

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

I. ЦЕНТЪР ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ

1. Информация за клиентския център на дружеството може да бъде получена на клиентския телефон 0751/60148.

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 са на разположение на клиентите в центъра за работа с клиенти на дружеството на адрес: гр.Гоце Делчев, м."Текето" 1.
Работно време: 08:00 – 17:00 ; тел: 0751/60148.

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

- 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.

- ДРУЖЕСТВОТО присъединява КЛИЕНТИТЕ в определена от ДРУЖЕСТВОТО точка на присъединяване.

- Точката на присъединяване определя границата на собственост на ГРМ и съоръженията на КЛИЕНТА.

- 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 подобрение 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.

- 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.

- 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.

- 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.

1. Ред за подаване на жалбите

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

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

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

- 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.

2. Разглеждане, проверка и отговор на жалбите

- ДРУЖЕСТВОТО извършва проверка на подадената жалба и събира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по нея.
- ДРУЖЕСТВОТО може да организира среща с жалбоподателя за допълнително изясняване на обстоятелствата по спора.
- ДРУЖЕСТВОТО разглежда всяка подадена жалба в срок до 20 дни от получаването ѝ.
- ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да изпрати на подателя на жалбата писмен отговор в срока по предходния член.
- 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.
- 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.
- В случай че жалбата не бъде уважена, ДРУЖЕСТВОТО посочва мотиви за това в писмения отговор до подателя.
- Когато решението по дадена жалба касае и други клиенти, ДРУЖЕСТВОТО ги уведомява писмено за това.
- 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

- ДРУЖЕСТВОТО предоставя данни за потреблението на КЛИЕНТИТЕ си, както следва:
 1. на битовите клиенти - с изпращане на известията/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.
- 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.
- ДРУЖЕСТВОТО предоставя на своите КЛИЕНТИ възможност да получат срещу заплащане 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

- КЛИЕНТИ на ДРУЖЕСТВОТО с доказан статут на уязвими клиенти получават справки за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.
- 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.
- 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.
- 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.
- Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.
- 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 30 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 от 26.05.2016 г. на Съвета на директорите на „НЕВРОКОП-ГАЗ” АД и одобрени с Решение № ОУ-7/ 07.06.2023 г. на КЕВР, на основание чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката.