

**П Р А В И Л А**  
**ЗА**  
**РАБОТА С КЛИЕНТИ**  
**НА**  
**„КОМЕКЕС“ АД**

(Одобрени с Решение ..... № 0У-1/06.03.2025г.  
на Комисията за енергийно и водно регулиране)

**ГР. САМОКОВ, 2025г.**

**СЪДЪРЖАНИЕ:**

Глава първа	Общи разпоредби .....	стр. 3
Глава втора	Предоставяне на информация на клиентите. Център за работа с клиенти.....	стр. 4
Глава трета	Ред и условия за присъединяване на клиентите към газоразпределителната мрежа, собственост на „КОМЕКЕС“ АД; Договори за присъединяване и доставка на природен газ.....	стр. 5
Глава четвърта	Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения на клиентите.....	стр. 6
Глава пета	Форма на данните на потреблението и процедура за достъп до тях.....	стр.10
ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА .....		стр.11

**Глава първа**

## **Общи разпоредби**

**Чл. 1.** (1) Настоящите правила за работа с клиенти се издават на основание Закона за енергетиката (ЗЕ), Наредба № 3/21.03.2013 г. за лицензирани на дейностите в газоразпределителните мрежи, същите са част от цялостната политика на „КОМЕКЕС“ АД за работа с клиенти, която съдържа широк набор от вътрешни правила, процеси и процедури за работа с клиентите в съответствие с действащото законодателство.

(2) „КОМЕКЕС“ АД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ, по Лицензия №Л-174-12/27.04.2009г., за дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител, на обособена територия на община Самоков.

(3) „КОМЕКЕС“ АД осъществява и дейността разпределение на природен газ, съгласно Лицензия №Л-174-08/17.12.2004г., за дейността разпределение на природен газ на територия на община Самоков.

(4) Правилата са съобразени с всички действащи в страната нормативни документи към дата 17.03.2022г., касаещи газоразпределението като дейност. Те са отворен поднормативен документ, който подлежи на промяна в случай, че:

- бъде променена нормативната база, на чиято основа са издадени
- е необходимо поради промени в стопанско-икономическия живот в страната и населеното място в частност.

**Чл. 2.** С настоящите Правила за работа с клиенти се урежда редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените, жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която „КОМЕКЕС“ АД и клиентите получават достъп до тях.

**Чл. 3.** (1) Всички клиенти на природен газ осъществяват своите взаимоотношения с „КОМЕКЕС“ АД, в съответствие с разпоредбите на настоящите правила за работа с клиентите, представляващи част от Общите условия по договорите за пренос на природен газ по газоразпределителни мрежи и доставка на природен газ на клиентите на територията на община Самоков.

(2) Правилата за работа с клиенти на енергийни услуги се публикуват след одобряването им от КЕВР в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на „КОМЕКЕС“ АД (<http://www.komekes.com/>) и влизат в сила след публикуването им.

## **Глава втора**

**Предоставяне на информация на клиентите. Център за работа с клиенти**

**Чл. 4.** (1) Връзката между „КОМЕКЕС“ АД и клиентите се осъществява в центъра за работа с клиенти, находящ се в:

гр. Самоков,  
ул. „Авксентий Велешки“ № 6  
тел.: 0722 / 66880  
office@komekes.com  
Работно време: 08:00 – 17:00 ч.

(2) При промяна на данните на центъра за работа с клиенти, „КОМЕКЕС“ АД се задължава да информира клиентите, чрез обява в центъра и на интернет страницата на дружеството (<http://www.komekes.com/>)

**Чл. 5.** (1) В центъра за работа с клиентите е осигурен пълният комплект нормативни документи, свързани с присъединяване към газоразпределителната мрежа, преноса и продажбата на природен газ, както и всички съпътстващи услуги, свързани с осъществяването от дружеството лицензионни дейности.

(2) Служителите в центъра за работа с клиентите са длъжни да съдействат на клиентите по всички въпроси, свързани с услугите по присъединяване към газоразпределителната мрежа, преноса и продажбата на природен газ, както и другите услуги, предоставяни от дружеството, като:

- Приемат заявления или жалби, сигнали и предложения;
- Оказват съдействие при попълването на документи;
- Приемат всички необходими документи, за сключване и изпълнение на договорите, включително тяхното прекратяване, прехвърляне на партии, искания за предоставяне на информация и др. подобни;
- Предоставят информация за предлаганите услуги, цени на услугите, цените за пренос и снабдяване с природен газ.

**Чл. 6.** (1) „КОМЕКЕС“ АД създава и поддържа база данни за:

- потреблението на всеки клиент. Информация за потреблението се поддържа за срок от 3 /три/ години.
- цена на природен газ;
- суми за потребен природен газ;
- местоположение на обекта на клиента.

(2) Клиентите могат да подадат искане за получаване на информация за потреблението си и суми за природен газ за период до предходните 36 /тридесет и шест/ месеца от датата на искането.

(3) Справката по предходната алинея се заплаща по утвърден ценоразпис, в който е посочен и срокът за предоставяне на информацията след заплащане на услугата.

