

ОБЩИ УСЛОВИЯ
за продажба на топлинна енергия за битови нужди от
“ТЕВНО” ЕООД на клиенти в град БАНСКО

РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези Общи условия се урежда продажбата на топлинна енергия за отопление и горещо водоснабдяване посредством топлоносител гореща вода от “ТЕВНО” ЕООД, ЕИК 202704432, със седалище и адрес на управление: гр. София 10001574, р-н Средец, ул. Съборна №14, ет. 5, на битови клиенти, присъединени към топлопреносната мрежа на територията на град Банско.

(2) Дейностите по експлоатация и поддръжка на отоплителната централа и топлопреносната мрежа на територията на град Банско, както и по отношение продажбата на топлинна енергия при тези ОУ, се осъществяват от името и за сметка на „ТЕВНО” ЕООД от „ВЕОЛИЯ ЕНЕРДЖИ БЪЛГАРИЯ” ЕАД, ЕИК **121371700**, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Възраждане, бул. «Княгиня Мария Луиза» № 47, по силата на договор за експлоатация и поддръжка (операторски договор), сключен между страните на 17.09.2013 г.

(3) “ТЕВНО” ЕООД и „ВЕОЛИЯ ЕНЕРДЖИ БЪЛГАРИЯ” ЕАД са регистрирани като администратори на лични данни съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

Чл. 2. В текстовете на Общите условия “ТЕВНО” ЕООД се нарича за краткост **"продавач"**, клиентите на топлинна енергия - **„клиент"**, а двете страни общо - **“страните"**.

КЛИЕНТИ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

Чл. 3. (1) Клиент на топлинна енергия за битови нужди може да бъде физическо лице - собственик или титуляр на вещно право на ползване върху имот в топлоснабдена сграда, присъединена към топлопреносната мрежа съгласно действащото законодателство, което ползва топлинната енергия за отопление и горещо водоснабдяване в домакинството си за собствени битови нужди.

(2) Клиентът се идентифицира с трите имена, единен граждански номер (ЕГН) и постоянен адрес по документ за самоличност, номер, дата на издаване и орган на издаване на документа за самоличност, адрес на топлоснабдения имот и адрес за кореспонденция, телефони: стационарен и мобилен, факс, адрес за електронна поща, при необходимост и с документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.).

(3) Правата и задълженията на клиент на топлинна енергия за битови нужди може да упражнява и друго лице при условие, че собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е заявил лично пред продавача или е представил изрично писмено съгласие с нотариална заверка на подписа това лице да бъде клиент на топлинна енергия за определен срок, като в този случай собственикът или титулярът на вещното право на ползване е солидарно отговорен за задълженията към продавача заедно с лицето, за което е дал съгласие да бъде клиент на топлинна енергия и продавачът има право да иска изпълнение на задълженията на клиент както от собственика или титуляра на вещното право на ползване на имота, така и от лицето, за което собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е дал съгласие да бъде клиент на топлинна енергия.

РАЗДЕЛ II
ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ И НА ПРОДАЖБАТА НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

Предмет на Общите условия

Чл. 4. Тези Общи условия уреждат:

1. правата и задълженията на продавача и на клиентите;
2. редът за измерване, отчитане, разпределение и заплащане на количеството топлинна енергия;
3. отговорността при неизпълнение на задълженията;
4. условията и редът за включване, прекъсване и прекратяване на топлоснабдяването;
5. редът за осигуряване на достъп до отоплителните тела, средствата за търговско измерване или други контролни приспособления;
6. редът и сроковете за предоставяне и получаване от клиентите на индивидуалните им сметки за топлинна енергия по начин, удостоверяващ момента, от който тече срокът за възражение.

Предмет на продажбата и условия за качество на топлоснабдяването

Чл. 5. (1) Продавачът продава на клиентите топлинна енергия в съответствие с условията, при които е присъединена топлоснабдяваната сграда към топлопреносната мрежа, и с показатели за качество на търговската услуга съгласно действащото законодателство.

(2) Спазването на показателите за качество на топлинната енергия, пренасяна по топлопреносната мрежа, се осигурява от топлопреносното предприятие.

РАЗДЕЛ III

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРОДАВАЧА

Задължения на Продавача

Чл. 6. Продавачът се задължава:

1. да доставя топлинна енергия за отопление и горещо водоснабдяване в абонатните станции на сградите в съответствие с топлинните товари на сградните инсталации по проект;
2. да доставя на клиентите топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване цялогодишно, с изключение на случаите, когато по технически причини клиентите в сградите не получават топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване;
3. да доставя на клиентите топлинна енергия за отопление в отоплителния период от календарната година (от 1 октомври до 30 април), в зависимост от температурата на външния въздух. При възможност и по изрично писмено искане на клиентите (решение на собствениците или ползвателите на имоти в сграда етажна собственост (СЕС), присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение) или на клиент в самостоятелна сграда, продавачът може да предоставя топлинна енергия за отопление и извън отоплителния сезон;
4. да осигурява топлинна енергия на клиентите в съответствие с изискванията за качество на търговската услуга;
5. да осигурява в абонатната станция температурен режим и количество на топлоносителя, съответстващи на топлинните товари, за подгриване на топлоносителя в сградната инсталация за отопление и на топлата вода за битови нужди. Температурният режим е общ за цялата топлоснабдителна система;
6. да осигури температура на подгрявата вода за горещо водоснабдяване 55 °С на изхода от подгревателя към сградната инсталация и поддържане на предвидените по проект температури в отопляваните помещения, с допустимо отклонение минус 1,5 °С при изчислителни режими в съответствие с избрания температурен режим и количество топлоносител, постъпващо в абонатната станция;
7. да извършва настройка на абонатните станции в съответствие с топлинните товари на сградните инсталации и да проверява и пломбира регулиращите уреди и средствата за търговско измерване в абонатните станции;
8. да заплаща електрическата енергия, използвана от съоръженията в абонатната станция, собственост на продавача;
9. да уведомява писмено предварително клиентите за графика на отчитане на средствата за търговско измерване в абонатната станция, като поставя обявление за това в Центъра за работа с

