

***ПРАВИЛА***

***ЗА***

***РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ***

***НА***

***„СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД***

***за обособена територия „Тракия“, с включени общини  
Кърджали, Велинград, Павел Баня, Гурково, Твърдица и  
Брацигово***

***(Одобрени с Решение № ОУ-9 от 15.08.2024 г. на КЕВР)***

## Част I

### Общи разпоредби

**Чл. 1.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ: **(а)** за територията на обособена територия „Тракия“, с включени общини Кърджали, Велинград, Павел Баня, Гурково, Твърдица и Брацигово въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-209-12./03.10.2006, издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), ); **(б)** за територията на община Твърдица, присъединена към обособена територия "Тракия" въз основа на Лицензия Л-209-12/03.06.2013 г., издадена от ДКЕВР; **(в)** за територията на община Брацигово, присъединена към обособена територия „Тракия“ въз основа на Решение № Иб –Л -209 от 20.04.2015 г. на КЕВР

**Чл. 2.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД осъществява и дейност по разпределите на природен газ: **(а)** за територията на обособена територия „Тракия“, с включени общини Кърджали, Велинград, Павел Баня и Гурково, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л- 209-08/03.10.2006, издадена от ДКЕВР; **(б)** за територията на община Твърдица, присъединена към обособена територия „Тракия“ въз основа на Лицензия Л-209-08/03.06.2013 г., издадена от ДКЕВР; **(в)** за територията на община Брацигово, присъединена към обособена територия „Тракия“ въз основа на Решение № Иб –Л -209 от 20.04.2015 г. на КЕВР

**Чл. 3.** Настоящите Правила за работа с потребителите са разработени от „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД на основание чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката (ЗЕ) и са част от цялостната политика на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД за работа с клиентите, която съдържа широк набор от вътрешни правила, процеси и процедури за работа с клиентите в съответствие с действащото законодателство.

**Чл. 4.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД извършва дейността си в съответствие с изискванията на издадените му лицензии, посочени по-горе, и действащото законодателство в интерес на обществото и на отделните клиенти, при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност.

**Чл. 5.** С настоящите Правила за работа с потребители се урежда редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която „Ситигаз България“ ЕАД и клиентите получават достъп до тях.

**Чл. 6.** Дружеството осъществява дейността си по разпределение (пренос по газоразпределителната мрежа) и доставка на природен газ по регулирани от КЕВР цени и съгласно общи условия – Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общи условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа – одобрени от КЕВР.

**Чл. 7.** Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа са одобрени от КЕВР и публикувани на интернет страницата на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД (<http://www.citygas.bg/>), както и са на разположение на клиентите в клиентските центрове на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД.

**Чл. 8.** Клиентите могат да получат информация по всички интересувачи ги въпроси, свързани с разпределението и доставката на природен газ на интернет страницата на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД (<http://www.citygas.bg/>), в клиентските центрове на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД и на телефон: 032/ 39 39 10; (12; 13 ) или 089 785 3449.

**Чл. 9.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД поддържа информационна база данни относно всички свои клиенти, в която събира и съхранява информация относно: **(а)** потребени количества природен газ; **(б)** цена на природния газ; **(в)** суми за потребен природен газ; **(г)** местоположение на обекта на клиента. „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД предоставя на клиентите при поискване справки от съхраняваната от него информация за клиента, поискал същата.

**Чл. 10.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД поддържа регистър относно:

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

## **Част II**

### **Ред за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите**

**Чл.11./1/.** В случай на неизпълнение на задължения от страна на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, клиентът има право да предяви претенциите си, като подаде в писмен вид молба, жалба, сигнал и предложение в централите за работа с потребителите на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. Молбите, жалбите, сигналите и предложенията се изпращат по пощата на обявените публично адреси за кореспонденция, посочения електронен адрес или се представят на ръка в централите за работа с потребителите на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД.

