

Контролен списък

Настоящият контролен списък е изготвен от Ситигаз България ЕАД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия. Съгласно чл. 38б, ал. 2 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката този контролен списък представлява неразделна част от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител на Ситигаз България ЕАД.

I. Кои организации или органи могат да ми помогнат, за да науча повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент Ситигаз България ЕАД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ за територията на община Силистра, община Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община Главиница въз основа на Лицензия № Л-358-12/06.06.2011 г., издадена от ДКЕВР.

За същите територии няма друг лицензиран краен снабдител.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) – <http://www.dker.bg/>

Информация можете да получавате и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за правна помощ на потребителите (<http://zastitanapotrebitelite.com/>) и др.

II. Какви са моите права като клиент на природен газ?

Като клиент на природен газ имате право:

1. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа и да получавате доставки на природен газ при прозрачни и недискриминационни условия;
2. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа, да получавате доставки на природен газ и други услуги свързани с това на прозрачни, публично оповестени цени;
3. имате право на информация относно цените на природния газ и услугите, които предлага Ситигаз България ЕАД, начина образуване на тези цени;
4. имате право на информация за потреблението си, показанията на уреда за търговско мерене;
5. имате право на непрекъснато и качествено газоснабдяване съгласно утвърдените показатели.

Повече информация относно правата си можете да намерите в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от Ситигаз България ЕАД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

Информация можете да получите същото така от интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>, и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за правна помощ на потребителите (<http://zastitanapotrebitelite.com/>) и др.

III. Къде мога да намеря повече информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от Ситигаз България ЕАД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

Информация можете да получите от служител на Ситигаз България ЕАД в клиентските ни центрове.

Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за вашето потребление.

IV. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Фактурата трябва да съдържа следната информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на Ситигаз България ЕАД.

V. Къде мога да открия повече информация относно мерките за енергийна ефективност в моя регион?

Интернет страницата на Ситигаз България ЕАД, където може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във вашия дом, административна сграда или предприятие. За повече информация - <http://citygas.bg>.

На Интернет страниците на общинските администрации, на които присъства информация относно планираните мерки по енергийна ефективност, проектите за

повишаване на енергийна ефективност и общинските планове за действие за устойчива енергия.

На Интернет страницата на инициативата „Споразумение на кметовете“, където са публикувани общинските Планове за действие за устойчива енергия на подписаните Споразумението общински администрации и напредъка на изпълнението им - http://www.sporazumenietonakmetovete.eu/index_bg.html.

VI. Кой орган е отговорен за защитата на потребителите? Има ли той поделение в моя регион?

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е държавният орган, отговорен за защита на потребителите. Централата му се намира в гр. София. Най-близкото териториално поделение на КЗП е в Русе – Районна дирекция – Русе.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на КЗП - <http://www.kzp.bg/>.

VII. Какъв е минимумът от информация, който трябва да получавам от моя доставчик с фактурата?

Фактурата следва да съдържа следния минимум от информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспадатото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на Ситигаз България ЕАД.

VIII. Към кого мога да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минимума от информация?

Можете да се обърнете към Ситигаз България ЕАД като подадете жалба или сигнал по реда на глава IX от Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от Ситигаз България ЕАД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

В случай че не сте удовлетворен от отговора и предприетите мерки от страна на Ситигаз България ЕАД можете да подадете жалба до КЕВР по реда на Закона за енергетиката. Повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

IX. Къде мога да получа информация относно консумираните от мен количества природен газ за даден период: за година, за месец?

Такава информация можете да получите в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

X. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със Ситигаз България ЕАД, преди да се обвържа? След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия?

Съгласно Закона за енергетиката Ситигаз България ЕАД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от Ситигаз България ЕАД и се одобряват от КЕВР.

Ситигаз България ЕАД е изготвило и КЕВР е одобрила следните общи условия: Общи условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

Приемането на нови и промяната на одобрените вече общи условия изисква публичност – предварително обявяване на проектите на нови общи условия или за изменението на одобрените вече общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и в интернет.

XI. Какви са основните правила за прекратяване на моя договор? И по-специално в следните случаи:

1. преместване на нов адрес;
2. даване под наем на жилище.

Съгласно Закона за енергетиката Ситигаз България ЕАД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от Ситигаз България ЕАД и се одобряват от КЕВР.

Тези договори предвиждат възможност за прекратяване по взаимно съгласие на страните или с тримесечно предизвестие от страна, която иска прекратяването, до другата страна.

XII. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право на доставчика ми да прекрати договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

XIII. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика? Какви са процедурите за решаване на спорове? Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е разписан в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на крайните клиенти и в Правилата за работа с потребителите.

В случай че не сте удовлетворен от резултата можете да се обърнете към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина можете да намерите на интернет страниците на тези органи: КЕВР: <http://www.dker.bg/>; КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XIV. Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?

Да, има такава. Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>, както и в клиентските центрове на Ситигаз България ЕАД.

XV. Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?

Ситигаз България ЕАД може, след 3 (три) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява след 07:00 часа на деня, следващ датата посочена в писмото за спиране на газоподаването.

XVI. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми? Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира? Какви са правилата за изчисляване, използвани от Ситигаз България ЕАД?

Ситигаз България ЕАД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена се определя като сбор от следните компоненти:

1. Цени без ДДС за разпределение на природен газ (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).
2. Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител при изградена връзка с преносната мрежа (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).

