

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**

**ЗА ПРОДАЖБА НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ ЗА БИТОВИ НУЖДИ ОТ  
„ТОПЛОФИКАЦИЯ - РАЗГРАД" АД НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА  
ГРАД РАЗГРАД**

**РАЗДЕЛ I  
ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ**

**Чл. 1.** По смисъла на тези Общи условия:

1.1. **АБОНАТНА СТАНЦИЯ** е уредба, чрез която се осъществява подаване, измерване, преобразуване и регулиране на параметрите на топлинната енергия от топлопреносната мрежа към клиентите.

1.2. **БИТОВ КЛИЕНТ** е клиент, който купува топлинна енергия с топлоносител гореща вода или пара за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване за собствени битови нужди.

1.3. **ИНДИВИДУАЛЕН РАЗПРЕДЕЛИТЕЛ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ** е техническо средство, по чиито показания се разпределя топлинната енергия, потребена от отоплителните тела в сградата. Показанията им са в относителни единици, които се коригират с фактори за оценяване в зависимост от вида на прибора и типа на отоплителното тяло. Индивидуалните разпределители служат само за определяне на дела консумирана топлинна енергия от всяко отоплително тяло като дял от общата консумация на топлинна енергия от сградата.

1.4. **НЕОПРЕОДОЛИМА СИЛА** е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след одобрение на настоящите Общи условия от КЕВР, включващи, но не само: война, саботаж, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия, доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите Общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон. **Продавачът** задължително оповестява **Клиентите** за възникнала непреодолима сила чрез средствата за масово осведомяване. Дружеството задължително разполага с документ ототоризиран орган за възникналата непреодолима сила.

1.5. **ОБЩ ОТОПЛЯЕМ ОБЕМ НА СГРАДАТА** е сумата от обемите на имотите на клиентите и обемите на помещенията от общите части на сградата - етажна собственост, предвидени за отопление по проект.

1.6. **ОТОПЛЯЕМ ОБЕМ НА НА ИМОТ** включва обема на всички собствени и/или ползвани от абоната помещения и съответните припадащи се части от общите части на сградата, предвидени за отопление по проект.

1.7. **ОТОПЛЯЕМ ОБЕМ НА ОБЩИТЕ ЧАСТИ** е сумата от обемите на помещението от общите части на сграда - етажна собственост, с предвидени по проекта отоплителни тела.

1.8. **ОТОПЛИТЕЛНИ ТЕЛА** са тръбните отоплителни тела и щранг-лири, глидерните отоплителни тела, плоските отоплителни тела и конвекторите, които са конструктивни елементи, служещи за отдаване на топлина в помещенията чрез радиационен и конвективентоплообмен от постъпващия в тях топлоносител.

1.9. **ОТОПЛИТЕЛЕН ПЕРИОД** е време, през който топлинната енергия сепотребява и за отопление.

1.10. **ОТЧЕТЕН ПЕРИОД** е времето между две отчитания на показанията на уредите за мерене за търговско плащане, контролните уреди и индивидуалните средства за разпределение на топлинната енергия.

1.11. **ПРОЕКТНА МОЩНОСТ** е мощността на вътрешната отоплителна инсталация, определена с инвестиционния проект на сградата.