- клиенти и на интернет страницата си;
10. да предоставя информация на клиентите в СЕС за начислените количества топлинна енергия и за начина на нейното разпределение, вкл. реално потребените количества и изготвяне на окончателна изравнителна сметка;
 11. да предоставя информация на клиентите относно:
 - а) действащата цена на топлинната енергия и начините на плащане, както и цени за услуги в т.ч за спиране или възстановяване на топлоснабдяването, за извършване на поддръжка и други;
 - б) информация относно средствата и начините за уреждане на спорове.
 12. да уведомява писмено клиентите, като разяснява произтичащите от това последствия, в случаите когато топлинният товар на присъединените отоплителни тела в СЕС е под или над 50 % от проектния товар;
 13. да обявява на подходящо място в Центъра за работа с клиенти, на интернет страницата на продавача и в средствата за масово осведомяване:
 - а) телефонни номера на дежурен денонощно телефон за информация и подаване на сигнали и оплаквания във връзка с продажбата на топлинна енергия на клиентите и да води регистри с дата и час за постъпилите обаждания;
 - б) местонахождение на центъра за работа с клиенти и местата за плащане на топлинната енергия,
 - в) начините и сроковете за плащане на използваната топлинна енергия;
 - г) услугите, които продавачът предоставя;
 - д) до 5 (пет) работни дни след утвърждаването всяка промяна на цените на топлинната енергия;
 14. да предоставя на клиентите индивидуалните им сметки за месечните задължения до 20 число на месеца, следващ доставката на топлинна енергия;
 15. да уведомява клиентите 15 дни предварително, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, включително – чрез интернет страницата си за началото и продължителността на ограничаването и спирането на топлоподаването поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране;
 16. да дава писмени отговори на подадени от клиент писмени заявления и жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им;
 17. да пази поверителността на личната информация на клиентите и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на законодателството;
 18. Да съхранява информация за ползваната топлинна енергия от всеки клиент за период от 36 (тридесет и шест) месеца.

Права на продавача

Чл. 7. Продавачът има право:

1. Да прекъсва или ограничава топлоснабдяването на клиентите при спазване на тези Общи условия и действащото законодателство;
2. На достъп до имотите на клиентите и до общите части на СЕС за монтиране, проверка и отчитане на средствата за търговско измерване, както и за поддържане, ремонт или подмяна на други съоръжения, собственост на продавача, разположени в имотите на клиентите.

Чл. 8. (1) Продавачът продава топлинната енергия на клиента по цени, които са не по-високи от утвърдените за съответния период съгласно действащото законодателство.

(2) В съответствие с разпоредбата на предходната алинея, продавачът има право да договаря, предлага и прилага по-ниски от утвърдените или определените от комисията цени, при условие че това не води до кръстосано субсидиране.

(3) Ценовите условия за продажба на топлинна енергия, предлагани от продавача, могат да бъдат:

1. определяне на горна граница на количеството топлинна енергия, необходимо за загряване на 1 куб. м вода за битово горещо водоснабдяване, което може да бъде различно за неоплителен и за отоплителен период;

2. определените горни граници по т. 1 не могат да бъдат по-високи от тези, които се получават на база пределна цена на топлинната енергия, определена съгласно действащото законодателство.

3. търговски отстъпки.

(4) Ценовите условия за продажба на топлинна енергия се предлагат с оглед и на финансовите резултати, съответно възможности на продавача.

(5) Конкретните ценови условия за продажба на топлинна енергия по ал. (3) се утвърждават от продавача и съдържат:

1. размер на отстъпките,

2. периодът, за който се предлагат различни ценови условия от продавача,

3. критерии, на които следва да отговарят клиентите, за да придобият правото да ползват отстъпките, като:

а) плащане на дължимите към продавача суми в рамките на безлихвения период;

б) количествата топлинна енергия за отопление и битово горещо водоснабдяване, потребявани от клиентите;

в) топлинният товар за отопление и битово горещо водоснабдяване в сградите;

г) критерии, свързани с енергийната ефективност на сградните инсталации за отопление и битово горещо водоснабдяване и с качеството на топлоползване.

(6) Утвърдените съгласно ал. (5) ценови условия за продажба на топлинна енергия се оповестяват на интернет-страницата на продавача.

РАЗДЕЛ IV

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТИТЕ

Права на клиентите

Чл. 9. Клиентите имат право да:

1. получават непрекъснато топлинна енергия с показатели за качество на търговската услуга, съгласно действащото законодателство;

2. избират свободно начина на плащане с официалната парична единица в България в рамките на действащото законодателство;

3. изискват спазването от продавача на всички срокове съгласно тези Общи условия;

4. бъдат информирани по реда на тези Общи условия за периода на отчитане, количеството и дължимата сума за използваната топлинна енергия и сроковете за плащане;

5. бъдат своевременно уведомявани за прекъсванията на снабдяването на топлинна енергия от продавача в случаите и по реда на тези Общи условия;

6. получават срещу заплащане писмени справки за количеството използвана от тях топлинна енергия до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на искането.

7. информират продавача за отклонения от температурите в отопляваните помещения предвидени с проекта, извън допустимите отклонения определени по чл. 6, т. 6, с изключение на случаите по чл. 6 т. 7 от тези ОУ;

8. получават информация от продавача за измерените и начислените количества топлинна енергия в абонатната станция;

9. получават информация за действащите цени за топлинна енергия и за цените на предоставяните услуги, както и за предлаганите от продавача ценови условия за продажба на топлинната енергия;

10. участват лично или чрез упълномощен представител при отчитането на средствата за търговско мерене в абонатната станция, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им;

11. ползват предлаганите от продавача ценови условия за продажба на топлинната енергия в съответствие с посочените критерии и условия;

12. уведомяват продавача за нарушения на топлоснабдяването в сградата, както и при опасност от нанасяне на материални щети на топлопреносната мрежа или на други клиенти;

Чл. 10. (1) Клиентите имат право да поискат проверка за настройката на режима на работа на абонатната станция, съгласно чл. 34 от Наредба № 16-334 за топлоснабдяването (обн. ДВ, бр. 34 от 24 април 2007г.), наричана в настоящите Общи условия като Наредба за топлоснабдяването.

(2) Продавачът е длъжен да извърши проверка в срок до 4 (четири) работни дни от получаване на сигнала по ал. (1). За резултатите от проверката се подписва протокол между страните.

(3) Продавачът е длъжен да нормализира настройката на режима на работа на абонатната станция в срок до 3 (три) дни от съставянето на протокола по ал. (2).

Чл. 11. (1) (1) Клиент в самостоятелна сграда или клиентите в сграда СЕС, с решение на ОС на собствениците, притежаващи най-малко две трети от собствеността в сградата, присъединени към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, имат право да се откажат от ползване на топлинна енергия за отопление и/или за горещо водоснабдяване за имотите и да поискат прекратяване на топлоснабдяването за отопление и/или горещо водоснабдяване от тази абонатна станция или от нейното самостоятелно отклонение.