**Чл. 7.** Всички услуги, поискани от клиента, се извършват от дружеството след представяне на документ за заплащането им по утвърден ценоразпис.

**Чл. 8.** „КОМЕКЕС“ АД информира клиента, заедно с фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на природен газ на клиентите за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

**Чл. 9.** „КОМЕКЕС“ АД поддържа регистър относно:

1. жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;
2. отговори на подадените жалби, сигнали и предложения.

### **Глава трета**

#### **Ред и условия за присъединяване на клиентите към газоразпределителната мрежа, собственост на „КОМЕКЕС“ АД; Договори за присъединяване и доставка на природен газ**

**Чл. 10.** Присъединяването към газоразпределителната мрежа (ГРМ) се извършва при спазване на Наредба № 4 за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи и следния ред:

1. подаване на заявление за присъединяване, ведно с изисканите от „КОМЕКЕС“ АД документи към него;

2. извършване на проучване от страна на „КОМЕКЕС“ АД за присъединяване и изготвяне на писмено становище за условията за присъединяване. В него „КОМЕКЕС“ АД уведомява заявителя за резултатите със съгласие за присъединяване или с аргументиран отказ в срок до 20 работни дни от подаване на заявлението за присъединяване, лично или по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка;

3. сключване на договор за присъединяване. В него страните конкретизират параметрите на присъединяването, срока за извършване на строителните работи, неустойки при неспазване на условията на договора

за присъединяване, срокове за заплащане на таксата за присъединяване и други разходи по присъединяването.

**Чл. 11.** (1) „КОМЕКЕС“ АД присъединява клиентите в определена от „КОМЕКЕС“ АД точка на присъединяване.

(2) Точката на присъединяване определя границата на собственост на ГРМ и съоръженията на клиента.

**Чл. 12.** „КОМЕКЕС“ АД може да откаже присъединяването към ГРМ в следните случаи:

1. когато липсва капацитет на разпределителната мрежа в съответната входна и/или изходна точка;

2. когато липсва връзка с мрежата и извършването на подобрене на мрежата е икономически нецелесъобразно и необосновано;

3. когато липсва техническа възможност за присъединяване на обект за производство на природен газ от възобновяеми източници или добивни предприятия.

**Чл. 13.** В случай на отказ, заявителите могат да постигнат договореност с „КОМЕКЕС“ АД за начина на финансиране на съответната връзка или за извършване на необходимата реконструкция на ГРМ.

**Чл. 14.** „КОМЕКЕС“ АД се задължава да подаде природен газ към присъединените газови съоръжения и инсталации на небитов клиент в срок до 3 /три/ календарни дни за извършване на 72 часови проби след представяне от КЛИЕНТА на всички необходими документи.

**Чл. 15.** Газовата инсталация на битов клиент се запълва с природен газ след предоставяне от клиента на всички изискани от „КОМЕКЕС“ АД документи.

## **Глава четвърта**

### **Ред и срокове за подаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения на клиентите**

#### **Ред за подаване на жалбите**

**Чл. 16.** (1) В случай на неизпълнение на задължения от страна на „КОМЕКЕС“ АД, клиентът има право да предяви претенциите си, като подаде в писмен вид жалба, сигнал и предложение в центъра за работа с клиентите на „КОМЕКЕС“ АД. Жалбите, сигналите и предложенията се изпращат по пощата на обявените публично адреси за кореспонденция,

посочения електронен адрес или се представят на ръка в центъра за работа с клиентите на „КОМЕКЕС“ АД.

(2) Всяка постъпила жалба, сигнал и/или предложение се регистрира в специална за целта книга в деловодството на "КОМЕКЕС" АД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички, жалби, и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок, съгласно действащото законодателство.

**Чл. 17.** „КОМЕКЕС“ АД разглежда всяка постъпила жалба, сигнал и/или предложение по реда и при условията на настоящите правила за работа с клиентите и действащото законодателство.

**Чл. 18.** Всяка жалба, сигнал и/или предложение /по-долу „жалба“/ трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
5. да е подписана от жалбоподателя или от упълномощен негов представител.

**Чл. 19.** (1) Когато жалбата е подадена по електронна поща, „КОМЕКЕС“ АД има право да отговори в посочения по-горе срок също по електронна поща, като в този случай писмената форма се смята за спазена.

Подаване на информация за аварийна ситуация или искане на информация от „КОМЕКЕС“ АД може да се направи по телефона, като в този случай телефонното обаждане не се разглежда като жалба.

**Чл. 20.** Всяка постъпила жалба, сигнал и/или предложение се регистрира в специален регистър на жалбите.

### **Разглеждане, проверка и отговор на жалбите**

**Чл. 21.** (1) „КОМЕКЕС“ АД извършва проверка на подадената жалба и събира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по нея. Ако е необходимо всички документи по случая се представят на по-горестоящите структури, съгласно утвърдената вътрешна структура на „КОМЕКЕС“ АД, в срок от 30 (тридесет) календарни дни.

(2) При поискване, всеки подател на писмени жалби, сигнали и предложения до структурите на "КОМЕКЕС" АД, получава от деловодството талон с вписан в него входящ номер на подадения документ, който служи като доказателство за спазване на регламентираните срокове за получаване на отговор.

