



„ТОПЛОФИКАЦИЯ-РАЗГРАД“ АД ГР. РАЗГРАД
7 200, гр. Разград, ул. „Черна“ № 7, тел: 084/ 626 -832, факс: 084/662-473
e-mail: toplo_rz@overgas.bg; www.toplo-razgrad.bg

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА
С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЕНИ ОТ
„ТОПЛОФИКАЦИЯ - РАЗГРАД“ АД**

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I. ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

РАЗДЕЛ II. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ III. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ IV. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ

РАЗДЕЛ V. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО

РАЗДЕЛ VI. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

РАЗДЕЛ VII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

**РАЗДЕЛ I
ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ**

Чл. 1. По смисъла на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги, предоставени от „Топлофикация – Разград“ АД, (за краткост „Правила“):

1.1. **БИТОВ КЛИЕНТ** е клиент, който купува топлинна енергия с топлоносител гореща вода за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване за собствени битови нужди.

1.2. **ЗЕ** е Закон за енергетиката.

1.3. **КЕВР, КОМИСИЯ** е Комисия за енергийно и водно регулиране.

1.4. **НАРЕДБА ЗА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО** е Наредба № Е-РД-04-1 от 12.03.2020 г. за топлоснабдяването, обн., ДВ, бр. 25 от 20.03.2020 г.

1.5. **ОБЩИ УСЛОВИЯ** са Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация – Разград“ АД на потребители на територията на гр. Разград, одобрени от КЕВР

1.6. **ПОТРЕБИТЕЛ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ/КЛИЕНТ** е краен клиент, който използва топлопреносната мрежа на „Топлофикация - Разград“ АД за снабдяването си с топлинна енергия.

1.7. **СЕС** е сграда-етажна собственост.

1.8. **ТЪРГОВЕЦ** е лице, вписано в публичния регистър по чл. 139а от Закона за енергетиката, което извършва услугата „дялово разпределение“.

1.9. **УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ** са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

РАЗДЕЛ II ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 2. (1) Настоящите Правила уреждат:

1. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените молби, жалби, сигнали и предложения;
2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях;
3. специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението;
4. преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

(2) Прилагането на настоящите Правила се основава на следните принципи:

1. равнопоставеност и недискриминация при предоставяне на енергийни услуги;
2. прозрачност при изпълнение на поетите ангажменти;
3. конфиденциалност и защита на личните данни на потребителите.

Чл. 3. (1) „Топлофикация - Разград“ АД публикува на интернет страницата си и излага на видно място в Центъра за работа с клиенти:

1. Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация – Разград“ АД на потребители на територията на гр. Разград, одобрени от КЕВР;
2. Утвърдената от КЕВР цена на топлинната енергия и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
3. начини и срокове за плащане на задълженията от потребителите;
4. процедури по присъединяване на обекти/сгради към топлопреносната мрежа;
5. процедурата за смяна на Търговец;
6. информация относно средствата за уреждане на спорове;
7. местонахождение на Центъра за работа с клиенти, телефонен номер за връзка с дружеството, административен (пощенски) адрес, електронен адрес за кореспонденция и местонахождение на касите за заплащане на предоставяните от дружеството услуги;
8. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) Клиентите могат да получат информацията по ал. 1 и на следния телефонен номер: 084/66 24 75, както и на официалния електронен адрес за връзка с „Топлофикация - Разград“ АД: toplo_rz@overgas.bg.

(3) „Топлофикация - Разград“ АД публикува настоящите Правила на страницата си в интернет и ги излага на видно място в Центъра за работа с клиенти след одобряването им от КЕВР.

РАЗДЕЛ III РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИТЕ МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

Чл. 4. (1) Клиентите имат право да подават молби, жалби, сигнали и предложения във връзка с доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия, както и във връзка с прилагането на настоящите Правила и на Общите условия, в Центъра за работа с клиенти или по стандартна поща или чрез декларирана в дружеството електронна поща.