(2) В случаите по ал. (1) клиентите подават писмена декларация пред топлопреносното предприятие и съответно прилагат решението на ОС на собствениците в СЕС, когато е приложимо. До датата на прекратяване на топлоснабдяването лицата по ал. (1) се смятат за клиенти на топлинна енергия.

(3) Продавачът е длъжен да извърши исканото прекратяване по ал. (1) в срок до 15 дни след постъпване на заявлението.

Чл. 12. (1) Клиент на топлинна енергия в СЕС няма право да прекрати за целия си собствен имот или за част от имота си, подаването на топлинна енергия към отоплителните тела чрез физическото им отделяне от инсталацията.

(2) Клиентите в СЕС, които спират топлоподаването към отоплителните тела в имотите си чрез монтираните термостатни радиаторни вентили, остават клиенти на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата.

Чл. 13. Клиентите имат право само след предварително писмено съгласуване с продавача да извършват промени:

1. в отклоненията от сградната инсталация в отделен индивидуален имот въз основа на проектно – техническо решение от правоспособно лице;
2. в общите части на сградната инсталация за отопление и гореща вода в СЕС въз основа на проектно решение на правоспособно лице и след предварително писмено съгласие на всички собственици или титуляри на вещно право на ползване на имотите в СЕС.

Задължения на Клиентите:

Чл. 14. Клиентите са длъжни да:

1. заплащат дължимите суми за топлинна енергия в сроковете и по начина, определени в тези Общи условия;
2. осигуряват на продавача постоянен достъп до сградата и до помещението на абонатната станция;
3. осигуряват на продавача при необходимост, свързана с изпълнение на задълженията му, достъп до помещенията, отоплителните тела и средствата за дялово разпределение в своя имот;
4. не допускат ползване на топлинна енергия преди топломера и директно ползване на топлоносител от абонатната станция и сградната инсталация;
5. не включват самоволно в действие сградна инсталация или част от нея и да не допускат включването на други клиенти на топлинна енергия, без да е получено писмено разрешение от продавача;
6. не пречат на нормалната работа на средствата за дялово разпределение на топлинна енергия;
7. не преустройват, ремонтират или заменят елементите на средствата за търговско измерване на топлинната енергия, вкл. и в абонатната станция, не снемат самоволно или повреждат средство за търговско измерване, знак, пломба или друго контролно приспособление, поставено от овластено лице;
8. изпълняват предписанията, дадени от продавача или търговеца в рамките на неговата компетентност, вкл. за уреди, подлежащи на метрологична проверка – контролни и апартаментни топломери и

водомери, собственост на клиента.

9. уведомяват продавача в 30 (тридесет) дневен срок в писмена форма за всяка промяна, свързана с личните им данни или със собствеността или другите основания, на които продавачът доставя топлинна енергия на обекта, вкл. при използване или предоставяне на имота си или на част от него, за извършване на стопанска дейност;

10. поддържат и експлоатират технически правилно и безопасно вътрешната отоплителна инсталация след границата на собственост съгласно действащото законодателство.

Чл. 15. (1) Клиентите в СЕС, както и клиентите в самостоятелна сграда, са длъжни да изберат лице/а от етажната собственост, което да:

1. бъде инструктирано и обучено от продавача за допълване на сградната инсталация, както и за действия при аварийни ситуации. Това лице съхранява и ключ от помещението на абонатната станция;
2. присъства при отчитане на топломера в абонатната станция;
3. получава изравнителните сметки.

(2) Управителят на етажната собственост е длъжен да уведоми писмено продавача за лицето/ата по ал. (1), като представи и протокола от ОС за избора им. Данните за лицата по ал.1 се вписват в индивидуалните договори с клиентите, сключени при тези общи условия.

(3) С оглед опазване целостта на съоръженията в абонатната станция, собственост на продавача, клиентите или трети лица, нямат право на достъп в помещението на абонатната станция, освен лицето, упълномощено съгласно ал. (1), т. 1 от този член.

(4) При повреда на съоръженията в абонатната станция, извършена от клиентите или при липса на елементи от съоръженията, клиентите ги възстановяват за своя сметка.

Чл. 16. Клиентите нямат право да:

1. извършват изменения на сградните инсталации, както и други действия, водещи до нарушаване на топлоподаването;
2. снемат самоволно или поврежда средство за търговско измерване, знак, пломба или друго контролно приспособление, поставено от продавача или друго упълномощено лице;
3. ползват топлинна енергия без тя да се отчита от средство за търговско измерване, или да изменят показанията на средството за търговско измерване или да препятстват правилната им работа;
4. изменят показанията на уредите за дялово разпределение на топлинната енергия, както и да препятстват нормалната им работа;
5. нарушават нормалното топлоснабдяване;
6. причиняват въвеждането на ограничителен режим;
7. допълват вътрешните инсталации, без да съгласува това с представител на продавача.

РАЗДЕЛ V

УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО

Чл. 17.(1) Продавачът е длъжен да осигурява на клиентите качествено снабдяване с топлинна енергия, което се определя по следните групи показатели:

1. осигуряване на необходимите количества топлинна енергия при клиентите;
2. сигурност, непрекъснатост и ефективност на снабдяването на сградата;
3. качество на търговските услуги: ясни сметки, при основание – навременни корекции, обработка на изравнителните сметки в срок, спазване на сроковете за информиране при ремонт, аварии и други, своевременна и адекватна реакция на жалби, писма, декларации и други.

(2) Продавачът е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на топлоснабдяването, съгласно действащото законодателство.

Чл. 18. (1) За да осигури непрекъснато и ефективно топлоснабдяване на клиентите, продавачът е длъжен да:

1. поддържа в техническа изправност топлопреносните мрежи и абонатните станции;

2. поддържа параметрите на топлоносителя, съгласно хидравличния режим и температурния график на топлопреносната мрежа;
3. отстранява повредите в топлопреносната мрежа и в абонатните станции в срок до 48 часа след установяването им.

(2) Разходите за отстраняване на повредите са за сметка на собственика на мрежата или на собственика на абонатната станция.

(3) Когато поради вида на повредата, същата не може да бъде отстранена в срока по ал. (1), т. 3, продавачът задължително уведомява клиента за срока на отстраняване и при необходимост предлага въвеждане на ограничителен режим на топлоподаването.

Чл. 19 Клиентите са длъжни да подържат в техническа изправност сградните инсталации за отопление и топла вода след границата на собственост с топлопреносната мрежа.

РАЗДЕЛ VI

РЕД ЗА ИЗМЕРВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ

Чл. 20. (1) Търговското измерване и отчитане на продадената на клиента топлинна енергия се извършва чрез средство за търговско измерване – топломер, монтиран в абонатната станция на границата на собственост.

