

“ОВЕРГАЗ ЗАПАД” АД



ПРАВИЛА
ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ
НА
“ОВЕРГАЗ ЗАПАД” АД

Съдържание:

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	4
I. Цел	4
II. Термини, дефиниции и съкращения	4

Раздел II

ДАНИИ ЗА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ЗВЕНА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ..	5
---	---

Раздел III

УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ КЪМ МРЕЖАТА	
I. Подаване на Заявление за присъединяване на обект към газоразпределителната мрежа (ГРМ)	5
II. Сключване на договор за присъединяване	7

Раздел IV

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ	7
---	---

Раздел V

ОБЩИ УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И СНАБДЯВАНЕ С ПРИРОДЕН ГАЗ СЪС СТОПАНСКИ ПОТРЕБИТЕЛИ	8
I. Общи условия	8
II. Договори за разпределение и снабдяване с природен газ на стопански потребители	9
III. Идентифициране на страните по Договора	9
IV. Задължения на потребителя	9
V. Задължения на страните по Договора	10
VI. Измерване	10
VII. Цени	10
VIII. Ред,начини и срокове на заплащане	11
IX. Санкции и неустойки.....	11

Раздел VI

УСЛОВИЯ, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	12
I. Права на потребителите на природен газ	13
II. Разглеждане на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения	13
III. Кореспонденция с потребителите	13
IV. Срокове	13

Раздел VII

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО	14
I. Показатели и норми за качеството на природния газ	15
II. Непрекъснатост на снабдяването с природен газ	15

Раздел VIII

I. КОРИГИРАНЕ НА ПОКАЗАНИЯТА НА РАЗХОДОМЕРНИ СИСТЕМИ ЗА ПРИРОДЕН ГАЗ 16

Приложение 1 18

II. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА АБСОЛЮТНОТО НАЛЯГАНЕ В

ИЗМЕРВАТЕЛНИТЕ

ЛИНИИ..... 20

Приложение 2 22

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

I. Цел

Целта на този документ е да определи:

1. Условието и реда за сключване на договори за присъединяване към газоразпределителната мрежа, както и Общите условия за сключване на договори за разпределение и снабдяване с природен газ със стопански потребители;
2. Условието, реда и сроковете за подаване на жалби, сигнали и предложения;
3. Срокове за разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

II. Термини, дефиниции и съкращения

По смисъла на тези Правила за работа с потребителите:

1. Газоразпределителна мрежа (ГРМ) е местна или регионална система от газопроводи с високо, средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните потребители на определена с лицензия територия.
2. Потребител е юридическо или физическо лице, което посредством съоръженията за присъединяване получава природен газ от Газоразпределителната мрежа и го ползва за собствени нужди.
3. Обект на потребителя означава имот, представляващ сграда или съвкупност от сгради, вкл. технологичното оборудване и инсталации в тях, подземни, открити или покрити строителни и технологични съоръжения, заедно с поземлените имоти, върху които е разположено застрояването.
4. Граница на собственост на газовите съоръжения са тези контактни точки на конструкцията на съоръженията на потребителя, към които са свързани съоръженията за присъединяване, собственост на Лицензираното дружество.
5. Точка на присъединяване се определя както следва:
 1. за индивидуални потребители на природен газ за битови и стопански нужди – след уреда за търговско измерване;
 2. за потребители на природен газ за битови и/или стопански нужди, разположени в сгради – етажна собственост:
 - а) на изхода на колективния регулиращ уред, когато той се разполага на границата на имота на потребителя;
 - б) точката, в която изходящият газопровод от колективния регулиращ уред достига границата на имота на потребителя.
6. Сградна газова инсталация (СГИ) е съвкупността от външните дворни газови мрежи и съоръжения след границата на разпределителната мрежа, вътрешните (сградните) газови инсталации, газовите уреди и комините за отвеждане на димните газове от газовите уреди в жилищните, административните и/или общественообслужващите сгради на потребителите, респ. потребителите в жилищни сгради – етажна собственост.
 - 6.1. Дворна мрежа е газопроводната инсталация, свързваща съоръжението за присъединяване с вътрешната инсталация на потребителя и представлява елемент от Обекта на потребителя.
 - 6.2. Вътрешна сградна газова инсталация - тръбопроводите за колективно ползване (вертикални и хоризонтални тръбни линии, разположени в стълбищните и коридорни пространства), свързващи съоръженията за присъединяване с индивидуалните

устройства за търговско мерене (разходомери), монтирани пред входа за помещенията на битовите потребители.

- 6.3. Вътрешна газова инсталация е тръбопроводната инсталация в помещенията на битовите потребители, свързваща индивидуалните устройства за търговско мерене с газовите уреди и комините, отвеждащи димните газове.
7. Индивидуално устройство за търговско мерене (газов разходомер) е съоръжение за измерване на количествата природен газ, доставено на потребителя, комплектовано със спирателен механизъм е собственост на лицензираното дружество.