- 1.12. **СГРАДНА ИНСТАЛАЦИЯ** е система от хоризонтални и вертикални разпределителни тръбопроводи от абонатната станция до имотите на клиентите.
- 1.13. **СРЕДСТВА ЗА ОТЧИТАНЕ НА ДЯЛОВОТО ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ** са уреди, които са монтирани след средствата за търговско измерване на топлинна енергия.
- 1.14. **СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ** са технически средства за измерване, които имат метрологични характеристики и са предназначени да се използват за измерване самостоятелно или свързано с едно или повече технически средства и които се използват при продажбата на топлинна енергия.
- 1.15. **ТЕХНОЛОГИЧНИ РАЗХОДИ** са разходите на топлинна енергия, които са присъщи на технологичния процес за нейното производство, пренос, разпределение и съхранение.
- 1.16. **ТОПЛОПРЕНОСНА МРЕЖА** е система от топлопроводи и технологични съоръжения, разположени между границите на собственост на топлопреносното предприятие с топлоизточника и/или клиентите, служещи за пренос на топлинна енергия от топлоизточника до клиентите.
- 1.17. **ТЪРГОВЕЦ** е лице, вписано в публичния регистър по чл. 139а от Закона за енергетиката, което извършва услугата „дялово разпределение“.
- 1.18. **БГВ** – битово горещо водоснабдяване.
- 1.19. **ДЕКВР** – Държавна комисия за енергийно и водно регулиране.
- 1.20. **ЗЕ** – Закон за енергетиката.
- 1.21. **КЕВР** – Комисия за енергийно и водно регулиране.
- 1.22. **НАРЕДБА ЗА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО** - Наредба № Е-РД-04-1 от 12.03.2020 г. за топлоснабдяването, обн., ДВ, бр. 25 от 20.03.2020 г.
- 1.23. **СЕС** – сграда-етажна собственост.

## **РАЗДЕЛ II ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 2.** С тези Общи условия се уреждат условията и редът за продажба на топлинна енергия за отопление, климатизация и битово горещо водоснабдяване посредством топлоносител гореща вода между „Топлофикация - Разград“ АД, наричано за краткост **„Продавач“** и потребителите на топлинна енергия за битови нужди на територията на град Разград, наричани за краткост **„Клиент/и“**.

**Чл. 3. (1) Продавач** на топлинна енергия за територията на град Разград е „Топлофикация – Разград“ АД с ЕИК: 116019472 и със седалище и адрес на управление: гр. Разград, ул. „Черна“ № 7, Индустриална зона.

**(2) Продавачът** притежава лицензия за пренос на топлинна енергия №Л-083-05/21.02.2001г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране, удължена с Решение № ИЗ-Л-082 от 16.08.2022 г..

**Чл. 4. (1) Клиент** на топлинна енергия за битови нужди може да бъде физическо и/или юридическо лице, който е собственик или титуляр на вещно право на ползване на недвижим имот в топлоснабдена сграда.

**(2) Клиентът** се идентифицира с:

**2.1.** за физическо лице: три имена, ЕГН и постоянен адрес по документ за самоличност, номер, дата на издаване и орган на издаване на документа за самоличност, адрес на топлоснабдения имот и адрес за кореспонденция, телефон, адрес на електронна поща, при необходимост и с документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.), ако е упълномощено лице; адрес на топлоснабдения имот и документ, доказващ собствеността или наличието на вещно право на ползване върху топлоснабдения имот;

**2.2.** за юридическо лице: наименование, ЕИК по БУЛСТАТ, седалище и адрес за кореспонденция, телефон за връзка, адрес на електронна поща, надлежен документ, доказващ представителната власт на представляващото го пред **Продавача** лице (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.); адрес на топлоснабдения имот и документ, доказващ собствеността или наличието на вещно

право на ползване на топлоснабдения имот, в който се ползва топлинна енергия за битови нужди.

### **РАЗДЕЛ III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРОДАВАЧА**

**Чл. 5. (1) Продавачът** е длъжен да доставя в абонатната станция на сградите топлинна енергия за отопление, климатизация и битово горещо водоснабдяване в съответствие с топлинния товар на сградата по смисъла на Наредбата за топлоснабдяването.

**(2) Продавачът** е длъжен да има готовност да предоставя топлинна енергия за отопление в периода от 1 октомври до 30 април в зависимост от температурата на външния въздух при съобразяване на условията на чл. 3, ал. 2 от действащата към момента Наредба за топлоснабдяването.

**(3)** При възможност и по изрично писмено искане на собствениците или ползватели на имоти в сграда етажна собственост, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, направено във основа на решение, взето при условията на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) или на **Клиент** в самостоятелна сграда, **Продавачът** може да предоставя топлинна енергия за отопление или да преустанови топлоподаването и извън периода по ал. 2 съгласно чл. 3, ал. 3 от действащата Наредба за топлоснабдяването.

