

**ПРАВИЛА**  
**ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ НА ПРИРОДЕН ГАЗ НА**  
**“АРЕСГАЗ”ЕАД В ОБОСОБЕНА ТЕРИТОРИЯ „МИЗИЯ“ И**  
**ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА**

*Приложение към Общите условия на договорите за доставка на природен газ от „Аресгаз”ЕАД, одобрени с Решение на КЕВР №ОУ-13 от 18.08.2023г.*

## I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл.1(1)** Настоящите правила за работа с клиентите 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 клиентите в обособена територия „Мизия” и община Бяла Слатина, на основание Лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: №Л-131-12/27.04.2009г. за обособена територия “Мизия” и община Бяла Слатина, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР), на основание Закона за енергетиката (ЗЕ) на „Аресгаз”ЕАД.

**(2)** „Аресгаз”ЕАД извършва лицензионната дейност при условията на равнопоставеност и при спазване на техническите изисквания за надеждност и безопасност.

**Чл.2** С “Правила за работа с клиентите” се определят:

□ Предоставяне на информация на клиентите за потреблението им, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

□ Условия и ред за извършване на дейността по снабдяване на обектите на клиентите с природен газ; договори за доставка на природен газ между „Аресгаз”ЕАД и клиентите на природен газ в лицензираните територии;

□ Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени и постъпили в „Аресгаз”ЕАД жалби, сигнали и предложения;

□ Специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

**Чл.3(1)** Всички клиенти на природен газ осъществяват своите взаимоотношения с „Аресгаз”ЕАД, в съответствие с разпоредбите на настоящите правила за работа с клиентите, представляващи част от Общите условия по договорите за доставка на природен газ на клиенти в обособените лицензионни територии.

**(2)** Правилата за работа с клиенти на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на „Аресгаз”ЕАД и влизат в сила след публикуването им.

## II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КЛИЕНТИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО ИМ. ЦЕНТРОВЕ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ.

**Чл.4** Връзката между „Аресгаз”ЕАД и клиентите се осъществява в централните за работа с клиенти в съответните градове, както следва:

**гр. Варна – централен офис**  
ул. „Цар Симеон I“ №25, ет.7  
тел: 052/920 920; 920 921  
office@aresgas.bg  
Работно време: 8:30 – 17:30 ч.  
Петък: 8:30 – 14:30ч.

**гр. София – централен офис**  
ул. „Алабин“ №36, ет.2  
тел: 02/ 939 09 70  
sofia@aresgas.bg  
Работно време: 8:30 – 17:30 ч.  
Петък: 8:30 – 14:30ч.

**гр. Плевен**  
бул. „Христо Ботев“ №92  
тел: 064/920 920; 920 921  
pleven@aresgas.bg  
Работно време: 8:30 – 17:30 ч.

**гр. Луковит**  
ул. „Момчилец“ №1А  
тел: 0697/5 21 15  
lukovit@aresgas.bg  
Работно време: 8:30 – 17:30 ч.

**Чл.5** Данните на центровете за работа с клиенти, освен в настоящите правила са публикувани и на интернет страницата на дружеството. При промяна на данните, „Аресгаз“ЕАД се задължава да информира клиентите, чрез обява в съответните центрове и на интернет страницата на дружеството.

**Чл.6** В центровете за работа с клиенти 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 центровете за работа с клиенти, са длъжни да им съдействат 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)** „Аресгаз“ЕАД създава и поддържа база данни за потреблението на всеки клиент. 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, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

**(4)** Клиентът 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.

### **III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ**

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

**Чл.10** В договорите за доставка задължително се определят редът, сроковете и начините на плащане на потребените количества природен газ за съответния месец.

### **IV. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл.11** Клиентите могат да подават до „Аресгаз“ЕАД молби, жалби, сигнали и предложения.

**Чл.12** „Аресгаз“ЕАД разглежда и дава становище по постъпилите жалби, предложения и сигнали на клиенти, свързани с:

1. прилагането на общите условия и изпълнението на договорите;
2. отчетените данни от газоизмервателния уред (разходомер);

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.

**Чл.13(1)** Жалбите, сигналите и предложенията се подават в писмен вид в центровете за работа с клиенти или с писмо, по факс или електронна поща. Всяка жалба, сигнал и предложение се завеждат в регистър в центъра за работа с клиенти, с входящ номер и дата на получаване.

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

**Чл.14(1)** Жалба, сигнал и предложение от клиент трябва да съдържат:

а) 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.

б) да е посочено в какво се състои искането;

в) да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

г) подпис на подателя;

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

(3) „Аресгаз“ЕАД има право да изисква допълнителна информация относно отделните случаи, както и да извършва проверки и констатации на място.

**Чл.15(1)** „Аресгаз“ЕАД 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:

а) по жалба на клиент – 30 /тридесет/ дни от датата на завеждането ѝ в регистъра;

б) по искане за проверка на грешка при отчитане и фактуриране – съгласно общите условия;

в) по сигнали и предложения – в срок до 30 /тридесет/ дни след входяването им.

(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.16(1)** В случай на несъгласие с отговора на дружеството, клиента има право да подаде жалба до Комисията за енергийно и водно регулиране или да потърси правата си по реда на действащото законодателство. Жалбата се подава чрез дружеството.

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

## **V. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ**

**Чл.17** По смисъла на Общите условия УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

**Чл.18** Лице, което е получило статут на уязвим клиент в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в центъра за обслужване на клиенти на „Аресгаз“ЕАД, като представя с него и необходимите документи, доказващи правото за ползване на целеви помощи за природен газ.

**Чл.19** Клиенти с доказан 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.20.**(1) Клиенти на „Аресгаз“ ЕАД, с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон, при облекчени условия. В случай, че между „Аресгаз“ ЕАД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, „Аресгаз“ ЕАД 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.

(2) При неспазване на сроковете в погасителния план, „Аресгаз“ ЕАД може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(3) Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

**Чл.21** Преустановяване на снабдяването за уязвим клиент ще бъде извършено 7 (седем) 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.