Раздел II

ДАННИ ЗА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ЗВЕНА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

Местоположение – гр. Кюстендил, бул."Цар Освободител" № 182;

Работното време - 8.30 до 17.30 часа;

Приемно време за потребители – 8.30 до 12.00; 13.00 до 17.30 часа;

Телефон за контакти – (078) 554401, 0893 345 442, аварийен 0886 736 094;

Местоположение – гр. Монтана, ул."Цар Самуил" № 24;

Работното време – 8.00 до 18.00 часа;

Приемно време за потребители – 8.00 до 18.00 часа;

Телефон за контакти – (096) 398 112, 398 117, аварийен 301 159;

Местоположение – гр. Петрич, ул."Свобода" №3;

Работното време – 8.00 до 17.00 часа;

Приемно време за потребители –8.00 до 12.00; 13.00 до 17.00 часа;

Телефон за контакти – (0745) 69652, 0893 347 580;

Местоположение – гр. Мездра, адрес: ул. "Янко Сакъзов" № 19;

Работното време – 8.15 до 17.00 часа;

Приемно време за потребители –8.15 до 17.00 часа ;

Телефон за контакти – (0910) 91619; 0893 345 688, аварийен 0893 345 686;

УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ КЪМ МРЕЖАТА

I. Подаване на Заявление за присъединяване на обект към газоразпределителната мрежа (ГРМ)

1. Физически или юридически лица, подават до лицензираното дружество Заявление за присъединяване на обект към ГРМ в следните случаи:

- а) при изграждане на нов обект, нуждаещ се от доставка на природен газ;
- б) при изграждане на промишлена или сградна инсталация в съществуващ обект;
- в) при съществуващ, присъединен към разпределителната мрежа обект – в случаи на

необходимост от увеличение на доставката на природен газ над договорената, когато това води до промяна на параметрите за присъединяване на вече присъединен обект и изисква реконструкция или рехабилитация на отклонението и/или съоръжението за присъединяване.

2. При подаване на Заявление за присъединяване се заплаща цена за проучване на условията за присъединяване на обекта към ГРМ съгласно ценоразпис.

3. Заявлението за присъединяване на обект към ГРМ следва да съдържа следната информация:

а) За юридически лица или обекти на търговци:

- Наименование на фирмата на търговеца или юридическото лице, адрес на управление, адрес за кореспонденция, № на съдебно решение за регистрация, Булстат (Единен идентификационен код - ЕИК), име на представляващото дружеството физическо лице;
- Местоположение (адрес) и предназначение на обекта;
- Начин и режим на използване на природния газ и необходими количества понастоящем и в бъдеще;
- Категория на сигурност на захранването;
- Резервно гориво;
- Желан срок за въвеждане на обекта в експлоатация.

б) За физически лица:

- Име и Единен граждански номер по документи за самоличност – номер и дата на издаване, адрес на имота за газоснабдяване и адрес за кореспонденция;
- Вид на имота (фамилна къща, сграда–етажна собственост, друга сграда, отделно жилище или друг самостоятелен обект в сграда), брой помещения, етажност, застроена площ и обща разгъната площ и други по преценка на заявителя;
- Наличност (респ. предвижданите) на газопотребяващи уреди: вид и брой;
- Желан срок за въвеждане на обекта в експлоатация.

4. Към Заявлението за присъединяване на обекта към ГРМ се прилагат следните документи:

а) За юридически лица:

- Заверено копие от документ за собственост, за ограничени вещни права в поземления имот или друго право по силата на специален закон да строи присъединявания обект в поземления имот;
- Заверено копие от съдебно удостоверение за актуално състояние на търговеца;
- Заверено копие от виза за проектиране, от план или схема за определяне местоположението и предназначението на присъединявания обект;
- Декларация за съгласие за:
 - монтаж на газопроводно отклонение и съоръжение;
 - осигуряване достъп до газопроводното отклонение и съоръжението за обслужване;
 - учредяване право на строеж на името на лицензираното дружество.

- Декларация, че лицето не е обявено в несъстоятелност или е в производство за обявяване в несъстоятелност, не се намира в ликвидация, не е лишено от правото да упражнява търговска дейност, няма парични задължения към държавата, установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, или задължения към осигурителни фондове, освен ако компетентният орган е допуснал разсрочване или отсрочване на задълженията;
 - Описание на предвидените за монтаж газоползващи уреди.
- б) За физически лица:
- Заверено копие от документ за собственост, за ограничени вещни права в поземления имот или друго право по силата на специален закон да строи присъединявания обект в поземления имот;
 - Протокол от събрание на собствениците (при обекти етажна собственост или съсобственост) за съгласие за газификация и избран представител на етажната собственост;
 - Пълномощно на избрания представител, нотариално заверено;
 - Декларация за съгласие за: учредяване право на строеж на името на лицензираното дружество; за строителство и монтаж на газопроводното отклонение и съоръжение; за осигуряване на достъп до газопроводното отклонение и съоръжението към него, за обслужване и ремонт.

II. Сключване на договор за присъединяване

1. Договор за присъединяване на обекти на физическо или юридическо лице към ГРМ се сключва между физическото или юридическо лице и лицензираното дружество, на основание на:

- а) Заявление за присъединяване;
- б) Приложени документи към Заявлението;
- в) Издадено Съгласие за присъединяване от лицензираното дружество;
- г) Цена за присъединяване, определена съгласно действащата в страната нормативна уредба.

2. Договорът за присъединяване към ГРМ се прекратява след подписване на договор за разпределение и снабдяване с природен газ и/или въвеждане в експлоатация на обекта на потребителя от компетентния орган.

Раздел IV

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

1. В срок до 20 работни дни от датата на получаване на документите по Раздел III, лицензираното дружество извършва проучване на условията за присъединяване на обекта към ГРМ за вида и обема на работите, техническите параметри и възможните срокове за изграждане на газопроводното отклонение и съоръженията за присъединяване и уведомява заявителя за резултатите от него лично или по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка.

2. Ако при проучване на условията за присъединяване не се появят причини за аргументиран отказ за присъединяване, съгласно Раздел IV, т.3, лицензираното дружество издава на кандидатите за газификация Съгласие за присъединяване на обектите към газоразпределителната мрежа.