(2) В случаите, когато топломерът е монтиран на място, различно от границата на собственост, то показанията му се коригират с технологичните разходи на топлина за участъка между границата на собственост и топломера.

(3) Тепломерът е собственост на топлопреносното предприятие.

Чл. 21. (1) Клиентите в СЕС са длъжни да имат средства за дялово разпределение на топлинната енергия в отделните имоти - индивидуални топломери или индивидуални разпределители заедно с регулиращата арматура, монтирани на всички отоплителни тела, както и водомери за топла вода на всички отклонения от сградната инсталация за горещо водоснабдяване към имота му.

(2) В случаите, когато сградните инсталации на клиентите се допълват с мрежова вода на продавача, към отчетеното количество топлинна енергия се прибавят топлинната енергия на водата за допълване на сградната инсталация за отопление, както и стойността на мрежовата вода.

Чл. 22. (1) Отчитането на количеството топлинна енергия по топломера в абонатната станция, за всеки отчетен период, се извършва от продавача в присъствие на упълномощен представител на клиента, при спазване изискванията на Наредбата за топлоснабдяването.

(2) Когато упълномощен представител на клиента не се яви при отчитането на топломера, отчитането се извършва от продавача в негово отсъствие.

(3) Когато топломерите в абонатната станция се отчитат дистанционно, отчитането се извършва от продавача без присъствие на упълномощен представител на клиентите.

Чл. 23. (1) Клиентът или съответното упълномощено лице има право да съобщи на продавача за открити от него грешки, дефекти или други недостатъци на топломера, собственост на Продавача.

(2) Продавачът е длъжен да организира проверката на топломера в 7 (седем) дневен срок от уведомяването.

(3) Продавачът организира извънредна метрологична проверка на топломера по молба на клиента.

(4) Разходите за проверката на топломерите в случаите по ал. (3) са за сметка на клиента, когато установените отклонения са в границите на допустимите грешки, съгласно стандарта. В останалите случаи разходите са за сметка на продавача.

(5) Ако установените при проверката грешки в измерването са по-големи от допустимите по стандарта, продавачът преизчислява продаденото количество топлинна енергия за периода след последното отчитане на топломера, но за не повече от четиридесет и пет дни назад, освен ако времето за неточно и/или неправилно измерване може да бъде точно определено .

Чл. 24. (1) При липса или при повреда на топломер, количеството топлинна енергия за сградата за съответния отчетен период се определя от продавача по изчислителен път на база средни стойности за съответната сграда, измерени при аналогични условия и в съответствие с режима на потребление.

(2) При повреда на топломера, продавачът определя количеството топлинна енергия по реда на ал. (1) за период не по – дълъг от 45 дни назад, освен ако времето за неточно и/или неправилно измерване може да бъде точно определено.

(3) Продавачът е длъжен да отстрани повредата или да замени топломера с друг, в срок до 5 (пет) дни от констатирането.

РАЗДЕЛ VII

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ В СЕС

Чл. 25. (1) Дяловото разпределение на топлинната енергия в СЕС се извършва самостоятелно от продавача или чрез възлагане на лице, вписано в публичния регистър по чл. 139 “а” от ЗЕ (търговец), по реда на чл. 61 от Наредбата за топлоснабдяването.

(2) Продавачът е длъжен да публикува на интернет страницата си и по друг подходящ начин списък на лицата, извършващи услугата дялово разпределение, вписани в публичния регистър по чл. 139 “а” от ЗЕ, с които е сключил договор за извършване на дялово разпределение на доставената топлинна енергия в СЕС.

(3) Когато клиентите в СЕС са избрали продавача да извършва услугата дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС, продавачът е и търговец по смисъла на ЗЕ.

Чл. 26. (1) Клиентите в СЕС избират търговец за извършване на услугата дялово разпределение с решение на Общото събрание на етажната собственост при условията и реда на Закона за управление на етажната собственост. Копие от решението се изпраща на продавача в 7-дневен срок от приемането му.

(2) За прилагане на системата за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС клиентите са длъжни да прилагат средства за отчитане на дяловото потребление от един и същи модел, доставени от един и същи търговец или одобрени за използване в сградата от него.

Чл. 27. Когато в сградата има отоплителни тела без уреди за дялово разпределение, или уредите не са отчетени по причина на клиента, разпределението на топлинната енергия за отопление се извършва от търговеца, съгласно т. 6.7. от Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС - Приложение към чл. 61 ал. (1) от Наредбата за топлоснабдяването.

Чл. 28. (1) Разпределението на топлинната енергия между потребителите в СЕС се извършва само от топлопреносното предприятие или от доставчика, когато не съществува техническа възможност за прилагане на системата за дялово разпределение, сградната инсталация за отопление е еднотръбна, проточна, лъчиста, конвекторна, смесена и др.; договърът с лицето по чл. 139 „б” от ЗЕ е прекратен, то не е изпълнило задълженията си по чл. 65, ал. 1 от Наредбата за топлоснабдяване и потребителите не са избрали друго лице; лицето по чл. 139 „б” от ЗЕ е заличено от регистъра и потребителите не са избрали друго лице, както и в сгради - етажна собственост, в които потребителите не са изпълнили задълженията си по чл. 153, ал. 1 от ЗЕ, като в последния случай услугата се предоставя за срока, определен в Наредбата за топлоснабдяване.

(2) Отчетеното количество топлинна енергия се разпределя за отопление и за горещо водоснабдяване по реда, предвиден в ЗЕ и Наредбата за топлоснабдяването.

(3) Количеството топлинна енергия за отопление се разпределя на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, общите части в СЕС и топлинна енергия за отделните имоти, като:

1. количеството топлинна енергия, отдадено от сградната инсталация, се определя в съответствие с точки 6.1.1. и 6.1.2. от Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС - Приложение към чл. 61 ал. (1) от Наредбата за топлоснабдяването. Количеството топлинна енергия се разпределя между отделните клиенти в сградата, пропорционално на пълния отопляем обем на имотите по проект или мощността на отоплителните тела по проект или по начин, определен с решение на общо събрание на етажните собственици, притежаващи най-малко две трети от собствеността в СЕС.

2. количеството топлинна енергия за общите части в СЕС се определя пропорционално на отоплителната мощност на отоплителните тела, монтирани в общите части на СЕС, и се разпределя пропорционално на действителните отопляеми обеми на имотите или мощността на отоплителните тела по проект или по

начин, определен с решение на общо събрание на етажните собственици, притежаващи най-малко две трети от собствеността в СЕС.

3. количеството топлинна енергия за отопление на отделните имоти се разпределя пропорционално на действителните им отопляеми обеми или на мощността на свързаните със системата отоплителни тела.