(2) Молбите, жалбите, сигналите или предложенията следва да са адресирани до представляващия дружеството и да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език; в случай че са на чужд език, следва да са придружени с легализиран превод на български език;
2. да са посочени имена, адрес, телефон и/или електронен адрес на **Клиента**;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако **Клиентът** разполага с такива;

5. да са подписани от **Клиента** или от упълномощен негов представител.

(3) „Топлофикация - Разград“ АД не отговаря на молби, жалби, сигнали и предложения, които не отговарят на изискванията на ал. 2, както и на такива, подадени повторно по въпрос, по който **Клиентът** е получил отговор, освен ако не се касае за нововъзникнали факти и обстоятелства.

(4) Сигнали за аварии или други неотложни проблеми, свързани с доставката на топлинна енергия, се приемат и на обявените в чл. 13 телефонни номера.

Чл. 5. (1) Всяка постъпила писмена молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в деловодната система на дружеството. При поискване на подателя се посочва входящ номер.

(2) Писмената документация относно всички молби, жалби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхраняват за период, определен в действащото законодателство.

Чл. 6. (1) „Топлофикация - Разград“ АД разглежда и решава постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения на **Клиентите** в срок не по-дълъг от 15 (петнадесет) работни дни, считано от датата на получаването им.

(2) В случаите, когато за изясняване на фактическата обстановка е необходима проверка на място или информация от Търговеца, обслужващ СЕС, срокът за отговор е до 30 (тридесет) календарни дни.

Чл. 7. (1) Отговорът до **Клиента** се изпраща на посочения от него пощенски или имейл адрес за кореспонденция, за сметка на дружеството.

(2) В случай че **Клиентът** не е уведомил „Топлофикация - Разград“ АД за промяна на адреса си за кореспонденция или не е посочил адрес за кореспонденция, отговорът се счита за редовно изпратен, ако е адресиран до пощенския или имейл адреса за кореспонденция на **Клиента**, регистриран в клиентската база данни на „Топлофикация - Разград“ АД.

Чл. 8. (1) В отговорите на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от **Клиенти**, „Топлофикация - Разград“ АД има право да предписва задължителни действия, които следва да се извършват от страна на **Клиентите**, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с изпълнението на ЗЕ и Наредбата за топлоснабдяването.

(2) В случай на уважена молба, жалба, сигнал или предложение, дружеството предприема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност или за удовлетворяване на друго искане на **Клиента**, за което го уведомява писмено.

Чл. 9. (1) В случай че при разглеждане на съответния въпрос се установи, че не е от компетентността на „Топлофикация - Разград“ АД и е извън случаите по ал. 2 на настоящия член, дружеството указва на **Клиента** компетентния орган или дружество, към които следва да отнесе молбата, жалбата, сигнала или предложението.

(2) Възраженията на **Клиента**, свързани с разпределението на топлинната енергия, се подават до Търговеца. При постъпване на такива в топлофикационното дружество, те се препращат по компетентност до Търговеца в рамките на 3 работни дни.

Чл. 10. (1) Когато полученият отговор не удовлетворява **Клиента**, той има право да подаде жалба до Комисията.

(2) Жалба, адресирана до КЕВР, подадена чрез „Топлофикация - Разград“ АД, се препраща в 7-дневен срок на Комисията, заедно с цялата преписка, ведно със становището на дружеството по нея.

РАЗДЕЛ IV

ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ

Чл. 11. „Топлофикация - Разград“ АД създава и поддържа електронна база данни за всички **Клиенти**, на които продава топлинна енергия при Общи условия, която съдържа:

1. данни за средствата за търговско измерване на консумираната топлинна енергия;
2. показания на средствата за търговско измерване;
3. суми за доставена топлинна енергия и други услуги.

Чл. 12. Когато, след като се идентифицира, **Клиентът** поиска информация по чл. 11, същата може да му бъде предоставена на място в Центъра за работа с клиенти, по телефон или електронна поща.

