Заключителни разпоредби“

§ 1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л-548 от 16.09.2021 г. и са приложение и неразделна част от лицензия № Л-548-15 от 16.09.2021 г. за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си 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 тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.