Чл. 29. (1) Количеството топлинна енергия ползвана за магазини, зали, басейни и др., с инсталации, присъединени чрез самостоятелни отклонения към абонатни станции в СЕС, се определя по показанията на контролни топломери, монтирани в абонатната станция на сградата.

(2) Разпределението на топлинната енергия използвана за магазини, зали, басейни и други, които са присъединени чрез самостоятелни отклонения към абонатни станции в СЕС, се извършва посредством услугата “дялово разпределение” от търговеца, избран от клиентите в СЕС или чрез индивидуални топломери.

Чл. 30. (1) Количеството топлинна енергия за разпределение при прилагане на условия за продажба на топлинна енергия по т. 1 на ал. (3) чл. 8 от настоящите Общи условия, се определя, както следва:

1. за неотоплителен сезон - като произведение на горната граница на количеството топлинна енергия, необходимо за загряване на 1 куб. м вода за битово горещо водоснабдяване и сумата на обемите вода по апартаментни водомери и обемите вода от добавка по общия водомер за топла вода;

2. за отоплителен сезон - по Наредбата за топлоснабдяването, намалено с разликата от:

а) количеството топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване, определено по точка 5.2. на Приложението към чл. 61, ал. (1) на Наредбата за топлоснабдяването;

б) количеството топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване, определено като произведение на горната граница на количеството топлинна енергия, необходимо за загряване на 1 куб. м вода за битово горещо водоснабдяване и сумата на обемите вода по апартаментни водомери и обемите вода от добавка по общия водомер за топла вода.

(2) Когато горната граница на количеството топлинна енергия, необходимо за загряване на 1 куб. м вода за битово горещо водоснабдяване по т. 1. ал. (3) чл. 8 от настоящите Общи условия е по-голяма от количеството топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване, определено по т. 5.2. на Приложението към чл. 61 ал. 1 на Наредбата за топлоснабдяването, количеството топлинна енергия за разпределение при прилагане на условия за продажба на топлинна енергия по т. 1 на ал. (3) чл. 8 от настоящите Общи условия и през отоплителния и през неотоплителния сезон, се определя съгласно Наредбата за топлоснабдяването.

Чл. 31. (1) Продавачът изготвя изравнителните сметки (обща и индивидуални) на клиентите в СЕС в срок до 30 май.

(2) Изготвените от Продавача изравнителни сметки по реда на ал.1 се връчват чрез търговеца на упълномощеното лице в СЕС.

(3) Датата на връчване на изравнителните сметки се удостоверява с подпис на упълномощеното лице.

(4) Упълномощеното лице информира клиентите в СЕС за общата изравнителна сметка, датата на получаването и връчва индивидуалните изравнителни сметки срещу подпис, удостоверяващ датата на връчването.

Чл. 32. (1) Клиентите имат право на възражения по индивидуалните изравнителни сметки в 30 дневен срок от датата по чл. 31, ал. (2).

(2) Клиентите неосигурили достъп до имотите си за отчитане на уредите за дялово разпределение, могат да поискат срещу заплащане съгласно ценоразписа на търговеца, допълнителен отчет и преработване на изравнителните сметки (обща и индивидуални) в тримесечен срок от датата по чл. 31, ал. (2).

(3) След изтичане на срока по ал. (2), не се приемат нови рекламации и не се преработват изравнителни сметки.

РАЗДЕЛ VIII ЗАПЛАЩАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ

Чл. 33. (1) Клиентите заплащат топлинната енергия месечно по цена, утвърдена съгласно действащото законодателство.

(2) Продавачът е длъжен да публикува утвърдената съгласно действащото законодателство цена в един централен и в един местен всекидневник и на интернет страницата си.

(3) Продавачът издава данъчни фактури, към които се прилага информацията, съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

Чл. 34. (1) Клиентите заплащат топлинната енергия по един от следните начини:

1. на 10 равни месечни вноски и две изравнителни вноски;

2. на месечни вноски, определени по прогнозна консумация за имотите в сградата и една изравнителна вноска;

3. по реална месечна консумация.

(2) Когато клиентите в СЕС, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, заплащат топлинната енергия на месечни вноски, прогнозната месечна консумация се определя от търговеца въз основа на съответния дял за имота от консумираната топлинна енергия през преходния отчетен период.

Чл. 35. (1) Месечната дължима от купувача сума за топлинна енергия се състои от една компонента – сума за енергия.

(2) Месечната дължима сума за топлинна енергия на купувача се формира въз основа на определения за него прогнозен месечен дял от измерената топлинна енергия чрез топломера в абонатната станция и обявената за периода цена.

(3) След отчитане на средствата за дялово разпределение (в началото и в края на отоплителния сезон) и изготвяне на изравнителните сметки от търговеца, продавачът издава за отчетния период данъчни дебитни и кредитни известия за разликите между прогнозното и действително потребено количество топлинна енергия.

(4) Когато при изравнителната сметка се установи, че платената на продавача сума е по-голяма от дължимата, сумата в повече, по желание на клиента, се възстановява от продавача или се приспада от дължимата сума за следващия/те период/и.

Чл. 36. (1) Клиентите са длъжни да заплащат месечните дължими суми за топлинна енергия в 30-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят.

(2) Дължимата сума от изравнителните сметки на клиентите в СЕС се заплащат в 30-дневен срок, след датата на издаване на кредитни или дебитни известия.

(3) Клиентите имат право да предявяват възражения до продавача за начислената сума за топлинната енергия в 45-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят. След изтичане на срока, подадените възражения не се разглеждат от продавача. С изтичане на 45-дневния срок правото на възражение не се погасява и клиентите могат да сезират компетентния съд

(4) Възраженията на клиента по ал. (3) не го освобождават от задължението да заплати сумата за топлинна енергия по издадената фактура. Възраженията на клиента по ал. (3) се разглеждат от дружеството в срок до 5 дни от получаването им. В случай, че възраженията на купувача по ал. (3) са неоснователни, начислените суми се дължат в сроковете по ал 1, ал 2 респективно.

(5) В случай, че възраженията на клиента по ал. (3) са основателни, начислените суми се преизчисляват, за което продавачът издава дебитно или кредитно известие.

(6) При неплащане в срок на дължимите суми за топлинна енергия, клиентите заплащат на продавача обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащането на топлинната енергия. В този случай продавачът уведомява клиентите по подходящ начин за забавата.

Чл. 37. Клиентите, които избират начина на заплащане на 10 равни месечни вноски (от 1 юли до 30 ноември и от 1 януари до 31 май) и две изравнителни вноски (месеци декември и юни), са длъжни да заявят това писмено пред продавача, най-късно до 1 юли на съответната година.