3. Цена без ДДС на обществения доставчик (Определена от КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители).
4. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна за различните групи потребители)
5. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Забележка: За общините за които няма изградена връзка с газопрееносната мрежа на Обществения доставчик цената в т.2 се заменя с „Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител до изграждане на връзката между газоразпределителната и газопрееносната мрежа“ (Определена от КЕВР различна за различните групи потребители)

Информация за цените за различните лицензии и цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на КЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на Ситигаз България ЕАД: <http://www.citygas.bg/>

XVII. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване? Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към газоразпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от КЕВР. Информация можете да получите в клиентските центрове и на страниците на КЕВР: www.dker.bg и на Ситигаз България ЕАД: www.citygas.bg.

XVIII. Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми?

Ситигаз България ЕАД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за неопределен период назад.

XIX. Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?

Отчитането на средствата за търговско мерене става съгласно общите условия на Ситигаз България ЕАД, а именно:

1. Отчитане на Стопански (Промислени и ОАиТ) потребители-ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.

2. Отчитане на средствата за търговско мерене на битови потребители става съгласно общите условия на Ситигаз България ЕАД, а именно:

- ежемесечно отчитане - на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.

- лятно-зимен период на отчитане-за периода 01.10. до 31.03. на следващата година ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия, а за периода от 01.04. до 30.09 на края на всяко тримесечие в първия работен ден на месеца.

- тримесечно отчитане - на всяко първо число от новото тримесечие или в първия работен ден на същия.

Отчитането на уредите за търговско мерене се отчитат от квалифицирани служители на Ситигаз България ЕАД, като отчетените показания се записват в Дневници за отчитане, проверяват се и се въвеждат в специална програма за издаване на фактури.

Освен тези отчитания Ситигаз България ЕАД може да извършва и междинни отчитания по молба на клиента при прекъсване на консумацията за определен период от време или контролни отчитания за технологични нужди.

XX. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора? Има ли публични мерки за намаляване на риска да се конфронтирам със съществено увеличаване на цената?

Цената на природния газ за крайните клиенти на Ситигаз България ЕАД се регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

XXI. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път? С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на Ситигаз България ЕАД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXII. Трябва ли да сключа договор, за да бъде физически присъединен към газоразпределителната мрежа и с кого?

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към газопреносната мрежа по реда на Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи. Договорът се сключва със Ситигаз България ЕАД в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа за територията на община Силистра, община Алфатар, община Тутракан, община Дулово и община Главиница въз основа на Лицензия № Л-358-08/06.06.2011 г., издадена от ДКЕВР.

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на Ситигаз България ЕАД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

XXIII. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката? Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към Ситигаз България ЕАД на дежурните телефони 0700 18 225 или на място в клиентските центрове, в зависимост от конкретния случай.

XXIV. Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?

Ситигаз България ЕАД отговаря за вреди в тези случаи, само ако прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на Ситигаз България ЕАД.

XXV. В случай че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която от жизнено значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене?

Предлагаме възможност за разсрочено плащане в разумни срокове.

XXVI. В случай на национална / регионална енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?

Съгласно Наредба № 10 от 9.06.2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ в случаи на кризисни и извънредни ситуации може да бъде въведен ограничителен режим за снабдяване с природен газ.

Ограничителният режим се въвежда със заповед на министъра на икономика и енергетиката за територията на цялата страна и от кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от министъра на енергетиката и енергийните ресурси или от кмета на общината чрез средствата за масово осведомяване. Съобщението съдържа:

1. датата и началния час на въвеждането на ограничителния режим;
2. продължителността на ограничителния режим;
3. причината за въвеждане на ограничителния режим;
4. начина за осъществяването на ограничителния режим;
5. графика на ограничителния режим.

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на интернет страницата на Ситигаз България ЕАД и на място в клиентските центрове. Ситигаз България ЕАД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

XXVII. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата. От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

Можете да се обърнете към КЕВР по реда на Закона за енергетиката

XXVIII. Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?

Доставката на природен газ може да бъде спряна.

Ситигаз България ЕАД може, след 3 (три) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява след 07:00 часа на деня, следващ датата посочена в писмото за спиране на газоподаването.

За уязвими клиенти (за повече информация виж по-долу точка XXXI и точка XXXII) спирането на подаването на природен газ се извършва след 20 (двадесет) дневно писмено предупреждение.

XXIX. Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестие, което ви е отправено от Ситигаз България ЕАД.

XXX. Какво да направя, ако доставката ми е спряна?

Осведомете се за причините за спирането на доставката от дежурните телефони - 0700 18 225 или на Ситигаз България ЕАД или на място в клиентските центрове. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатена в срок сметка).

XXXI. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъде считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

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.

Условията за получаване на помощи се уреждат от Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. За конкретна информация можете да се обърнете към териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане.

За повече информация - <http://www.asp.government.bg/>

XXXII. Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?

Уязвими клиенти, имат право да получат справка за потреблението си за неограничен изминал период от време в деня, в който са поискали такава справка и за посочения от тях период.

Уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

В случай че между СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ ЕАД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ 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.

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

XXXIII. Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви – смяна дограма, поставяне на подходяща изолация. Също така можете да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и да се ориентирате към уреди от по-висок енергиен клас. От значение е и въпросът, дали уредите, които използвате са подходящи за помещенията, които отоплявате с тях. За повече информация www.citygas.bg.

XXXIV. Какво е нелоялна търговска практика?

Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XXXV. Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите. Повече информация можете да получите от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>

XXXVI. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени по-долу, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;
2. основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимущества, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната

употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;

3. обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;

4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;

5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;

6. вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правно-организационната форма на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;

7. правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен.

Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:

1. всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;

2. неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

XXXV. Към кого да се обърна, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?

На първо място можете да се обърнете към Ситигаз България ЕАД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на Ситигаз България ЕАД можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.