

Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „Неохим“ АД

Раздел първи „Общи положения“

чл. 1. (1) Тези Правила за работа с потребителите на енергийни услуги (ПРПЕУ) уреждат начина на работа с клиентите в процеса на търговия с природен газ, извършвана от „Неохим“ АД, страни по сделките с природен газ, сключвани договори за покупко-продажба на природен газ, администриране на сделки с природен газ, фактуриране и плащане; гарантиране на сделки с природен газ; реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и препоръки, решаване на спорове, както и информация, която се предоставя на клиентите на дружеството преди сключване на договора.

(2) „Неохим“ АД („Дружеството“) е юридическо лице - търговец, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 836144932, със седалище и адрес на управление: гр. Димитровград, Източна индустриална зона, ул. „Химкомбинатска“. Дружеството е Публично дружество по смисъла на Закона за публичното предлагане на ценни книжа. „Неохим“ АД осъществява дейността „търговия с природен газ“, съгласно Лицензия № Л-560-15 от 28.09.2021 г., издадена от Комисията за Енергийно и Водно Регулиране (КЕВР), наричано по-долу за краткост Търговец.

чл. 2. „Неохим“ АД, в качеството си на търговец на природен газ, сключва сделки по свободно договорени цени за продажба на природен газ на клиенти, въз основа на писмени договори при спазване разпоредбите на Закона за енергетиката, ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г. и на Правилата за търговия с природен газ, обн. ДВ, бр. 59 от 2015 г.

чл. 3. Потребители на енергийни услуги (Клиенти) по смисъла на настоящите Правила за работа с потребители на енергийни услуги (Правилата), са Крайните клиенти и Клиентите на едро, които купуват природен газ от „Неохим“ АД по свободно договорени цени, въз основа на двустранно подписани договори, сключени извън организиран борсов пазар на природен газ или сключени на търговска платформа на организиран борсов пазар на природен газ.

Раздел втори „Сделки с природен газ“

чл. 4. Страни по сделките с природен газ са „Неохим“ АД, като търговец на природен газ и Крайните клиенти и/или Клиентите на едро, които са присъединени към газопреносната мрежа на Оператора („Булгартрансгаз“ ЕАД) и/или са Ползватели на Виртуална търговска точка (ВТТ), съгласно сключен договор с Оператора на Виртуалната търговска точка и/или са участници на организиран борсов пазар на природен газ (платформата за търговия, собственост и оперирана от „Газов Хъб Балкан“ ЕАД или друга платформа за търговия притежаваща съответната лицензия).

чл. 5. Сделките на природен газ се сключват между Търговеца на природен газ и Клиентите на свободно договорени цени.

чл. 6. Сделките с природен газ между Търговеца и Клиентите се извършват въз основа на писмени договори.

чл. 7. Преди сключването на договор за покупко-продажба на природен газ потребителите представят на Дружеството информация, която е необходима с оглед изпълнението на сключените договори за продажба на природен газ по свободно договорени цени и тяхното съответствие с изискванията на ПТПГ.

чл. 8. Промени в договорените условия по сключените индивидуални договори могат да се правят само по взаимно съгласие между Клиента и Търговеца.

чл. 9. Сделките с природен газ между Търговеца и Клиентите могат да се сключват и на платформа за търговия с природен газ, оперирана от лицензиран оператор на организиран борсов пазар на природен газ (платформата за търговия, собственост и оперирана от „Газов Хъб Балкан“ ЕАД или друга платформа за търговия имаща съответната лицензия). При сключване на сделки на платформа за търговия с природен газ Търговецът може да използва и стандартизираните договори за покупко–продажба на природен газ, съответно на краткосрочни и/или на дългосрочни продукти, разработени и предлагани от лицензиран оператор на съответния организиран борсов пазар на природен газ.

чл. 10. При встъпване в договорни отношения, Клиентите и Търговеца се съгласяват да не разкриват пред трети страни чувствителна търговска и/или друга поверителна информация, станала им известна във връзка със сключените сделки помежду им, без предварително получено писмено съгласие от насрещната страна.

чл. 11.(1) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с доставките на природен газ, да им се предоставя информация относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(2) Центърът за работа с клиенти е: Работно време за работа с клиенти:.....; електронен адрес:....., тел:.....

чл. 12. Обработването и предоставянето на лични данни на Клиентите на трети лица, необходими за изпълнение на задълженията по сключените сделки се осъществява при Политика на защита на личните данни на „Неохим“ АД, публикувана на интернет страницата на дружеството (<https://www.neochim.bg>).