Чл. 38. (1) Клиентите могат да заплащат топлинната енергия в брой в каси, обслужващи клиентите, на публично оповестените от продавача адреси.

(2) Продавачът е длъжен да издава на клиента индивидуален документ (фискален бон) за платените от него суми в брой.

(3) Клиентите могат да извършват и безкасово плащане на топлинната енергия, по обявен от продавача

начин на интернет страницата на продавача и на интернет страницата оператора на мрежата.

(4) При промяна от страна на продавача в начина на плащане по ал. (1) и (3), продавачът е длъжен да уведоми клиентите по подходящ начин.

Чл. 39. Продавачът има право, при спазване на изискванията на ЗЗЛД, да предоставя данни за купувачите на трети лица, регистрирани като администратори на лични данни, с които има сключен договор за събиране на дължими суми за топлинна енергия и/или за информационно обслужване.

Чл. 40. (1) Клиентите в СЕС заплащат сума за услугата дялово разпределение, извършвана от избраното от клиентите лице по чл. 139 “а” от ЗЕ, като стойността ѝ се формира от:

1. цена за обслужване на партидата на клиента, включваща изготвяне на изравнителна сметка;
2. цена за ежемесечно отчитане на един уред за дялово разпределение, при ежемесечно отчитане и броя на уредите в имота на клиента;
3. цена за отчитане, веднъж в годината, на един уред за дялово разпределение, при еднократно отчитане и броя на уредите в имота на клиента;
4. за отчитане на уредите за дялово разпределение, извън обявените от търговеца дати се заплаща допълнителна цена по ценоразпис, определен от продавача.

(2) Редът и начина на плащане на услугата дялово разпределение от клиентите в СЕС се определя от продавача и се обявява по подходящ начин на клиентите.

РАЗДЕЛ IX

ОТГОВОРНОСТИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА

Чл. 41. (1) Когато продавачът не уведоми клиентите, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване или чрез интернет страницата си, за началото и продължителността на спиране на топлоподаването поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, или други подобни действия, които подлежат на планиране, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на спиране на топлоподаването.

(2) Когато продавачът не спази предвидения по чл. 6, т. 14 от настоящите Общи условия, срок за предварително уведомяване на клиентите, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за дните на закъснението.

(3). Количеството на недоставената топлинна енергия по предходната алинея се определя от продавача по изчислителен път за дните на нарушението въз основа на усреднени стойности на доставената енергия в абонатната станция на клиентите за предходен период при аналогични условия и режим на топлоподаване.

(4) В случаите, когато продавачът е уведомил предварително клиентите за удължаване срока на ремонта по ал. (1) и за причините, наложили това, той не дължи неустойка на клиентите.

Чл. 42. (1) Когато по вина на продавача повредите в топлопреносната мрежа не са отстранени в срока по чл. 6, т. 14 от настоящите Общи условия, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на закъснението. Количеството на недоставената топлинна енергия се определя по реда на чл.41, ал.3 по-горе.

(2) Продавачът не дължи неустойка, ако преди изтичане на срока по ал. (1) е приложил предвидените в чл. 6, т. 14 от настоящите Общи условия действия или клиента не е осигурил достъп до абонатната станция.

(3) Продавачът не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато по надлежния ред е въведен ограничителен режим на топлоснабдяването или клиентът не изпълни задълженията си по чл. 14 от настоящите Общи условия, установено с протокол от продавача.

(4) При виновно неспазване на срока по чл. 23 ал. (2) и чл. 24 ал. (3) от настоящите Общи условия, продавачът дължи на клиентите от сградата общо еднократна неустойка в размер на 20 (двадесет) лева.

Чл. 43. (1) Купувачът е длъжен да уведоми продавача, когато имота му се използва или предоставя на други лица за извършване на стопанска дейност, в 30-дневен срок от започване на стопанската дейност или предоставянето на имота. Когато купувачът не е изпълнил това си задължение в срок, продавачът

има право да начисли разликата в цената за продажба на топлинна енергия между битови и небитови потребители за целия период на констатираната промяна.

(2) В случаите, когато клиентите, присъединени към една абонатна станция в СЕС са длъжни, но не са инсталирали средства за отчитане на дяловото потребление на топлинна енергия за отопление, то тази енергия се изчислява от търговеца като инсталираната мощност на монтираните в имота отоплителни тела се умножи с максималния специфичен разход на сградата.

(3) Ако клиентът в срока по чл. 14 т. 9 от настоящите Общи условия не уведоми писмено продавача и не открие партида при промяна на собствеността или на вещното право на ползване на топлоснабдявания имот, той дължи на продавача неустойка в размер на стойността на топлинната енергия за съответния период, завишена с 10 (десет) на сто.

Чл. 44. (1) В случай, че клиентът, отказал се от ползване на топлинна енергия, не осигури достъп до имота си, след като търговецът на дялово разпределение или продавачът го е уведомил за това с писмено искане по посочените в тези Общи условия начини, той дължи плащане на топлинната енергия за периода на спиране на топлоснабдяването, но не повече от една година или до осигуряване на достъп за проверка. Неосигуряването на достъп се констатира с протокол, подписан от упълномощения представител на продавача и от двама свидетели.

(2) В случай, че продавачът или упълномощен от него представител установи при проверка, че клиентът самоволно е възстановил спрямо топлоподаване, последният заплаща топлинна енергия за отопление за целия период на спиране, определена съгласно т. 6.4.4. от Приложение към чл. 61 ал. (1) от Наредбата за топлоснабдяването. Продавачът приспада заплатените по този ред сметки от сметките на останалите клиенти в сградата-етажна собственост.

Чл. 45. Когато продавачът установи, че клиента ползва топлинна енергия преди топломера, директно ползва топлоносител или самоволно е включил инсталация, топлинната енергия се заплаща от клиента по максималната пропускателна способност на връзката за период от последната проверка, но не по-голям от една година.

Чл. 46. (1) При неизпълнение в срок на задължението си да заплаща топлинната енергия, клиентът дължи обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до деня на постъпване на дължимата сума по сметката или в касите на продавача, на основание на чл. 86 от Закона за задълженията и договорите.

(2) Клиентът изпада в забава по предходната алинея от първия ден след изтичане на срока за плащане.

(3) Задълженията на клиентите - неизправни длъжници към продавача се събират по реда на Гражданския процесуален кодекс (ГПК) чл.410, ал.1 ГПК.

(4) Когато сумата, платена от клиента, не е достатъчна да покрие законната лихва, съдебните разноски и главницата, погасяват се първо разноските, след това лихвата и накрая - главницата.