**Чл. 22.** (1) Компетентните за проучването и проверката на подадените жалби, сигнали и/или предложения служители при постъпване на всяка жалба, сигнал и/или предложение, могат да организират среща с жалбоподателя за допълнително изясняване на обстоятелствата по спора, като разясняват на жалбоподателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.

(2) Подателят на жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентния служител и да му предостави, за изясняване на фактите и обстоятелствата, всички необходими документи и сведения в тази връзка.

(3) Задължение на компетентните служители е да проверяват на място всяка изпратена жалба, сигнал и/или предложение.

**Чл. 23.** "КОМЕКЕС" АД разглежда всяка подадена жалба в срок до 30 календарни от получаването ѝ, свързана с:

1. прилагането на Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа;
2. отчетените данни от газоизмервателния прибор (разходомер);
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на клиента;
6. други случаи, касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на природен газ.

**Чл. 24.** (1) Отговорите на заведените в съответните деловодства жалби, сигнали и предложения на клиентите се изготвят в писмен вид и се изпращат по пощата на посочения от подателя адрес за сметка на „КОМЕКЕС“ АД.

(2) Право на подпис под официалната кореспонденция на „КОМЕКЕС“ АД имат ръководителите на съответните структури на „КОМЕКЕС“ АД или изрично упълномощени с техни заповеди други служители от ръководния състав на същите. В заповедта изрично се посочват ограниченията в правомощията на упълномощения служител на „КОМЕКЕС“ АД.



(3) Когато жалбата е подадена по електронна поща, „КОМЕКЕС“ АД има право да отговори в посочения по-горе срок също по електронна поща, като в този случай писмената форма се смята за спазена.

**Чл. 25.** (1) Срокът, в който „КОМЕКЕС“ АД е длъжен да отговори писмено на заведените жалби, сигнали и предложения на клиенти е 30 (тридесет) календарни дни, считано от датата на регистрацията им.

(2) Изключение от посочения в ал.1 срок се допуска за жалби, сигнали и/или предложения на клиенти, за чиито отговори е необходимо да бъдат вземани решения от колективните управителни органи на „КОМЕКЕС“ АД. Срокът, в който се изпраща отговор на подателя в този случай е до 45 (четиридесет и пет) календарни дни, считано от датата на регистрацията.

(3) При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, компетентните служители на „КОМЕКЕС“ АД са длъжни да отговорят незабавно.

(4) Когато по жалба, сигнал или предложение не е нужно да се извърши проверка, решението се взема в 7 (седем) дневен срок от датата на регистрацията.

**Чл. 26.** (1) Когато уважат жалба, сигнал или предложение, компетентните служители на "КОМЕКЕС" АД вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомяват подателя писмено. Срокът не може да бъде по-дълъг от 20 (двадесет) календарни дни.

(2) Решението по ал. 1 се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

(3) Когато подадена жалба, сигнал или предложение не бъде уважена на подателя се съобщават в писмения отговор мотивите за това.

(4) Когато с решението по дадена жалба се засягат права на други клиенти, „КОМЕКЕС“ АД ги уведомява за това писмено.

**Чл. 27.** (1) В писмените отговори на постъпили жалби, сигнали и предложения от клиенти, "КОМЕКЕС" АД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на клиенти в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийното функциониране на газоразпределителната мрежа, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

(2) Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на клиентите се определят в зависимост от вида и характера на тези действия, но същите не могат да довеждат до

нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип клиенти.

**Чл. 28.** В случай, че клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на „КОМЕКЕС“ АД, има право да подаде жалба до регулаторния орган - КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба №3 от 21 Март 2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез „КОМЕКЕС“ АД, който изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 7 (седем) дневен срок.

## Глава пета

### Форма на данните на потреблението и процедура за достъп до тях

**Чл. 29.** „КОМЕКЕС“ АД предоставя данни за потреблението на клиентите си, както следва:

1. на битовите клиенти - с изпращане на известията/фактурите за дължимите суми, като в тях се посочват и потребените количества.

2. на небитовите клиенти - чрез съставянето на месечен акт (акт за отчетен период), съгласно подписания договор и посочване на потреблението в издадените на база месечния акт данъчни документи.

**Чл. 30.** „КОМЕКЕС“ АД информира клиента, заедно с фактурата (известиято) за последния месец на всяко календарно шестмесечие, когато отчетената му консумация на природен газ за това шестмесечие е висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

**Чл. 31.** „КОМЕКЕС“ АД предоставя на своите клиенти възможност да получат срещу заплащане информация за своето потребление в клиентските центрове на дружеството, в т.ч. справка за количеството доставен за тях природен газ, за период от 36 месеца назад, считано от датата на поискване на справката.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

**§ 1.** Настоящите Правила за работа с клиенти на „КОМЕКЕС“ АД са изготвени на основание чл. 38в от Закона за енергетиката, приети са с Решение №3/15.04.2015г. на Съвета на директорите на „КОМЕКЕС“ АД и са одобрени с Решение № 04-1/06.03.25 на КЕВР.