чл. 13. Търговецът на природен газ има сключени договори за:

- (1) Доставка на природен газ;
- (2) Достъп и пренос на природен газ;
- (3) Договор за покупко-продажба на природен газ за балансиране;
- (4) Договор за ползване на Виртуална Търговска Точка;
- (5) Споразумение за участие на мрежовия потребител на платформата за резервиране на капацитет (RBP).
- (6) Споразумение за членство на платформата за търговия на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД;

чл. 14. Клиентите на природен газ трябва да имат най-малко сключени договори за:

- (1) Договор за покупко-продажба на природен газ за балансиране;
- (2) Договор за ползване на Виртуална Търговска Точка;
- (3) Споразумение за членство на платформата за търговия на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД (или членство в друга действаща платформа за търговия на природен газ, оперирана от лицензиран оператор на организиран борсов пазар на природен газ).

чл. 15. Начини за администриране на сделките с природен газ, в зависимост от сключените договори между Търговеца и Клиентите:

1. Договори за доставка на природен газ с продължителност повече от 1 (една) година:

а) при условие точка на доставка изходен пункт на газопреносната мрежа на Оператора – сделките се администрират от оператора на преносната мрежа – „Булгартрансгаз“ ЕАД, съобразно с чл.22 от Правилата за търговия с природен газ и съгласно уговорения в конкретния двустранен договор за покупко – продажба начин на разпределение на предаденото, съответно на полученото количество природен газ, и съобразно с правилата за диспечирание на платформата CDP (CDP- Commercial Dispatching Platform).

б) при условие точка на доставка ВТТ – администрирането на сделките с природен газ се извършва на платформата за търговско диспечирание на Оператора (CDP- Commercial Dispatching Platform), съобразно с правилата на оператора на платформата CDP – „Булгартрансгаз“ ЕАД.

2. Договорите за доставка на природен газ с продължителност равна или по-малко от 1 (една) година се администрират на организирания борсов пазар на природен газ, при спазване на Правилата за работа на лицензирания оператор на организирания борсов пазар на природен газ, (в случай, че това е платформата за търговия, собственост и оперирана от „Газов Хъб

Балкан“ ЕАД, правилата за работа са публикувани на интернет страницата на „Газов Хъб Балкан“ ЕАД).

Раздел трети „Фактуриране и плащане, гарантиране на сделките“

чл. 16. Условието, сроковете и начините за плащане на продаваните количества природен газ се договарят и определят във всеки индивидуален договор между Търговеца и съответния Клиент. Във фактурите, издавани за съответните продажби на природен газ Търговецът включва, а Клиентът заплаща освен свободно договорената цена на съответните количества природен газ, така също и съответния размер на акциза за енергиен продукт и данък добавена стойност, съобразно с действащото данъчно законодателство.

чл. 17. Търговецът предоставя на Клиентите си избор на методи за плащане, включително системи за авансови плащания, които са справедливи и отразяват адекватно количествата, заявени за доставка от Клиента.

чл. 18. (1) В случай на авансово заплащане от Клиента на съответните заявени за доставка количества природен газ, с цел защита правата и интересите на Клиента, в индивидуалния договор със съответния Клиент се договарят условия и методи за възстановяване/върщане изцяло или частично на авансово заплатената цена на природния газ, в случай на неизпълнена (изцяло или частично) доставка по вина на Търговеца.

(2) При писмено договорено в индивидуален договор между Търговеца и Клиента плащане след доставка, Клиентът се задължава да предостави на Търговеца банкова гаранция, издадена от предварително съгласувана и приемлива за Търговеца банка, регистрирана и оперираща в Р България (или чуждестранна банка, която да е потвърдена от обслужващата Търговеца банка). Банковата гаранция следва да покрива 100 % (сто процента) от стойността на природния газ с включено ДДС и акциз за конкретна сделка по индивидуалния договор, както и стойността на капацитетните продукти и таксите за достъп и пренос, ако има такива за конкретната сделка. Валидността на такава Банкова гаранция следва да бъде поне 1 (един) календарен месец след месеца на доставката по конкретната сделка.

чл. 19. В случай на договор, съгласно чл.15., ал.1, буква „а“ от настоящите Правила, Клиентите заплащат на Търговеца, освен договорената цена на природния газ, и стойността на резервираните капацитетни продукти и дължимото ДДС, съгласно актуалните цени за достъп и пренос до газопреносната мрежа, собственост на оператора, които са одобрени от КЕВР, срещу предоставена фактура от страна на Търговеца и в срокове и условия, определени в индивидуалния договор със съответния Клиент.

чл. 20. В случай на договор, съгласно чл.15., ал.1, буква „б“ от настоящите Правилата, Клиентите заплащат на Търговеца, освен договорената цена на природния газ и капацитетните продукти по чл.19, така също и стойността на таксата пренос за действително доставените количества природен газ по конкретната сделка, съгласно актуалните цени за достъп и пренос по газопреносната мрежа, собственост на оператора, както и дължимия акциз и ДДС, срещу предоставена фактура от страна на Търговеца и в срокове и условия, определени в индивидуалния договор със съответния Клиент.

чл. 21. Търговецът издава на Клиентите фактури за продадения природен газ и съответните допълнителни разходи по чл.19 и чл.20, ако има такива, в съответствие с изискванията на Закона за енергетиката, Закона за данък добавена стойност и Закона за акцизите и данъчните складове.