РАЗДЕЛ X

РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ, ИЗКЛЮЧВАНЕ, СПИРАНЕ (ПРЕКЪСВАНЕ), ПРЕКРАТЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО

Чл. 47. Продавачът не носи отговорност за понижение на температурата в отопляемите помещения в следните случаи:

1. в сградните отоплителни инсталации е установена повреда или са извършени отклонения от проекта;
2. клиентът е възпрепятствал топлоотдаването от отоплителните тела чрез поставени декоративни решетки или други прегради, непредвидени по проект;
3. извършени са промени във външните ограждащи стени, несъответстващи на проекта, по който е изпълнена сградата и отоплителната инсталация;
4. налице е непреодолима сила;
5. отопляемите помещения са в имоти или граничат с помещения в имоти с физически отделени от сградната инсталация и/или временно спрени отоплителни тела;
6. при индивидуално регулиране (понижаване) мощността на отоплителните тела в имота на клиента;

7. когато е въведен ограничителен режим на топлоснабдяване по реда на Закона за енергетиката.

Чл. 48. (1) Продавачът има право временно да ограничи или да спре топлоподаването на клиента, поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране.

(2) Продавачът е длъжен да уведоми клиента 15 дни предварително, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на ограничаването и спирането на топлоподаването по ал. (1).

(3) В случаи, при които по причини извън продавача не се спази началото на спирането на топлоснабдяването по ал. (2), продавачът е длъжен да уведоми клиентите за новия срок, 3 дни предварително.

(4) В случаи, при които по причини извън продавача не се спази продължителността на спирането на топлоснабдяването по ал. (2), продавачът е длъжен да уведоми клиентите за новия краен срок, по подходящ начин.

Чл. 49. (1) Продавачът е длъжен да осигури възможност за отопление на имотите на клиентите, при условията на чл. 6. от настоящите Общи условия, когато средната денонощна температура на външния въздух в три последователни дни е по-ниска от +12 °C и да изключи отоплението при повишаване на средната денонощна температура на външния въздух в три последователни дни над +12 °C, като и в двата случая се съобразява с метеорологичната прогноза за следващите 5-10 дни.

(2) Редът и последователността на включване на отделните сгради се определя от продавача.

Чл. 50. (1) Продавачът има право временно да спре топлоснабдяването без предварително уведомяване на клиента, когато:

1. е възникнала авария или с цел предотвратяване на авария;
2. има опасност за здравето или живота на хора или за околната среда;
3. съществува опасност за целостта на топлоснабдителната система;
4. има опасност от нанасяне на значителни материални щети на топлоснабдителната система или на други клиенти.

(2) Спирането на топлоснабдяването в случаите по ал. (1) продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от 48 часа. Продавачът е длъжен да уведоми клиентите по подходящ начин за причината и продължителността на спиране на топлоснабдяването.

(3) В случаите по ал. (1) продавачът не носи отговорност за щети, нанесени на клиентите при спиране на топлоснабдяването.

(4) Когато продавачът не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, изразяваща се в непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, той уведомява клиентите в подходящ срок чрез средствата за масово осведомяване, като уведомлението съдържа: в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията на продавача. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Чл. 51. (1) Продавачът има право да спре топлоснабдяването след предварително писмено предупреждение, когато:

1. клиентът не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия за срок повече от два месеца след определения срок за плащане;
2. клиентът не осигурява достъп на длъжностни лица на продавача до имота си, а когато е самостоятелен клиент - и в абонатната станция, като неосигуряването на достъп се констатира с протокол;
3. е нарушена целостта на топлопреносната мрежа и абонатната станция по причина на клиента.

(2) Клиентът е длъжен да осигури достъп на продавача до имота си за спиране на отоплението и ползването на гореща вода, когато не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия за срок повече от два месеца след определения срок за плащане.

(3) Продавачът има право да спре топлоснабдяването в имот, чиито собственик или ползвател не е открил партида на свое име в срока по чл. 14, т. 9 от настоящите Общи условия, както и в случаите, когато няма известен собственик или ползвател на имота.

(4) Спиране на подаването на топлинна енергия за отопление в отделен имот се извършва чрез прекъсване на връзките между отоплителните тела и отклоненията към общата сградна инсталация, като на отклоненията не трябва да има спирателни кранове.

(5) Спиране на подаването на топлинна енергия за горещо водоснабдяване се извършва чрез прекъсване на връзките за горещо водоснабдяване към съответния имот, като на връзките не трябва да има спирателни кранове.

Чл. 52. (1) Продавачът има право да спре топлоснабдяването без предварително писмено предупреждение, когато клиентът:

1. е допуснал ползване на топлинна енергия преди топломера;
2. директно ползва гореща вода от топлопреносната мрежа;
3. е допуснал да се включват нови клиенти на топлинна енергия, без да е уведомил продавача.

(2) Прекратяване на подаването на топлинна енергия за сграда - етажна собственост се извършва в абонатната станция или в нейно самостоятелно отклонение.

(3) При спиране, прекратяване и възстановяване на топлоснабдяването, продавачът съставя протокол.

Чл. 53. (1) Преди спиране на топлоснабдяването, поради забавяне на плащането с повече от два месеца, продавачът връчва лично на клиента или изпраща 15 – дневно писмено уведомление.

(2) Писменото уведомление задължително съдържа данните на клиента, абонатния и партидният му номер, адрес на топлоснабдявания/те/ имот/и/, размера на неплатените дължими суми, начислените лихви и срока, в който следва да се изплатят сумите, както и датата и времето, през което клиентът е длъжен да осигури достъп до отоплителните тела в имота или до абонатната станция за спиране на топлоснабдяването, в случай че не се възползва от направената покана за плащане.

(3) Срокът за плащане, посочен в уведомлението по ал. (2), е седем дни, считано от датата на получаването му.

(4) В случай, че клиентът не изпълни задължението си в срока по ал. (3), продавачът след изтичане на срока по ал. (1), спира топлоснабдяването, съобразно посоченото в уведомлението, чрез:

1. прекъсване на връзките на отоплителните тела и линията за горещо водоснабдяване от общите части на сградни инсталации;
2. прекъсване на инсталацията на имота със сградната инсталация в колекторния възел при сгради с апартаментно захранване и отчитане на топлинната енергия.

Чл. 54. (1) Когато клиентът в СЕС е извършил несъгласувани изменения на сградните инсталации, както и други действия, водещи до нарушаване на топлоснабдяването, продавачът дава писмени предписания на клиента за отстраняването им в определен срок. При неизпълнение на дадените предписания се прилагат административно-наказателните разпоредби по ЗЕ, като продавачът прекратява топлоподаването на клиента и уведомява СЕС за нарушаване на топлоснабдяването в резултат на извършените действия и несъгласувани изменения на сградните инсталации.