**(4) Продавачът** е длъжен да има готовност да предоставя топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване целогодишно, с изключение на случаите, когато потребителите в сгради не получават топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване по технически причини.

**Чл. 6 (1) Продавачът** е длъжен да осигурява в абонатната станция термохидравличен режим и количество на топлоносителя, в съответствие с топлинните товари на сградната инсталация за подгриване на топлоносителя в сградната инсталация за отопление и на топлата вода за битови нужди. Термохидравличният режим е общ за цялата топлоснабдителна система.

**(2) Продавачът** е длъжен с избрания от него термохидравличен режим и количество топлоносител, постъпващо в абонатната станция, да осигури температура на подгрятата вода за горещо водоснабдяване 55°C на изхода от подгревателя към сградната инсталация и поддържане на предвидените по проект температури в отопляваните помещения с допустимо отклонение минус 1,5°C при изчислителни режими.

**(3) Продавачът** не носи отговорност за понижение на температурата в отопляемите помещения в следните случаи:

1. в сградните отоплителни инсталации е установена повреда или са извършени отклонения от проекта;
2. **Клиентът** е възпрепятствал топлоотдаването от отоплителните тела чрез поставени декоративни решетки или други прегради, непредвидени по проект;
3. извършени са промени във външните ограждащи стени, несъответстващи на проекта, по който е изпълнена сградата и отоплителната инсталация;
4. налице е непреодолима сила;
5. отопляваните помещения са в имоти или граничат с помещения в имоти с физически отделени от сградната инсталация и/или временно спрени отоплителни тела;
6. при индивидуално регулиране (понижаване) мощността на отоплителните тела в имота на **Клиента**;
7. когато е въведен ограничителен режим на топлоснабдяването по реда на ЗЕ и подзаконовата нормативна уредба.
8. когато **Клиентът** е останал потребител при намаляване на топлинния товар на сградната отоплителна система под 50 %.

**(4) Продавачът** е длъжен да:

1. проверява и пломбира средствата за търговско измерване в абонатните станции;

2. заплаща електрическата енергия, използвана от съоръженията в абонатната станция, собственост на **Продавача**;
3. уведомява писмено предварително управителя на етажната собственост или упълномощено от него лице за графика на отчитане на средствата за търговско измерване в абонатната станция;
4. извършва настройка на абонатната станция в съответствие с топлинните товари на сградните инсталации;
5. предоставя информация на **Клиента** за начислените количества топлинна енергия и за начина на нейното разпределение;
6. предоставя информация на **Клиента** за действащата цена на топлинната енергия и за цените на предоставяните услуги;
7. уведомява **Клиента**, като разяснява произтичащите от това последствия, в случаите, когато:
  - а) топлинният товар на присъединените отоплителни тела в сградата е под 50 % от проектния товар;
  - б) топлинният товар за битово горещо водоснабдяване е под 50 % от проектния товар.

**Чл. 7. (1) Продавачът** е длъжен да обяви по подходящ начин в Клиентските центрове, на интернет страницата си, както и в средствата за масово осведомяване, когато законът изисква това:

1. телефонни номера за информация и за подаване на жалби и сигнали, във връзка с продажбата на топлинна енергия на **Клиентите**;
2. местата, начините и сроковете за плащане на топлинната енергия;
3. услуги и цени, които **Продавачът** предоставя;
4. цените на топлинната енергия – в срок до 7 календарни дни от получаване на решението за утвърждаването им, съгласно чл. 36, ал.1 от Наредбата за регулиране на цените на топлинна енергия.

**(2) Продавачът** предоставя на **Клиентите** индивидуалните им сметки за месечните задължения до 12-то число на месеца, следващ доставката на топлинна енергия.

**(3) Продавачът** разглежда и отговаря на писмени възражения, сигнали и жалби на **Клиентите**, свързани с топлоснабдяването, в срок от 15 работни дни от получаването им.