3. Лицензираното дружество има право на аргументиран отказ за присъединяване на обекти на кандидатите за газификация, изцяло или частично, в следните случаи:

а) При липса на капацитет на газоразпределителната мрежа в мястото на присъединяване и исканото подобрене или разширение на разпределителната мрежа не е включено в плана за развитие на дейността на разпределителното предприятие;

б) Когато присъединяваният обект е включен в плана за развитие на по-късен етап от заявеното желание на потребителя. В такъв случай се посочва възможния срок;

в) Налице е противоречие с изискванията, предвидени в Наредбата за дейността на операторите на газопреносната и газоразпределителните мрежи и Наредбата за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи и на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ, до отстраняване на съответната причина

г) При установена икономическа нецелесъобразност за лицензираното дружество да финансира газопроводното отклонение и присъединителното съоръжение.

Икономически нецелесъобразна за лицензираното дружество се счита инвестиция, която не може да се откупи при нормата на възвръщаемост определена от ДКЕВР.

4. В случаите по Раздел IV, т.3, "г", изграждането на газопроводното отклонение и съоръжение за присъединяване може да бъде извършено от лицензираното дружество с финансиране на потребителя.

5. В случаите, когато:

а) Присъединяването на обекта води до промени в договора, сключен между лицензираното дружество и газопреносното предприятие, и/или,

б) Присъединяването на обекта изисква реконструкция на съоръженията на газопреносното предприятие,

Лицензираното дружество издава Съгласие за присъединяване на обекта на потребителя, след получаване на съгласие от страна на газопреносното предприятие за промени в Договора и/или за реконструкция на съоръженията си.

6. Съгласието за присъединяване на обект към ГРМ съдържа техническите изисквания на лицензираното дружество към газопроводното отклонение и съоръжението, както следва:

а) Схема на съоръженията с брой изводи за присъединяване и възможности за бъдещо развитие на обекта;

б) Метрологични и технически характеристики на средствата за търговско измерване;

в) Сервитутните зони на газопроводното отклонение и съоръженията.

Раздел V

ОБЩИ УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И СНАБДЯВАНЕ С ПРИРОДЕН ГАЗ СЪС СТОПАНСКИ ПОТРЕБИТЕЛИ

I. Общи условия

1. Писмени договори се сключват само с потребители, които използват природен газ за стопански нужди. Потребителите на природен газ за битови нужди купуват природен газ при публично известни Общи условия.

2. С тези Общи условия се определят изискванията, на които трябва да отговарят договорите за разпределение и снабдяване с природен газ между Лицензираното дружество и стопанските потребители.

II. Договори за разпределение и снабдяване с природен газ на стопански потребители

1. Договорите за разпределение и снабдяване с природен газ със стопански потребители се сключват в съответствие с разпоредбите на настоящите Общи условия.

2. Лицензираното дружество е длъжно да гарантира недискриминация при газоснабдяване на всеки отделен стопански потребител спрямо останалите на територията, на която извършва дейността си.

3. Договорите за разпределение и снабдяване с природен газ са със срок на действие не по-кратък от 1 (една) година и се сключват за:

а) Действащи стопански потребители – до края на месец септември от предходната календарна година;

б) Нови стопански потребители – в срок от 3 дни от датата на представяне в Лицензираното дружество на:

- Акт за техническо освидетелстване издаден от ДИТН за обекта на стопанския потребител;
- Декларация от стопанския потребител за съответствие на изградените инсталации с работния проект и действащите нормативни уредби.

4. Договорът влиза в сила след представяне от стопанските потребители на:

- Протокол за проведени 72 часови проби, съставен от комисия, назначена със заповед на възложителя;
- Разрешение за ползване на съоръженията за присъединяване на обектите на стопанския потребител, издадено от ДНСК;
- Удостоверение за проведен предварителен инструктаж за работа с газоползващи уреди.

III. Идентифициране на страните по Договора

Страните по Договора се идентифицират, както следва:

1. Лицензираното дружество – с наименование, адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, име и ЕГН на лицето, представляващо Лицензираното дружество, Булстат (Единен идентификационен код - ЕИК), IBAN.

2. Стопански потребител:

а) Юридическо лице, търговец – с наименование, адрес за кореспонденция и на обекта за газоснабдяване, съдебна регистрация, Булстат (Единен идентификационен код - ЕИК), IBAN, име и ЕГН на лицето, представляващо Дружеството и задължаващо го с подписа си;

б) Юридическо лице, което не е търговец – с адрес на управление, адрес за кореспонденция, акт за създаване на юридическото лице, съдебна регистрация, име и ЕГН на представящото го лице;

в) Едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия – освен с данните по б. “а” се идентифицира и с ЕГН;

г) Физическо лице – с име, Единен граждански номер и номер на документа за самоличност, адрес на газоснабдения имот и адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт на представляващия етажна собственост (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.).

3. Когато договърът се сключва чрез упълномощено лице, упълномощителят и упълномощеният се идентифицират с данните по Раздел III, т. III, т. 2, като задължително прилагат и нотариално заверено пълномощно.

IV. Задължения на стопанските потребители преди подписване на договор разпределение и снабдяване с природен газ

1. При подписване на договорите, стопанските потребители задължително представят:

- а) Съдебно удостоверение за актуално състояние на вписаните в Търговския регистър данни, към момента на подписване на Договора;
- б) Копие от удостоверение за данъчна регистрация, издадено от съответната данъчна служба, актуализирано към датата на подписване на договора;
- в) Копие от регистрация по Булстат;
- г) Удостоверение от съда по регистрация на дружеството, че същото не е в производство по несъстоятелност към датата на подписване на договора;
- д) Съгласие на синдика за сключване на договора (ако е постановено решение за откриване производство по несъстоятелност на потребителя);
- е) Договор за създаване на консорциум.

V. Задължения на страните по Договора

1. В договора за разпределение и снабдяване с природен газ страните задължително посочват количествата природен газ, предмет на договора, за целия му срок и за всяка отделна година от действието му.