Раздел четвърти “Ред и срокове за получаване, разглеждане и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения“

чл. 22. (1) Дружеството разработва правила за приемане и обработка на жалбите на Клиентите, подадени до него и/или до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

(2) Дружеството поддържа регистър на жалбите, който съдържа:

1. жалбите, сигналите и предложенията на потребителите;
2. отговорите на подадените жалби, сигнали и предложения.

чл. 23. Клиентите имат право да подават жалби и сигнали в писмен вид, подадени в деловодството на „Неохим“ АД или чрез пощенски оператор на адреса на Търговеца: гр.

Димитровград, Източна индустриална зона, ул. „Химкомбинатска“, сграда – Управление на Неохим, или изпратени на електронната поща на Търговеца e-mail: natural.gas@neochim.bg.

чл. 24. Клиентите имат право да подават предложения или да отправят запитвания на електронна поща (natural.gas@neochim.bg).

чл. 25. Жалби, сигнали или предложения се подават от лице, законно представляващото Клиента, или от пълномощник, упълномощен от Клиента с изрично нотариално заверено пълномощно.

чл. 26. Подадените от Клиентите жалби, сигнали или предложения следва да са написани на български език, да са подписани от подателя – Клиента или упълномощеното лице и да съдържат следната информация:

- Име на подателя, пощенски и e-mail адрес за кореспонденция, телефон за обратна връзка;
- Номер и/или дата на договора, в случай че жалбата, сигнала или предложението е свързано с конкретен договор;
- Изложение на жалбата, сигнала или предложението с посочване в какво се състои искането;
- Обстоятелствата по случая и доказателства, ако подателя разполага с такива;
- Копия от всички свързани документи, ако подателя разполага с такива;
- Нотариално заверено пълномощно или копие от него, в случай че Клиентът се представлява от упълномощено лице да го представлява.

чл. 27. В случай, че част от информацията, представена от Клиента в жалбата, сигнала или предложението, има поверителен характер, подателят следва изрично да посочи това обстоятелство.

чл. 28. Клиентът има право да поиска информация за развитието на своята жалба, сигнал или предложение.

чл. 29. Търговецът извършва проверка по подадената жалба или сигнал от Клиента и отговаря писмено в срок до 30 (тридесет) дни от датата на постъпване на жалбата.

чл. 30. В случай, че за проверката на обстоятелствата по жалбата или сигнала е необходим по-дълъг срок, Търговецът уведомява писмено Клиента за това.

чл. 31. Търговецът има право да изиска допълнителна информация във връзка с отправената жалба или сигнал от Клиента, да извършва проверки, както и да поиска становище от трети лица.

чл. 32. Търговецът изпраща отговор до Клиента на посочения от Клиента пощенски или e-mail адрес за кореспонденция.

чл. 33. При условие, че потребителят не е удовлетворен от отговора по жалба, молба, сигнал или предложение, има право да подаде жалба до КЕВР, по реда на ЗЕ. Жалбата се подава чрез дружеството, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

чл. 34. Търговецът съхранява документацията относно преписките по получените жалби в сроковете съгласно действащото законодателство.

чл. 35. Търговецът не отговаря на жалби, сигнали и предложения, когато са отправени анонимно или са подадени от лице, различно от представляващото лице, съгласно сключения договор или от лице, което не е упълномощено, съгласно изискванията на чл.25.

Раздел пети „Решаване на спорове“

Чл.36. Всички спорове, възникнали при изпълнението или във връзка с индивидуалните договори между Търговеца и Клиентите, се разрешават чрез провеждане на преговори и/или чрез инициирани от Търговеца или от Клиента извънсъдебни способи за разрешаване на спорове, включително медиация от съгласувани между страните медиатори. В случаите когато Клиентът и Търговецът не могат да решат спора доброволно и чрез взаимни отстъпки по реда на предходното изречение, Клиентът или Търговецът отнасят спора пред съответния компетентен съд, освен ако в индивидуалния договор е уговорена друга специална арбитражна клауза.

Чл.37. Договорите между Търговеца и Клиентите се изпълняват и тълкуват в съответствие със законите на Р България (без позоваване на каквито и да било норми за конфликт на право) и от всички български закони и подзаконови нормативни актове в областта на газоснабдяването.

Раздел шести „Заключителни разпоредби“

§ 1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л-560 от 28.09.2021 г. и са приложение и неразделна част от лицензия № Л-560-15 от 28.09.2021 г. за дейността „търговия с природен газ“.

(2) Дружеството публикува Правилата в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата си и влизат в сила след публикуването им.

(3) Изменения на Правилата се извършват по реда за тяхното одобряване.

§ 2. В случай на изменения на законодателството, разпоредбите на тези Правила, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

За „Неохим“ АД:.....



Стефан Димитров
Прокурис