**Чл. 8. Продавачът** е длъжен да пази поверителността на личната информация на **Клиентите** и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на приложимото законодателство.

**Чл. 9. (1) Продавачът** има право временно да ограничи или да спре топлоподаването на **Клиентите**, поради извършване на планирани ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия. В този случай **Продавачът** е длъжен писмено, чрез средствата за масово осведомяване и/или чрез интернет страницата си, да уведоми **Клиентите** 15 календарни дни предварително за началото и продължителността на ограничаването или спирането.

**(2) Продавачът** има право на достъп до имотите на **Клиентите** и до общите части на сградите за монтиране, проверка и отчитане на средствата за търговско измерване, включително и на средствата за дялово разпределение, както и за поддържане, ремонт или подмяна на други съоръжения, собственост на **Продавача**, разположени в имотите на **Клиентите**.

**(3) Продавачът** има право да събира и обработва, както и да предоставя, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед продажбата на топлинна енергия, включително и за целите за събиране на дължими от **Клиента** суми към „Топлофикация-Разград“ АД.

## РАЗДЕЛ IV ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

**Чл. 10. Клиентът** има право да:

1. възразява пред **Продавача** за отклонения от температурите в отопляваните помещения, предвидени с проекта, извън допустимите отклонения по чл. 5, ал. 2, с изключение на случаите по чл. 5, ал. 3;
2. получава информация от **Продавача** за измерените количества топлинна енергия в абонатната станция, и начислените му количества топлинна енергия;
3. получава информация за действащите цени за топлинна енергия и за цените на предоставяните услуги;
4. присъства чрез упълномощеното лице по чл. 15, ал. 1 от настоящите Общи условия при отчитането на средствата за търговско измерване в абонатната станция, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им;
5. присъства лично или чрез упълномощен представител при отчитането на средствата за дялово разпределение – индивидуални (апартаментни) топломери и водомери, контролни топломери и водомери за битово горещо водоснабдяване и индивидуални разпределители на топлинна енергия за отопление, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им от лицето, вписано в публичния регистър по чл. 139а от ЗЕ, избрано от **Клиентите** в сграда етажна собственост за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия;
6. уведоми **Продавача** за нарушения на топлоснабдяването в сградата, както и при опасност от нанасяне на материални щети на топлопреносната мрежа или на други **Клиенти**;
7. бъде своевременно уведомяван за ограничаването и/или спирането на снабдяването с топлинна енергия от **Продавача**, в случаите и по реда на тези Общи условия;
8. изисква спазване на настоящите Общи условия.

**Чл. 11. (1) Клиентът** има право писмено да поиска проверка на настройката на режима на работа на абонатната станция съгласно действащата Наредба за топлоснабдяването. **Продавачът** е длъжен да извърши проверка и да състави протокол за резултатите от нея в срок до 3 (три) работни дни от получаване на искането. Протоколът от проверката се подписва от **Страните**.

**(2) Продавачът** е длъжен при констатирани отклонения да нормализира и да промени настройката на режима на работа на абонатната станция и системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата в срок до 48 часа от съставянето на протокола по ал. 1.

**(3)** При дългосрочно намаляване на потреблението спрямо проектното и/или доказано намаление на топлинната мощност на сградата вследствие прилагане на мерки за подобряване на енергийната ефективност на сградата, **Клиентът** в самостоятелна сграда или **Клиенти** в сграда етажна собственост, присъединени към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, с взето решение на Общото събрание на собствениците по реда на ЗУЕС, могат да поискат ограничаване мощността на абонатната станция в рамките на допустимите технологични ограничения.

**(4) Продавачът** извършва настройката по ал. 3 в срок до 5 /пет/ работни дни от датата на получаване на писменото искане, придружено с протокол от общото събрание на етажната собственост.