(2) Когато топлинният товар на присъединените отоплителни тела в сградата и/или топлинният товар за битово горещо водоснабдяване е намален с повече от 50 (петдесет) на сто от проектния за сградата, продавачът прилага разпоредбите на чл. 78 от Наредбата за топлоснабдяване.

(3) Продавачът връчва уведомлението на упълномощения представител на клиентите в сградата - етажна собственост и/или го поставя на подходящо място в сградата. Уведомлението следва да отговаря на изискванията на чл. 77 ал. (3) от Наредбата за топлоснабдяването.

(4) В случаите по ал.2 по-горе, топлоснабдяването на сграда - етажна собственост може да не бъде прекратено, когато в едномесечен срок всички клиенти на топлинна енергия декларират писмено пред продавача, че желаят да останат клиенти при променените условията на намален топлинен товар.

Чл. 55. (1) Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 51, ал. (1) се извършва от продавача по писмено искане на клиента в срок до 5 (пет) работни дни след отстраняване на причината, която го е наложила и заплащане на топлинната енергия.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите се извършва от продавача срещу заплащане на разходите по спиране и възстановяване на топлоснабдяването.

(3) При спряно топлоснабдяване на имота, независимо от причината за това, клиентът заплаща на

продавача сума за топлинна енергия от сградната инсталация и за общите части на сградата.

(4) При прекратено топлоснабдяване на сградата, продавачът по искане на клиента го присъединява по реда на Наредбата за топлоснабдяване.

РАЗДЕЛ XI

РЕД ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТОПЛИТЕЛНИТЕ ТЕЛА, СРЕДСТВАТА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ ИЛИ ДРУГИ КОНТРОЛНИ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ

Чл. 56. Клиентът е длъжен да осигури на продавача фактически достъп до сградата и до помещението на абонатната станция за:

1. отчитане на средствата за търговско мерене;
2. извършване на ремонтни работи;
3. проверка и настройка на съоръженията;
4. включване и изключване на отоплителната и топоводната инсталация;
5. контролни дейности.

Чл. 57. (1) Клиентът е длъжен да осигури достъп до имота си за:

1. отчитане и контрол на средствата за индивидуално измерване и разпределение на топлинната енергия;
2. проверка и контрол на състоянието на отоплителните тела;
3. действия, свързани с правилната експлоатация на сградните инсталации;
4. спиране при неиздължаване на дължимите суми за повече от два месеца;
5. спиране на топлоснабдяването;

(2). Клиентът осигурява на продавача достъп до помещенията в своя имот, за времето от 8 до 20 часа.

(3). В случаите по ал. (1), т. 1 и 3, търговецът на дялово разпределение или продавачът отправя писмено искане за осигуряване на достъп със срок не по-малък от 3 (три) работни дни преди датата за осигуряване на достъп.

РАЗДЕЛ XII

РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИТЕ

Чл. 58. В случай на неизпълнение на задължения от страна на продавача, клиентът има право да предяви претенциите си чрез молба, сигнал или жалба.

Чл. 59. Молбата, сигналът или жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

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

Чл. 60. (1) Продавачът приема, завежда и отговаря на жалби, предложения и сигнали по ред, начин и срокове в съответствие с настоящите Общи условия.

(2) Продавачът не е длъжен да отговаря на анонимни сигнали или жалби, както и на сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който клиентът е получил отговор от продавача, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства.

Чл. 61. (1) Продавачът разглежда и решава постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на клиенти, свързани с прилагането на настоящите Общи условия, отчета на средствата за търговско мерене в абонатната станция, прилаганите цени на топлинната енергия и данните на клиента, качеството на топлоснабдяване, както и в други случаи, касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия, в срок до 30 дни, считано от датата на получаването им.

(2) Началото на срока за възражение по месечната сметка се отчита от датата на предоставяне на сметката на клиента по чл. 6 т. 13 от настоящите Общи условия.

(3) Възраженията на клиента, свързани с разпределение на топлинната енергия се подават към

търговеца, извършващ услугата дялово разпределение.

Чл. 62. В случай, че клиентът не е уведомил продавача за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

РАЗДЕЛ XIII ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 62. Продавачът и клиентът са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени на тяхната идентификация, съгласно чл. 1 и чл. 3 от настоящите Общи условия, на характеристиките на топлоснабдявания имот и на сградата, както и на характера на ползване на топлинната енергия.

Чл. 63. (1) Всички предизвестия и уведомления при продажбата на топлинна енергия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на клиента и на продавача.

(2) Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на клиента или продавача, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл. 64. (1) Настоящите Общи условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им в един местен ежедневник. След влизането им в сила, продавачът ги публикува и в интернет страницата си.

(2) Настоящите Общи условия стават задължителни за клиентите, когато те заявят писмено в индивидуалния договор, сключен при тези общи условия, че ги приемат.

Чл. 65. (1) При присъединяване на нов клиент или на клиент с прекратено топлоснабдяване, преди включване в редовна експлоатация на присъединителните топлопроводи и съоръжения към тях, клиентът подава писмено заявление до продавача, с което удостоверява, че е съгласен с клаузите на настоящите Общи условия или предлага промени в тях.

(2) Заявлението по ал. (1) се подава и от собственика или ползвателя, при промяна на собствеността или на вещно право на ползване на имота.

(3) В случаите по ал. (1) и ал. (2), със заявлението клиентът може да предлага различни условия, които, ако бъдат приети от продавача, се отразяват в писмени допълнителни споразумения.

Чл. 66. Тези Общи условия се прилагат и за продажба на топлинна енергия за клиентите, извършващи стопанска дейност или упражняващи свободна професия, или са организации на бюджетна издръжка в СЕС. Спрямо такива клиенти Общите условия влизат в сила след сключване на писмен договор между продавача и клиента и са неразделна част от него.

Чл. 67. Измененията на тези Общи условия подлежат на одобрение съгласно действащото законодателство и влизат в сила в 30 дневен срок след публикуването им в един местен всекидневник. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Общи условия, които противоречат на нормативните изменения, се заместват със съответните нови правни норми.

Чл. 68. Всички спорове за продажбата на топлинна енергия се решават по взаимно съгласие чрез преговори между клиента и продавача, а при непостигане на споразумение, спорът се решава по съдебен ред.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

Параграф единствен: Настоящите Общи условия са приети с Решение на едноличния собственик на капитала на ТЕВНО ЕООД, в съответствие с чл. 298, ал. (1) от Търговския закон.