

ПРАВИЛА
ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ
НА СЕВЛИЕВОГАЗ-2000 АД

*Приложение към Общите условия на договорите за доставка на природен газ от
„Севлиевогаз-2000“ АД*

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е.....	2
Раздел I. Общи положения;	3
Раздел II. Предоставяне на информация на клиентите за потреблението им. Центрове за работа с потребители;	3
Раздел III. Условия и ред за сключване на договори за доставка на природен газ;.....	4
Раздел IV. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения	4
Раздел V. Специални процедури за предоставяне на информация на Уязвими клиенти.....	6

Раздел I. Общи положения;

Чл.1. (1) Настоящите правила за работа с потребителите се издават на основание Закона за енергетиката (ЗЕ), Наредба №3/21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, Наредба №4/05.11.2013г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи, същите са част от Общите условия по договорите за доставка на природен газ на потребители в община Севлиево, на основание лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: № Л-172-12/27.04.2009 г. за територията на община Севлиево, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) на основание Закона за енергетиката (ЗЕ).

(2) Правилата са съобразени с всички действащи в страната нормативни документи, касаещи газоснабдяването като дейност. Те са отворен поднормативен документ, който подлежи на промяна в случай, че:

1. бъде променена нормативната база, на основата на която са издадени;
2. при нужда от съобразяване с променени обстоятелства от стопанско-икономическия живот в страната и населеното място в частност.

(3) „Севлиевогаз-2000“ АД извършва лицензионната дейност при условията на равнопоставеност и при спазване на техническите изисквания за надеждност и безопасност.

Чл.2 С настоящите “Правила за работа с потребителите” се определят:

1. Ред за предоставяне на информация на клиентите за потреблението им, центрове за работа с потребители.
2. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени и постъпили в „Севлиевогаз-2000“ АД жалби, сигнали и предложения;
3. Специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

Чл.3(1) Всички потребители на природен газ осъществяват своите взаимоотношения със „Севлиевогаз-2000“ АД, в съответствие с разпоредбите на настоящите правила за работа с потребителите, представляващи част от Общите условия по договорите за доставка на природен газ на потребители в границите на лицензионната територия.

(2) Правилата за работа с потребители на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на „Севлиевогаз-2000“ АД и влизат в сила след публикуването им. Правилата за работа се изменят съгласно правилата за изменение на Общите условия на договорите на Дружеството.

Раздел II. Предоставяне на информация на клиентите за потреблението им. Центрове за работа с потребители;

Чл.4. Връзката между „Севлиевогаз-2000“ АД и потребителите се осъществява в центъра за работа с потребители в гр. Севлиево, ул. „Бор“ №4, тел: 0675-322-72; office@sevlievogas.eu; раб.време: 8:00-17:00 часа.

Чл.5 Данните на центъра за работа с потребители, освен в настоящите правила са публикувани и на интернет страницата на дружеството. При промяна на данните, „Севлиевогаз-2000“ АД се задължава да информира потребителите, чрез обява в интернет страницата на дружеството.

Чл.6 В центъра за работа с потребители е осигурен пълният комплект нормативни документи, свързани с продажбата на природен газ, както и всички съпътстващи услуги, свързани с осъществяването от дружеството лицензионни дейности.

Чл.7 Служителите в центъра за работа с потребители са длъжни да съдействат на потребителите по всички въпроси, свързани с услугите по продажбата на природен газ, както и другите услуги, предоставяни от дружеството, като:

- а) приемат заявления или молби, жалби, сигнали и предложения;
- б) оказват съдействие при попълване на документи и сключване на договори за доставка на природен газ;
- в) приемат всички документи, необходими за сключване и изпълнение на договорите, включително тяхното прекратяване, прехвърляне на партиди, искания за предоставяне на информация и др. подобни.
- г) предоставят информация за видовете услуги, цени на услугите, цените за снабдяване с природен газ;

Чл.8(1) „Севлиевогаз-2000“ АД създава и поддържа база данни за потреблението на всеки потребител. Информация за потреблението се поддържа за срок от 3 години.

(2) Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си за период до предходните 36 (тридесет и шест) месеца от датата на искането.

(3) Справката за потреблението по предходната точка се заплаща по утвърден ценоразпис и се изготвя в срок от 10 (десет) работни дни от датата на постъпване на искането.