**Чл. 12. (1) Клиент** – самостоятелен потребител и/или **Клиентите** в сграда етажна собственост, с решение на Общото събрание на собствениците, притежаващи най-малко две трети от собствеността в сградата, присъединени към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, имат право да се откажат от ползване на топлинна енергия за отопление и/или за битово горещо водоснабдяване на имотите, присъединени към една абонатна станция или към самостоятелното ѝ отклонение при условията на Закона за енергетиката.

**(2)** В случаите по ал. 1 **Клиентите** подават писмено заявление пред **Продавача** за

прекратяване на топлоснабдяването, към което прилагат решението на Общото събрание на собствениците в сградата..

**(3)** До датата на прекратяване на топлоснабдяването, лицата по ал. 1 се смятат за **Клиенти** на топлинна енергия.

**(4) Продавачът** е длъжен да извърши исканото прекратяване в срок до 15 дни след постъпване на заявлението по ал. 2.

**Чл. 13. (1)** При въведена система за дялово разпределение **Клиент** на топлинна енергия в сграда етажна собственост няма право да прекрати за целия или за част от имота си подаването на топлинна енергия към отоплителните тела чрез физическото им отделяне от сградната инсталация.

**(2) Клиентите** в сграда етажна собственост, които спират топлоподаването към отоплителните тела в имотите си, остават **Клиенти** на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата, съгласно чл. 153, ал. 6 от ЗЕ.

**Чл. 14. (1) Клиентът** може при необходимост да извършва промени в отклоненията от сградната инсталация в своя имот въз основа на проектно-техническо решение от правоспособно лице.

**(2) Клиентът** може да извършва промени в общите части на сградната инсталация за отопление и гореща вода въз основа на проектно решение на правоспособно лице и след предварително писмено съгласие на собствениците или титуляри на право на ползване на имотите в сградата, дадено при условията на ЗУЕС.

**Чл. 15. Клиентът** е длъжен да:

1. заплаща дължимите суми за топлинна енергия и дялово разпределение в сроковете и по начина, определени в Общите условия;
2. осигурява на **Продавача** постоянен достъп до сградата и до помещението на абонатната станция;
3. осигурява на **Продавача** при необходимост, свързана с изпълнение на задълженията му, достъп до помещенията, отоплителните тела и средствата за дялово разпределение в своя имот;
4. не допуска ползване на топлинна енергия преди топломера и директно ползване на топлоносител от абонатната станция и сградната инсталация;
5. не включва самоволно в действие сградна инсталация или част от нея и не допуска включването на нови **Клиенти** на топлинна енергия, без да е получил писмено разрешение от **Продавача**;
6. не пречи на нормалната работа и не манипулира средствата за търговско измерване на топлинна енергия;
7. не сменя самоволно, преустройва, ремонтира, заменя или поврежда елементите на средствата за търговско измерване на топлинната енергия, вкл. и в абонатната станция;
8. изпълнява дадените от **Продавача** предписания, дадени в рамките на неговата компетентност, включително за уреди, подлежащи за метрологична проверка – контролни и апартаментни топломери и водомери, собственост на **Клиента**;
9. уведоми **Продавача** в 30 (тридесет) - дневен срок в писмена форма за всяка промяна, свързана с данните, с които се индивидуализира пред **Продавача** или със собствеността или други основания, на които **Продавачът** доставя топлинна енергия за обекта, вкл. при използване или предоставяне на имота си или на част от него за извършване на стопанска дейност;
10. при придобиване на топлоснабден имот или на вещни права върху такъв имот да уведоми **Продавача** в 30 (тридесет) - дневен срок от придобиване на собствеността или вещните права, като поиска да му бъде открита индивидуална партида, като се легитимира с документ за собственост и лични данни.

**Чл. 16. (1) Клиентите** в сграда етажна собственост са длъжни да изберат лице от етажната собственост, което да бъде инструктирано и обучено от **Продавача** за допълване на сградната инсталация, както и за действия при аварийни ситуации. Това лице пази и съхранява и ключ от помещението на абонатната станция.

