



Приложение към проекта на Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител на „ЗИВ“ ЕООД

Контролен списък

Настоящият контролен списък е изготвен от „ЗИВ“ ЕООД 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 „ЗИВ“ ЕООД.

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

Към настоящия момент „ЗИВ“ ЕООД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ на територията на община Балчик.

За същата територия 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://zastitanapotrebite.com/>) и др.

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

Правата Ви като потребител на природен газ са отразени в Закона за енергетиката /ЗЕ/ и подзаконовите му нормативни актове, Закона за защита на потребителите и в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител, изготвени от „ЗИВ“ ЕООД и одобрени от КЕВР. Цитираните общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <http://www.gas.ziv.bg>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

Информация можете да получите също от интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

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 „ЗИВ“ ЕООД и одобрени от КЕВР. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <http://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

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:

Измервателен уред - вид, номер;

Показания на средството за търговско измерване - старо, ново, разлика, корекционен коефициент; Период на фактуриране;

Количество природен газ в хм³ и МВч; коефициент за преобразуване, калоричност

Приспаданото авансово плащане (ако има такова);

Единична цена;

Дължимата сума;

Начин на плащане и краен срок;

Дата за спиране на газоподаването поради неплащане;

Номер на банковата сметка и адрес на „ЗИВ“ ЕООД;

Дължим акциз и данък върху добавена стойност /ДДС/.

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

Подробна информация се предоставя от [Агенцията за устойчиво енергийно развитие /АУЕР/](#), както и други неправителствени организации, работещи по темата за енергийна ефективност.

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

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

Можете да се обърнете към „ЗИВ“ ЕООД на посочените имейл адреси на интернет страницата <http://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

В случай че не сте удовлетворен от отговора на дружеството, повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕБП: <http://www.dker.bg/>.

VIII. 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 „ЗИВ“ ЕООД.

IX. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация, относно всички аспекти на бъдещия ми договор с „ЗИВ“ ЕООД, 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, „ЗИВ“ ЕООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „ЗИВ“ ЕООД и се одобряват от КЕВР. Същите са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <https://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД

Приемането на нови общи условия изисква публичност – предварително обявяване на проектите на нови общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните и национални ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и на интернет страницата на дружеството.

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

При промяна на адрес (преместване, продажба, дарение, отдаване под наем на жилище и др.)

Съгласно Закона за енергетиката „ЗИВ“ ЕООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на газоразпределителна мрежа при публично известни общи условия. В тях и съответно в договорите е предвидена възможност за прекратяване на договор, както и за прехвърляне на партида при отдаване под наем.

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

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <https://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

XII. 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?

Подобен механизъм е отразен в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <https://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на потребителите 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/>.

XIII. 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 доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <https://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.



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

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „ЗИВ“ ЕООД: <https://www.gas.ziv.bg/>, както и в клиентските центрове на „ЗИВ“ ЕООД.

XV. 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 „ЗИВ“ ЕООД?

„ЗИВ“ ЕООД 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 потребителски групи и съответните лицензии).
2. Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител при изградена връзка с преносната мрежа (Различни за различните потребителски групи и съответните лицензии).
3. Цена без ДДС на обществения доставчик (Определена от КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители).
4. Цена без ДДС за пренос през газопреносната мрежа собственост на „Булгартрансгаз“ ЕАД (за съответния период).
5. Цена без ДДС за достъп до газопреносната мрежа собственост на „Булгартрансгаз“ ЕАД (за съответния период).
6. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна в зависимост от вида на потреблението – за отопление или моторно гориво).
7. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

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

XVI. 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 интернет страницата на КЕВР: www.dker.bg и на „ЗИВ“ ЕООД: www.gas.ziv.bg.

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

„ЗИВ“ ЕООД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за период до 36 месеца назад или до началото на действие на сключения между страните договор.

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



Отчитането на средствата за търговско мерене става съгласно общите условия на „ЗИВ“ ЕООД.

Отчитането на уредите за търговско измерване се отчитат от квалифицирани служители на „ЗИВ“ ЕООД, като отчетените показания се въвеждат в специализирана програма за управление на клиенти.

Освен регулярните отчитания „ЗИВ“ ЕООД 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.

XIX. 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 „ЗИВ“ ЕООД се регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

XX. 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-близкия за Вас клиентски център на „ЗИВ“ ЕООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

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

За да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа на „ЗИВ“ ЕООД, следва да сключите 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 с „ЗИВ“ ЕООД в качеството му на оператор на газоразпределителната мрежа, въз основа на притежаваната от него Лицензия, издадена от КЕВР.

За по-подробна информация относно стъпките, които следва да се предприемат, можете да се обърнете към най-близкия клиентски център на „ЗИВ“ ЕООД.

XXII. 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 „ЗИВ“ ЕООД на дежурният телефон, посочен на интернет страницата ни, или на място в клиентските центрове.

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

Необходимо е да депозирате искане за разсрочване на задължението. „ЗИВ“ ЕООД разглежда искането и информира клиента за възможността за разсрочване.

XXIV. 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 енергетиката за територията на цялата страна и от Кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от Министъра на енергетиката 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 „ЗИВ“ ЕООД и на място в клиентските центрове.

„ЗИВ“ ЕООД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

XXV. 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.

XXVI. 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 предизвестieto, което ви е отправено от „ЗИВ“ ЕООД или да подадете искане за разсрочване плащането на дължимите суми.

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

Осведомете се за причините за спирането на доставката на дежурният телефон 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).

XXVIII. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент? Какви критерии трябва да покривам, за да бъда 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/>

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

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

В случай че между „ЗИВ“ ЕООД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписат споразумителен протокол за това, „ЗИВ“ ЕООД 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.

XXX. 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, а именно да бъдат закупвани уреди от по-висок енергиен клас. От съществено значение е и правилното оразмеряване на газовата и отоплителна инсталация в жилището.

XXXI. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

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/>.

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

На първо място можете на се обърнете към „ЗИВ“ ЕООД за изясняване на случая.

Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на „ЗИВ“ ЕООД можете да се обърнете към КЕВР или КЗП.