(4) Потребителят има право да поиска от дружеството изпълнение на всяка една от услугите, предоставяни от него във връзка с договор за продажба (доставка) на природен газ. Искането може да бъде направено с писмено заявление по образец.

Раздел III. Условия и ред за сключване на договори за доставка на природен газ;

Чл.9 Договорите за доставка на природен газ се сключват при условия и ред, съгласно одобрените Общи условия, действащото законодателство в страната и настоящите правила за работа с потребителите.

Раздел IV. Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения

Чл.10 Заявителите и потребителите могат да подават до „Севлиевогаз-2000“ АД молби, жалби, сигнали и предложения.

Чл.11 „Севлиевогаз-2000“ АД разглежда и решава постъпилите жалби, предложения и сигнали на потребители, свързани с:

1. прилагането на Общите условия и изпълнението на договорите;
2. отчетените данни от средствата за търговско измерване;

3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните по партидата на клиента;
6. други случаи, касаещи доставката, потреблението и заплащането на природния газ или предоставянето на други услуги, свързани с лицензионната дейност на Дружеството.

Чл.12(1) Жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в центъра за работа с потребители или с писмо, по факс или електронна поща на адресните данни, съгласно чл. 4 и чл. 5. Всяка жалба, сигнал и предложение се завеждат в регистър в центъра за работа с потребители с входящ номер и дата на получаване.

(2) Не се приемат, обработват и разглеждат анонимни жалби, сигнали и предложения.

Чл.13(1) Жалба, сигнал и предложение от заявител/потребител трябва да съдържат:

1. име/фирма, клиентски номер, административен адрес на обекта и адрес за кореспонденция. Клиентът може да посочи и допълнителни данни за контакт – телефон и/или имейл адрес за връзка.
2. да е посочено в какво се състои искането;
3. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
4. подпис на подателя;

(2) Жалбата, сигналът или предложението трябва да са написани четливо на български език. Ако същите се подписват от пълномощник, към тях следва да е приложено нотариално заверено пълномощно или писмено пълномощно за адвокат.

(3) Когато е обективно необходимо, „Севлиевогаз-2000“ АД има право да изисква допълнителна информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата или сигнала, както и да извършва проверки и констатации на място. Подателят на сигнала или жалбата предоставя разумно съдействие на Дружеството във връзка с проверките на Дружеството, включително чрез осигуряване на достъп до помещения и/или съоръжения по време и при условия добросъвестно уговорени между Дружеството и подателя.

Чл.14(1) „Севлиевогаз-2000“ АД изпраща писмен отговор на жалбоподателя след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, на адреса на обекта на клиента или на адрес за кореспонденция, посочен от клиента, в следните срокове:

1. по жалба на потребител – 30 /тридесет/ дни от датата на завеждането ѝ в регистъра;
2. по искане за проверка на грешка при отчитане и фактуриране – съгласно общите условия;
3. по сигнали и предложения – в срок до 30 /тридесет/ дни от датата на завеждането им в регистъра.

(2) В случай, че клиентът не е уведомил дружеството за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че съобщения, писма, предизвестия и уведомления до клиента са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

Чл.15(1) В случай на несъгласие с отговора на дружеството, потребителят има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) или да потърси правата си по реда на действащото законодателство. Жалбата се подава чрез Дружеството.

(2) При подаване на жалба от страна на потребителя до КЕВР, чрез Дружеството, то изпраща жалбата в КЕВР, придружена със становище и всички документи по случая, в срок до 3 (три) работни дни от получаване на същата.

Раздел V. Специални процедури за предоставяне на информация на Уязвими клиенти

Чл.16 Статутът на Уязвим Клиент се получава и поддържа съгласно съответните разпоредби на Общите условия на Дружеството.

Чл.17 Клиенти със статут на уязвими клиенти, имат право да поискат от дружеството безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от клиента. За целта е необходимо клиентът да подаде заявление в центъра за обслужване на клиенти.

Чл.18 Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент ще бъде извършено 20 (двадесет) дни след крайния срок за плащане, като през този период уязвимият клиент има възможността да плати натрупаните задължения или да подаде заявление за разсрочване на плащането.