**(2) Клиентите** в сграда етажна собственост са длъжни да изберат упълномощен представител, който да ги представлява в отношенията с **Продавача**, който може да бъде и лицето по ал. 1.

**(3)** Изборът на лицата по ал. 1 и ал. 2 се удостоверява пред **Продавача** с протокол от Общото събрание на етажната собственост, свикано и проведено съгласно изискванията на ЗУЕС.

**(4) Клиентите** в сграда етажна собственост са длъжни да опазват целостта на съоръженията в абонатната станция, собственост на **Продавача**. При повреда от **Клиент** или при липса на елементи от съоръженията по вина на **Клиент**, същите ги възстановяват за своя сметка.

**(5) Клиентите** в сграда етажна собственост нямат право да ползват помещението на абонатната станция за други цели освен за тези, свързани с подаването и разпределението на топлинна енергия.

## **РАЗДЕЛ V УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО**

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

1. осигуряване на необходимите количества топлинна енергия в абонатната станция на сградата;
2. сигурност, непрекъснатост и ефективност на снабдяването;
3. качество на търговските услуги: ясни сметки, при основание – навременни корекции, обработка на изравнителните сметки в срок, спазване на сроковете за информиране при аварии и планирани ремонти, навременна реакция на сигнали, предложения, жалби и др.

**(2) Продавачът** е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на топлоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

**Чл. 18. (1)** За да осигури непрекъснато и ефективно топлоснабдяване на **Клиентите**, **Продавачът** е длъжен да:

1. поддържа в техническа изправност топлопреносните мрежи и абонатните станции;
2. поддържа параметрите на топлоносителя, съгласно термохидравличния режим и температурния график на топлопреносната мрежа;
3. отстранява повредите в топлопреносната мрежа и в абонатните станции в срок до 48 часа, считано от установяването;

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

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

**Чл. 19. Клиентите** са длъжни да поддържат в техническа изправност сградните инсталации за отопление и топла вода след границата на собственост на съоръженията в сградата съгласно чл. 156, ал. 2 от Закона за енергетиката.

## **РАЗДЕЛ VI РЕД ЗА ИЗМЕРВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ**

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

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

**(3) Клиентът** в СЕС е длъжен да има средства за дялово разпределение на топлинната енергия в имота си – индивидуални топломери или индивидуални разпределители заедно с регулиращата арматура, монтирани на всички отоплителни тела, както и водомери за топла вода на всички отклонения от сградната инсталация за горещо водоснабдяване към имота му.

**(4)** Отчетеното количество топлинна енергия в СЕС се разпределя между отделните имоти, присъединени към абонатната станция, от избран от тях **Търговец** чрез системата за дялово разпределение или от **Продавача**, в случай че е регистрирано лице по чл. 139а от ЗЕ. Определените от **Търговеца** дялове за имотите служат за изготвяне на сметката на **Клиентите** от **Продавача**.

**(5)** В случаите, когато допълването на сградните инсталации за отопление се извършва с топлоносител гореща вода от топлопреносната мрежа на **Продавача**, към количеството топлинна енергия, измерена с топломера, се добавя количеството на топлинната енергия за подгриване на водата за допълване, определено съгласно Методиката за дялово разпределение – Приложение към чл. 61 от Наредбата за топлоснабдяването. Количеството вода за допълване на отоплителните инсталации от топлопреносната мрежа е за сметка на **Клиента**.

**Чл. 21. (1)** Отчитането на показанията на топломера в абонатната станция на СЕС за всеки отчетен период се извършва от **Продавача** в присъствие на упълномощеното лице по чл. 15, ал. 1 от настоящите Общи условия при спазване изискванията на Наредбата за топлоснабдяването.

**(2)** Отчитането се извършва само от **Продавача**, без присъствие на упълномощеното лице, когато то е било надлежно уведомено за датата и часа на отчета, при:

1. неявяване на упълномощеното лице;
2. дистанционно отчитане на топломерите в абонатните станции.

**Чл. 22. (1) Клиентът** или съответното упълномощено от СЕС лице уведомява **Продавача** за открити от него грешки, дефекти или други недостатъци на топломера, собственост на **Продавача**.