**/2/.** Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специална за целта книга в деловодството на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

**Чл. 12.** Молбата, сигнала, жалбата или предложението трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на титуляра на газоснабдения имот;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

**Чл.13./1/.** След завеждане в регистъра на съответното деловодство, получените молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите, се резолират незабавно до компетентните служители на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД за проучване и подготовка на отговор, или ако е необходимо се представят на по-горе стоящите структури, съгласно утвърдената вътрешна йерархия на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД в срок от 15 (петнадесет) календарни дни.

/2/. При поискване, всеки подател на писмени молби, жалби, сигнали и предложения до структурите на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, получава от съответното деловодство талон с вписан в него входящ номер на подадения документ, който служи като доказателство за спазване на регламентирания срок за получаване на отговор.

**Чл.14./1/.** Компетентните за проучването и проверката на подадените молби, жалби, сигнали и предложения служители при постъпване на всяка молба, жалба, сигнал или предложение, разясняват на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.

/2/. Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентния служител и да му предостави, за изясняване на фактите и обстоятелствата, всички необходими документи и сведения в тази връзка.

/3/. Задължение на компетентните служители е да проверяват на място всяка изпратена жалба, сигнал или предложение.

**Чл. 15.** „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД разглежда и решава в предвидения срок постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на крайни потребители, свързани с:

1. прилагането на Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа;
2. отчетените данни от газоизмервателния прибор (разходомер);
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на клиента;
6. други случаи, касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на природен газ.

**Чл. 16./1/.** Отговорите на заведените в съответните деловодства молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите се изготвят в писмен вид и се изпращат по пощата на посочения от подателя адрес за сметка на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД.

/2/. Право на подпис под официалната кореспонденция на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД имат ръководителите на съответните структури на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, или изрично упълномощени с техни заповеди други служители от ръководния състав на

същите. В заповедта изрично се посочват ограниченията в правомощията на упълномощения служител на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД.

**Чл. 17./1/.** Срокът в който „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД е длъжно да отговори писмено на заведените в съответните деловодства молби, жалби, сигнали и предложения на клиенти е 20 (двадесет) календарни дни, считано от датата на завеждането им.

*/2/.* Изключение от посочения в ал.1 срок се допуска за молби, жалби, сигнали и предложения на клиенти, за чиито отговори е необходимо да бъдат вземани решения от колективните управителни органи на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. Срокът, в който се изпраща отговор на подателя в този случай е 20 /двадесет/ календарни дни след провеждане заседанието на колективния орган на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, на което същите са били разгледани, но не повече от 3 /три/ месеца от постъпването им.

*/3/.* При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, компетентните служители на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД са длъжни да отговорят незабавно.

*/4/.* Когато по молба, жалба, сигнал или предложение не е нужно да се извърши проверка решението се взема в 7 (седем) дневен срок от датата на регистрация.

**Чл. 18./1/.** Когато уважат молба, жалба, сигнал или предложение, компетентните служители на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомяват подателя писмено.

*/2/.* Решението по ал. 1 се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

*/3/.* Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена на подателя се съобщават в писмен вид съображенията за това.

*/4/.* Когато с решението се засягат права на други клиенти, те се уведомяват за това писмено.

**Чл. 19./1/.** В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от клиентите, „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на клиенти в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийното функциониране на газоразпределителната мрежа, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

*/2/.* Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на клиентите се определят в зависимост от вида и характера на тези действия, но същите не могат да доведат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип клиенти.

**Чл. 20.** В случай, че клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, има право да подаде жалба до регулаторния орган - КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката,

Приложение към Решение № ОУ-9 от 15.08.2024 г.  
на Комисията за енергийно и водно регулиране

чрез „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, който изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

Настоящите Правила за работа с потребителите са приети с Решение по Протокол № ...../.....20.....г. на Съвета на директорите на „СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД и одобрени с Решение № ОУ-9 от 15.08.2024 г. на КЕВР, на основание чл. 38в, ал. 1, от Закона за енергетиката.