2. В договора за разпределение и снабдяване с природен газ се посочват задълженията на страните, свързани с:

2.1. Доставката и приемането на договорените количества природен газ със съответните качествени показатели и параметри като:

- а) Предаването и приемането на природния газ се извършва в точката на индивидуалното устройство за търговско мерене;
- б) Времето и мястото за прехвърляне на риска от случайно увреждане качеството на природния газ от Лицензираното дружество на стопанските потребители;
- в) Упълномощените представители на двете страни за целите на приемане и предаване на природния газ;
- г) Количествата, доставен природен газ се отчитат по показанията на измерителния уред на Лицензираното дружество;
- д) Начина на отчитане на количествата природен газ, предоставени на стопанските потребители, при неизправни измерителни уреди на Лицензираното дружество.

2.2. Задълженията на страните, свързани с:

- а) Безопасността и безаварийната работа на газовите съоръжения и инсталации;
- б) Наличие на алтернативно гориво като резерв за аварийни ситуации, спиране или ограничаване на газоподаването;
- в) Предизвестие при извършване на планови ремонти на газовите съоръжения;
- г) Ликвидиране на аварии по съоръженията на Лицензираното дружество или стопанските потребители;
- д) Реда и сроковете за уведомяване, отговорностите, мерките за безопасност и опазване на съоръженията, мерките за предотвратяване на загуби;
- е) Реда и начина на действие при форсмажорни обстоятелства, и срокове за възобновяване доставките на природен газ след форсмажорни обстоятелства.

VI. Измерване

1. Природният газ се измерва в кубични метри при стандартни условия, съгласно БДС 17400, 1998 г.

2. Под “кубичен метър природен газ при стандартни условия” се разбира количеството природен газ в обем един кубичен метър при температура 293,15 К (20°C) и абсолютно налягане 0,101325 МРа (1,01325 Bar)

VII. Цени

1. Стопанските потребители, в зависимост от потребителската група, в която попадат, заплащат природния газ по утвърдена от компетентния държавен орган цена.

2. Цените на природния газ са в лева за 1000 кубични метра (м³) при стандартни условия и долна граница на топлина на изгаряне - 9,302 (\pm 0,1163) киловатчаса (8000 \pm 100 килокалории) за кубичен метър при стандартни условия. Цените на природния газ се публикуват и в лева за киловатчас.

3. При доставка на природен газ с по-ниска или по-висока долна граница на топлина на изгаряне, цената се преизчислява пропорционално на договорената калоричност.

VIII. Ред, начини и срокове на заплащане

1. В договорите се определя редът, сроковете и начините на заплащане на количествата природен газ за съответния месец и за окончателно разплащане на цялото доставено количество при отчитане на качествените показатели. Лицензираното дружество се задължава да осигури възможност за плащане в брой на каси, чрез пощенски запис, по банков път чрез директен превод или разплащателна сметка, чрез банкови карти и чрез ИНТЕРНЕТ.

2. Месечният акт се съставя и подписва на място и време, посочени в договора за разпределение и снабдяване с природен газ.

3. Неявяването на представител на потребителя за стопански нужди е основание Лицензираното дружество само да изготви и подпише месечния акт.

4. Доказаните отклонения от договорените качествени показатели се документират.

5. За обезпечаване на плащанията, стопанските потребители представят при поискване банкова гаранция в полза на Лицензираното дружество или други, приемливи за страните обезпечения, в срок до 10 банкови дни.

6. За битови потребители и за потребители за стопански нужди с годишно потребление на природен газ до 5000 м³ не се съставя месечен акт. Заплащането на доставеното количество природен газ се извършва на база показанията на измервателните уреди.

7. За доставения природен газ Лицензираното дружество издава фактури или сметки, в които задължително се съдържат данни за номера на измервателния уред и действителната консумация на природен газ от потребителя през отчетния период, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС) и разбивка на цената по компоненти, ако такива са утвърдени.

8. За доставените и потребени количества природен газ през съответната година страните, с изключение на потребителите на природен газ за стопански нужди с годишно потребление на природен газ до 5 000 м³ и на битовите потребители, подписват годишен акт.

а) Годишният акт се съставя и подписва от двете страни в офиса на Лицензираното дружество в срок до 15 дни след изтичане на календарната година;

б) Неявяването на представител на потребителя за стопански нужди е основание за едностранно подписване на годишния акт.

IX. Санкции и неустойки

1. За неизпълнение на договореностите, свързани със сроковете за плащане, недоставяне, неприемане или надвземане на количества природен газ; отклонения от качествените показатели и налягането на природния газ и други, страните задължително договарят реда на тяхното доказване, видовете санкции, неустойки, последващите срокове за плащане и техните размери.

Срокът на писменото предупреждение при неизпълнение на условието за плащане в сроковете, предвидени по договорите за разпределение и снабдяване с природен газ до потребителя за стопански нужди, и на писмената покана за плащане е не по-малко от 5 (пет) дни от датата на получаването им от потребителя.

Писмената покана за плащане задължително съдържа размера на неплатените дължими суми, периода, за който се дължат, и срока, в който следва да се изплатят.

Лицензираното дружество предварително уведомява писмено стопанските потребители за прекратяване на доставката на природен газ. В уведомлението се посочват датата и часът на прекратяване на доставката.

2. Потребителят за стопански нужди може да откаже доставката, при доказано несъответствие на доставения му природен газ с договорените качествени параметри.

3. Не подлежат на санкции неизпълненията на задълженията от страните по доставяне или приемане на договорените количества природен газ, които са свързани с изменението на времето за извършване на плановите ремонти, в случай, че заинтересованата страна уведоми другата най-малко 15 (петнадесет) дни преди началото им.