Чл. 13. (1) Обслужването на **Клиентите** се осъществява в:

1. Център за работа с клиенти на адрес: гр. Разград, ул. „Трапезица“ № 8, всеки работен ден от 08:00 до 13:00 ч. и от 13:30 до 16:30 ч.;
2. Център за работа с клиенти на адрес: гр. Разград, ул. „Трапезица“ № 8 от страна на експерти на дружеството всеки работен ден с приемно време от 11:00 ч. до 12:00 ч.
3. На телефонен номер: 084/66 24 75, всеки работен ден от 08:00 ч. до 13:00 ч. и от 13:30 ч. до 16:30 ч.;
4. Аварийно-диспечерска служба на телефони: 0879606210 и 0879606217 денонощно.
5. На интернет страницата на дружеството с адрес: www.toplo-razgrad.bg.

(2) При промяна в данните по ал. 1, дружеството се задължава да информира всички заинтересовани лица чрез средствата за масово осведомяване, както и да укаже това в Центъра за работа с клиенти.

Чл. 14. В Центъра за работа с клиенти и на телефонен номер: 084/66 24 75 **Клиентите** могат да получат информация по всички въпроси, свързани с:

1. продажбата на топлинна енергия и предлаганите услуги;
2. прекратяване и възстановяване на топлоподаването към даден имот и/или сграда;
3. присъединяване на нови клиенти към топлофикационната мрежа;
4. начислени суми;
5. начини, срокове и места за заплащане на топлинна енергия;
6. информация за извършени плащания и дължими суми;
7. възможност за изплащане на просрочените задължения за топлинна енергия по предложен от дружеството погасителен план;
8. планови ремонти или възникнали аварии по топлопреносната мрежа;
9. приемно време на експертите на дружеството.

РАЗДЕЛ V

СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО

Чл. 15. (1) **Клиенти** на „Топлофикация – Разград“ АД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящия Раздел от Правилата, следва да представят в дружеството официален свидетелстващ документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „Топлофикация - Разград“ АД има право на насрещна проверка пред институцията, издала документа по ал.1.

(3) В случай че предоставеният от **Клиента** удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „Топлофикация - Разград“ АД има право да откаже предоставянето на услугата по реда на настоящия Раздел.

Чл. 16. Клиентите на „Топлофикация-Разград“ АД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но не за повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането.

Чл. 17. (1) **Клиенти** с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат разсрочване на задължения при облекчени условия.

(2) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава **Клиента** от задължението да заплаща текущите си задължения.

РАЗДЕЛ VI

ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл. 18. „Топлофикация - Разград“ АД има право да спре топлоснабдяването след писмено предупреждение, когато **Клиент** с доказан статут на „уязвим клиент“ не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след определения срок за плащане.

Чл. 19. (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 18 се извършва от „Топлофикация - Разград“ АД по писмено искане на **Клиента** в срок от 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите на **Клиентите** с доказан статут на „уязвими клиенти“ се извършва безвъзмездно от „Топлофикация - Разград“ АД.

РАЗДЕЛ VII

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. (1) Настоящите Правила са изготвени на основание чл. 38в от ЗЕ и чл. 14 от Наредба № 3/21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

(2) Настоящите Правила са одобрени от КЕВР във връзка с издадената на „Топлофикация - Разград АД“ Лицензия за пренос на топлинна енергия №Л-083-05/21.02.2001г. на територията на гр. Разград и са част от Общите условия.

§ 2. Служителите и клиентите на „Топлофикация - Разград“ АД са длъжни да познават и спазват настоящите Правила.

§ 3. (1) В случай на изменения в законодателството, клаузите на Правилата, които противоречат на новите положения, се заместват със съответните повелителни правни норми.

(2) Правилата могат да бъдат изменяни и допълвани по предложение на „Топлофикация - Разград“ АД с Решение на КЕВР по реда на приемането им и влизат в сила след публикуването им.

§ 4. Настоящите Правила за работа с потребителите са неразделна част от Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди и са одобрени с Решение №..... на КЕВР и влизат в сила след публикуването им в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на лицензианта на основание чл. 38в, ал. 3 от ЗЕ.