4. Страните договарят основанията за прекратяване, изменение или разваляне на договорите, както и последиците от откриване на производство по несъстоятелност, на процедура за приватизация или при ликвидация.

5. За неуредените въпроси с договорите се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Р България, а споровете се решават по реда на ГПК.

Раздел VI

УСЛОВИЯ, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

I. Права на потребителите на природен газ

1. Потребителите на природен газ имат право да подават молби, жалби, сигнали или предложения и да получават отговори на тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила форми и срокове.

1.1. Ползвайки се от правото си по т.1, т.1, потребителите подават в писмен вид молби, жалби, сигнали или предложения до Лицензираното дружество, изпратени по пощата на обявения публично адрес за кореспонденция на дружеството, електронния адрес на дружеството или се предоставят на ръка в неговия офис, адресирани до Изпълнителния директор. По телефона на предприятието се допуска подаването само на сигнали за възникнали аварийни ситуации.

1.2. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специална за целта книга в деловодството, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител.

Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко три години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок, съгласно действащото законодателство.

1.3. При поискване, всеки подател на молба, жалба, сигнал или предложение, получава от деловодството на дружеството талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.

Дейността на Лицензираното дружество по отношение на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от потребителите трябва да съответства на изискванията на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за енергетиката, Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката, Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия.

II. Разглеждане на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения

1. За цялостната работа на Лицензираното дружество с потребителите по отношение на постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения отговаря Изпълнителният директор (Управителят) на дружеството.

2. Изпълнителният директор със заповед определя пряк изпълнител за проучването и проверката на подадените молби, жалби, сигнали и предложения, тяхното придвижване с изготвяне на становище и предложение за решение до Изпълнителния директор, както и изпращане на отговори до подателите им.

3. При постъпване на всяка молба, жалба, сигнал или предложение, прекият изпълнител разяснява на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.

4. Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на прекия изпълнител и да му предостави за изясняване на фактите и обстоятелствата всички необходими документи и сведения в тази връзка.

5. Задължение на прекия изпълнител е да проверява на място всяка изпратена жалба, сигнал или предложение, както и да изготвя, веднъж на три месеца, обобщен анализ до Изпълнителния директор за постъпили молби, жалби, сигнали и предложения през изминалия тримесечен период.

6. По всеки конкретен сигнал, молба, жалба или предложение, прекият изпълнител изготвя писмено становище с предложение до Изпълнителния директор в срок от десет работни дни от датата на регистрация на внесения от потребителя документ. Изпълнителният директор може да върне становището за допълнителна информация.

7. Решение по подадена молба, жалба, сигнал или предложение взема Изпълнителният директор на Лицензираното дружество или Съветът на директорите на дружеството. Решението е писмено и се мотивира.

III. Кореспонденция с потребителите

1. Отговор на заведена в деловодството на Лицензираното дружество молба, жалба, сигнал или предложение се изготвя в писмен вид и се изпраща по пощата на посочения от подателя адрес, за сметка на Лицензираното дружество.

2. Право на подпис под официалната кореспонденция на Лицензираното дружество до потребителя има Изпълнителния директор, или упълномощен с изрична негова заповед служител на предприятието.

IV. Срокове

1. Срокът, в който Лицензираното дружество е длъжно да отговори писмено на заведени в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения, е 30 календарни дни от датата на регистрирането им. При необходимост от по-дълъг срок за решаване, Изпълнителният директор уведомява писмено вносителя.

При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, Лицензираното дружество е длъжно да отговори незабавно.

2. Когато уважи молба, жалба, сигнал или предложение, Изпълнителният директор на дружеството взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомява подателя писмено.

3. Решението се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му. При необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

4. Когато по молба, жалба, сигнал или предложение не е нужно да се извърши проверка, решението се взема в седемдневен срок от датата на регистрация.

5. Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена, в седемдневен срок от датата на взетото решение, на подателя се съобщават в писмен вид съображенията за това.

6. Когато с решението се засягат права на други потребители, те се уведомяват за това писмено.

В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали или предложения от потребителите, Лицензираното дружество има право да предписва задължителни действия от страна на потребителите, в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийно функциониране на газовите инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ.

Раздел VII

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

I. Показатели и норми за качеството на природния газ

1. Показателите и минималните гарантирани норми за качество на природния газ са неразделна част от Общите условия на договорите за разпределение и снабдяване с природен газ и са определени, както следва:

1. СЪСТАВ НА ПРИРОДНИЯ ГАЗ		
Метан	Не по-малко от (молни %)	92
Етан	Не повече от (молни%)	4
Пропан, бутан и други тежки въглеводороди	Не повече от (молни%)	2
Азот	Не повече от (молни%)	2
Въглероден двуокис	Не повече от (молни%)	1
Кислород	Не повече от (молни%)	0,02
Сероводород	Не повече от	2,0 мг/м ³

МЕРКАПТАНОВА СЯРА	НЕ ПОВЕЧЕ ОТ	5,6 мг/м ³
ОБЩА СЯРА	НЕ ПОВЕЧЕ ОТ	20 мг/м ³
2. Водни пари и механични примеси		
НЕ ТРЯБВА ДА СЪДЪРЖА СВОБОДНА ВОДА И МЕХАНИЧНИ ПРИМЕСИ	ТЕМПЕРАТУРА НА ГАЗА НА ИЗХОД ОТ ГРС НЕ ПО-НИСКА ОТ:	ТВХ ПОТР.>ТРОСА -5 С (268 К)
3. Долна граница на топлината на изгаряне (калоричност) при 20 °С и 0.101325 МРа не по малко от:		8000 ккал/м ³ (33.5 MJ/ m ³)
4. Налягане на природния газ		
В преносната мрежа	МРа	до 5.5 вкл.
В разпределителни мрежи, в т.ч.	МРа	до 1,6
За стоманени тръби	МРа	до 1,6 вкл.
За РЕ-НД тръби	МРа	до 1,0 вкл.
На вход на стопански потребител:	-	По условията на договора
На вход на битов потребител:	МРа	от 0,01 до 0,002
5. Мирис на природния газ		
Природният газ трябва да се доставя на потребителя одориран	Степен на одориране:	Осигуряваща откриването му при съдържание на ПГ във въздуха ≤ 20 % от долната граница на възпламеняване

II. Непрекъснатост на снабдяването с природен газ

1. Общи изисквания

1.1. Прекъсванията на снабдяването на потребителите с природен газ са:

- планирани
- непредвидени
- вследствие от некоректни действия на потребители

1.2. Лицензираното дружество е длъжно непрекъснато да отчита и анализира всички прекъсвания (планирани и непредвидени) в подаването на природен газ.

1.3. Ежегодно, Лицензираното дружество подготвя и изпраща свой доклад до ДКЕВР, който включва подробна информация за всички прекъсвания на снабдяването на потребителите, настъпили през отчетния период, като се посочва причината за прекъсването, продължителността му, района и броя на засегнатите потребители.

1.4. Всяко прекъсване на газоснабдяването се отчита като отделно събитие, т.е. две прекъсвания на едно и също отклонение се считат за две отделни прекъсвания.

1.5. Планирани прекъсвания, продължаващи по-дълго от срока, обявен от Лицензираното дружество като нужна продължителност на интервенция и/или по-дълго от оповестената продължителност, ще се считат за непредвидени прекъсвания.

1.6. Лицензираното дружество може да прекъсва снабдяването с природен газ съобразно изискванията на Наредбата за ограничителния режим, временното прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с енергия и природен газ по чл.74 на ЗЕ в следните случаи:

- въвеждане на ограничителен режим за срок по-голям от 48 (четиридесет и осем) часа.
- временно прекъсване или ограничаване поради планирани ремонти, въвеждане на нови съоръжения, оперативни превключвания или присъединявания, следаварийни ремонти.

Раздел VIII

I. КОРИГИРАНЕ НА ПОКАЗАНИЯТА НА РАЗХОДОМЕРНИ СИСТЕМИ ЗА ПРИРОДЕН ГАЗ

1. Общи положения

Стандартните (или базовите) условия за сравняване, които се използват при измерване на физичните параметри (обем, плътност и др.) на природния газ в Р България, са 293,15 К и 101,325 kPa, съгласно БДС ISO 13443:1999 “Природен газ. Стандартни условия за сравняване.” и “Общи условия за продажба на природен газ на потребители за битови нужди”.

В областта на разпределение на природен газ за получаване на обем при стандартни условия се подхожда по два начина:

Първи: чрез използване на специални устройства, наречени коректори на обема.

Втори: чрез умножаване на обема, отчетен по брояча на разходомера, с фиксиран коефициент, определен в зависимост от метеорологичните характеристики на съответния географски регион.

Изборът на вариант зависи най-вече от максималното потребление и от абсолютното налягане на газа в измервателната линия.

И при двата случая, изчисляването на обема газ при стандартни условия се извършва по следната формула:

$$V_{st} = V_p \frac{P}{P_{st}} \frac{T_{st}}{T} \frac{Z_{st}}{Z} \dots\dots (m^3 h) \quad \dots (1)$$

където:

$V_{st} (m^3 h)$ - обем газ при стандартни условия (293,15 К и 101,325 kPa), отчетен от коректора, или изчислен ръчно чрез коефициент.

$V_p (m^3 h)$ - обем газ, отчетен по брояча на разходомера.

$P (bar)$ - абсолютното налягане на газа в измервателната линия.

$P_{st} (bar)$ - стандартно налягане ($P_{st} = 1,01325 bar$).

$T (K)$ - абсолютната температура на газа в измервателната линия.

$T_{st} (K)$ - стандартна температура (За Р България $T_{st} = 293,15 K$).

Z - коефициент на свръхсвиваемост при работни условия.

Z_{st} - коефициент на свръхсвиваемост при стандартни условия.

2. Отчитане при наличие на коректор в измервателното съоръжение

Показанието за V_{st} в m^3/h ($20\text{ }^\circ\text{C}$; $1,01325\text{ bar}$) се отчита директно от електронния коректор или от брояча на разходомера, в случай, че същият е снабден с вграден механичен коректор по температура. Отчетената стойност, след изваждане на показанията от предходния отчет, представлява коригирания обем газ, който потребителя е изразходвал за съответния период. При месечни отчети, това е количеството природен газ, което трябва да бъде записано срещу поз. II “Фактурирано количество природен газ” в месечния акт за доставка на природен газ от ГРПР.

3. При липса на коректор в измервателното съоръжение

3.1. За получаване на V_{st} в m^3/h ($20\text{ }^\circ\text{C}$; $1,01325\text{ bar}$) се използва следната формула:

$$V_{st} = V_p \cdot K_{tp} \dots (m^3/h) \quad (2)$$

където:

$$K_{tp} = K_t \cdot K_p \quad (3)$$

$$K_t = \frac{T_{st}}{T} \quad \text{- корекционен коефициент по температура;} \quad (4)$$

$$K_p = \frac{P}{P_{st}} \quad \text{- корекционен коефициент по налягане} \quad (5)$$

K_{tp} - коефициент за привеждане на показанията на разходомера към стандартни условия-
 $t = 20\text{ }^\circ\text{C}$ и $P = 1,01325\text{ bar}$;

$$V_p = V_{отч} - V_{пр.отч} \quad (m^3/h)$$

(6)

$V_{отч}$ и $V_{пр.отч}$ - показания на брояча на разходомера при текущия и при предходния отчети;

3.2 Стойността на корекционния коефициент K_{tp} се определя в зависимост от:

- температурата на газа в измервателната линия;
- атмосферното налягане (надморската височина) в населеното място;

3.3 Определянето на стойността на K_{tp} се извършва от специалисти от Газоразпределителното предприятие по процедурата от *Приложение 2* на настоящата Инструкция.

Приложения:

1. Граница на приложение на корекционни коефициенти за преминаване към стандартни условия на сравняване при отчитане на количествата природен газ;
2. Процедура за определяне на коефициентите за преминаване към стандартни условия на сравняване при разходомерни системи без коректори на обема на газа.

Приложение 1

Граница на приложение на корекционни коефициенти за преминаване към стандартни условия на сравняване при отчитане на количествата природен газ

В системата на “ОВЕРГАЗ” разходомери без автоматична корекция към стандартни условия се използват само за битови и “малки” стопански потребители. Измерването на разхода на газ за тях се извършва при фиксирано свръхналягане на измервателната линия (20, 50 или 100 mbar). При тези ниски налягания последният множител във формулата за корекция (Формула 1 от Инструкцията) $\frac{Z_{st}}{Z} = 1$. Множителят $\frac{P}{P_{st}}$ се изчислява за конкретното налягане и е еднакъв за измерителни линии с еднакво налягане, но е различен за отделните географски райони. Променлив във времето е само множителят $\frac{T_{st}}{T}$, т.е., температурата на газа.

Следователно, задачата се свежда до:

А) Определяне на стойността на температурата на газа в измервателната линия при битови, обществени и промишлени потребители при налягания до 100 mbar и максимално часово потребление до 25 m³/h.

Б) Определяне на абсолютното налягане в измервателните линии за отделните географски райони.

I. Определяне температурата на газа

Разглеждаме формула 4.27 [1] за средната температура на газа по дължината на газопроводите:

$$T = T_0 + (T_H - T_0) \frac{1 - \exp(-aL)}{aL} - \varepsilon_D \frac{P_H - P_K}{aL} \left[1 - \frac{1 - \exp(-aL)}{aL} \right];$$

където:
$$a = \frac{\pi K D}{Q C_p \rho} \tag{2}$$

T_0 - температура на околната среда, K ;

T_H - температура в началото на газопровода, K ;

L - дължина на газопровода, m ;

K - коефициент на топлообмен с околната среда, $W/m^2.K$;

D - външен диаметър на газопровода, m ;

Q - дебит на газа, m^3/s ;

ε_D - коефициент на Джаул – Томсън, K/MPa ;

C_p - изобарен топлинен капацитет на газа, $J/kg.K$;

ρ - плътност на газа, kg/m^3 ;

P_H и P_K - налягане на газа в началото и в края на разглеждания участък, MPa .

Последният член от формулата определя понижаването на температурата на газа вследствие на дросел-ефекта. В условията на градски разпределителни мрежи, където $P_H \approx P_K$ този член може да се пренебрегне.

За да определим влиянието на втория член от формулата ще разгледаме конкретния случай на газоснабдяване с природен газ от РЕ-НД газоразпределителна мрежа с налягане 4 bar на обект с $Q_{\max} = 25 \text{ m}^3/\text{h}$.

Имаме:

$$Q = 6,9 \cdot 10^{-3} \text{ m}^3/\text{s} \text{ при тръбопровод } \varnothing 63.$$

$$C_p = 2,72 \text{ kJ/kg}\cdot\text{K}$$

$$\rho = 0,676 \text{ kg/m}^3$$

$$D = 63 \cdot 10^{-3} \text{ m}$$

$$K = 1,3 \div 5,9 \text{ W/m}^2\cdot\text{K};$$

При тези входни данни за $a = \frac{\pi K D}{Q C_p \rho}$ получаваме:

$$a = 0,0203 \text{ при } K = 1,3 \text{ W/m}^2\cdot\text{K}$$

$$a = 0,092 \text{ при } K = 5,9 \text{ W/m}^2\cdot\text{K}$$

При газопровод с дължина $L = 5000 \text{ m}$ и при двете крайни стойности за a ще получим, че $\exp(-aL) = 0$. Следователно, при каквато и да е дължина на газопровода, вторият член от формулата ще бъде приблизително равен на нула и също може да се пренебрегне. $\exp(-aL) \neq 0$ само при големи разходи на газ, значително превишаващи по стойност поставената граница от $25 \text{ m}^3/\text{h}$ или при L , клонящо към нула.

При така направените разсъждения се получава, че:

$$T = T_0 \quad (3)$$

т.е.: средната температура на газа в газопровода в условията на градско газоснабдяване с максимален разход на потребителя до $25 \text{ m}^3/\text{h}$ е равна на температурата на околната среда.

В случая, за температура на околната среда се приема температурата на почвата на дълбочина от 80 до 100 cm, т.е., дълбочината, на която е положен газопроводът.

Този резултат се потвърждава и с други числени примери, при условие, че разходът на газ не превишава $25 \text{ m}^3/\text{h}$.

ИЗВОДИ:

1. Показанията на разходомери за природен газ може да се привеждат към стандартни условия на сравняване чрез умножаването им с коефициент, определен на база средната температура на почвата на дълбочина между 80 и 100 cm за конкретен регион и за определен период от време.

2. Тези коефициенти могат да се прилагат за потребители с максимален часов разход на газ не по-голям от 25 m³/h.
3. За потребителите с максимален часов разход на газ по-голям от 25 m³/h отределянето на температурата на газа за всеки конкретен потребител следва да се определя по формула 4.27 [1].

Точни данни за средномесечната температура на почвата на дълбочина от 80 до 100 cm за отделните газоснабдени градове се вземат от “Климатичен каталог на Р България” Том 3. Тези данни са необходими за определяне на корекционния коефициент K_t (формула 3 от Инструкцията) за привеждане на показанията на разходомерните системи към обем при стандартна температура. По причина, че не във всеки от газоснабдените градове има действаща метеорологична станция, данните за средномесечната температура на почвата се вземат от най-близко териториално разположената такава.

В следващата таблица (Таблица 1) са изчислени стойностите на K_t за някои газоснабдени градове, на база усреднени температури за шестмесечие (зимен и летен период).

Таблица 1

Град	м. НОЕМВРИ до м. АПРИЛ (вкл.)		м. МАЙ до м. ОКТОМВРИ (вкл.)	
	t _{CP}	к t	t _{CP}	к t
Пазарджик	7,85	1,043	18,42	1,005
Първомай	8,62	1,040	19,14	1,003
Ямбол	7,95	1,043	18,13	1,006
Стара Загора	8,56	1,041	18,82	1,004
Божурище	6,42	1,049	16,46	1,012
Монтана	6,70	1,048	18,91	1,004
Ловеч; Левски	7,43	1,045	18,90	1,004
Банкя	6,42	1,049	16,46	1,012
Пещера	7,85	1,043	18,42	1,005
Нова Загора	8,56	1,041	18,82	1,004
Разград	7,10	1,046	18,80	1,004
Мездра	6,70	1,048	18,91	1,004
Асеновград	8,62	1,040	19,14	1,003

II. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА АБСОЛЮТНОТО НАЛЯГАНЕ В ИЗМЕРВАТЕЛНИТЕ ЛИНИИ

Абсолютното налягане в измервателните линии се определя по следната формула:

$$P = P_{atm} + P_m, (bar) \quad (4)$$

където:

$P_{atm}, (bar)$ - атмосферно налягане;

$P_m, (bar)$ - манометрично (свръхналягане) на газа в линията;

С достатъчна точност може да се приеме, че атмосферното налягане се променя само с изменение на надморската височина. В този случай може да използваме формулите от специализираната литература [2] за изменение на атмосферното налягане във височина по експоненциален закон при изотермична атмосфера:

$$P_h = P_0 \cdot e^{-gh/R_0T} , (bar) \quad (5)$$

където:

P_h - атмосферно налягане на надморска височина h , (m) в bar ;

P_0 - атмосферно налягане на морското равнище в bar ; За географската ширина на Р България $P_0 = 1,01325 bar$;

g - земно ускорение, $g = 9,81 m/s^2$;

h - надморска височина h , (m) ;

R_0 - газова константа $R_0 = 287,14 J/kg.K$;

T - температура на въздуха T , (K) .

В таблица 2 са дадени изчислени по формула (5) стойности на атмосферното налягане през стъпка 50 m и постоянна температура на въздуха 20 °C. Тези стойности могат да се използват при определяне на абсолютното налягане на газа в измервателните линии на съоръженията, използвани в системата на “Овергаз”.

Таблица 2

Надморска височина, [M]	Атмосферно налягане, [BAR]
1	2
50	1,00740
100	1,00150
150	0,99570
200	0,98991
250	0,98420
300	0,97844
350	0,97280
400	0,96710
450	0,96150
500	0,95590

1	2
550	0,95030
600	0,94480
650	0,93930
700	0,93390
750	0,92840
800	0,92231
850	0,91770
900	0,91240

III. Използвана литература

1. Николов Г., Транспорт и съхраняване на нефта и газа, МГУ, София, 1993.
2. Калицун В. И. и др., Основы гидравлики и аеродинамики, Стройиздат, Москва, 2001
3. Климатичен каталог на Р България Том 3, БАН, 1993

Процедура за определяне на коефициентите за преминаване към стандартни условия на сравняване при разходомерни системи без коректори на обема на газа

1. Определяне на атмосферното налягане за населеното място:
 - 1.1. По формула (5) или по Таблица 2 от Приложение 1. Данните за надморската височина трябва да са изисквани и получени в писмен вид от компетентен общински орган. Тези данни се съхраняват в Газоразпределителното предприятие.
 - 1.2. Като се използва стойността за средногодишното атмосферно налягане за региона на града, получена официално от Хидрометеорологична станция или от компетентен общински орган. Тези данни се съхраняват в Газоразпределителното предприятие.
 2. По формула (4) от Приложение 1 се определя абсолютното налягане на природния газ в съответната измервателна линия.
 3. Изчислява се корекционният коефициент по налягане по формула (5) от Инструкцията.
 4. Определя се средната температура на почвата на дълбочина 80-100 cm за предварително избран период от време. Препоръчва се тази температура да се определи за два шестмесечни периода: зимен (от м. ноември до м. април вкл.) и летен (от м. май до м. октомври вкл.). В този случай може да се ползват стойностите, дадени в Таблица 1 от Приложение 1. В противен случай трябва да се използват данните за средномесечната температура на почвата в “Климатичен каталог на Р. България” Том 3.
 5. Изчислява се корекционният коефициент по температура по формула (4) от Инструкцията за всеки от предварително избраните периоди от време.
 6. Изчислява се корекционният коефициент по температура и налягане формула (3) от Инструкцията за всеки от предварително избраните периоди от време.
- Получените стойности на K_p се използват за привеждане на показанията на разходомерните системи без коректори към стандартни условия на сравняване за целите на фактурирането и договорирането с потребителите на количествата газ за доставка.

Настоящите Правила за работа с потребителите се издават на основание и в съответствие със задълженията на лицензираното дружество по издадените лицензии, Закона за енергетиката (обн. ДВ, бр. 107 от 9.12.2003 г.) и Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (обн., ДВ, бр. 53 от 22.06.2004 г.).