**(2) Продавачът** е длъжен да организира проверката на топломера в 7 (седем) - дневен срок от уведомяването по ал. 1.

**(3) Продавачът** организира извънредна метрологична проверка на топломера по заявление на **Клиента**.

**(4)** Разходите за проверката на топломерите в случаите по ал. 3 са за сметка на **Клиента**, когато установените отклонения са в границите на допустимите грешки, съгласно приложимия стандарт по Закона за измерванията. В останалите случаи разходите за проверка са за сметка на **Продавача**.

**(5)** Ако установените при проверката грешки в измерването са по-големи от допустимите по приложимия стандарт съгласно Закона за измерванията, **Продавачът** преизчислява продаденото количество топлинна енергия за периода след последното отчитане на топломера, но за не повече от 45 дни назад, освен ако времето на неточно и/или неправилно измерване може да бъде точно определено.

**Чл. 23. (1)** При липса или повреда на топломер, количеството топлинна енергия, доставено за сградата за съответния отчетен период, се определя от **Продавача** по изчислителен път, на база средни стойности за съответната сграда, измерени при аналогични условия и в съответствие с режима на потребление.

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

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



## РАЗДЕЛ VII РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ В СЕС

**Чл. 24. (1)** Дяловото разпределение на топлинна енергия се извършва възмездно от **Продавача** самостоятелно по реда на чл. 61 – 73 от Наредбата за топлоснабдяването или чрез възлагане на лице, вписано в публичния регистър по чл. 139а от Закона за енергетиката (**Търговец**), избран от клиентите в СЕС.

**(2)** **Клиентите** в СЕС избират **Търговец** за извършване на услугата „дялово разпределение“ с решение на Общото събрание на етажната собственост, свикано и проведено при условията и реда на ЗУЕС. За резултатите от избора етажната собственост уведомява писмено **Продавача** в 5 - дневен срок от провеждане на събранието.

**(3)** **Клиентите** заплащат на **Продавача** стойността на услугата „дялово разпределение“, извършвана от избрания от тях **Търговец**.

**(4)** **Клиентите** могат да изберат **Продавача** да извършва услугата „дялово разпределение“, ако той отговаря на изискванията и е вписан в публичния регистър по чл.139а от Закона за енергетиката.

**Чл. 25. Продавачът** е длъжен да публикува на интернет страницата си идентификационни данни, когато е едно или списък, ако са повече от един (включително промени в него), на лицата, извършващи услугата „дялово разпределение“, вписани в публичния регистър по чл.139а от ЗЕ, с които е сключил договор за извършване на дялово разпределение на топлинната енергия.

**Чл. 26.** За прилагане на системата за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС **Клиентите**, присъединени към една абонатна станция, са длъжни да използват средства за отчитане на дяловото потребление от един и същи модел, доставени от един и същи **Търговец** или одобрени за използване в сградата от него.

**Чл. 27.** Когато в сградата има отоплителни тела без уреди за дялово разпределение или уредите не са отчетени по причина на **Клиента**, както и при установено манипулиране, разпределението на доставената топлинна енергия за отопление се извършва от **Търговеца**, съгласно Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС - Приложение към чл. 61, ал. 1 от Наредбата за топлоснабдяването.

**Чл. 28. (1)** За сгради, в които по технически причини е невъзможно въвеждане на системата за дялово разпределение на топлинната енергия и за сгради, в които етажните собственици не са изпълнили задължението си да изберат **Търговец** съгласно разпоредбата на чл. 65, ал. 2 от Наредбата, разпределението ѝ се извършва от **Продавача** съгласно Методиката за дялово разпределение - Приложение към чл. 61, ал. 1 от Наредбата.

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

**(3)** Количеството топлинна енергия за отопление се разпределя на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация и топлинна енергия за отопление на отделните имоти и общите части в СЕС, по реда, предвиден в ЗЕ и Наредбата.

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

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

**РАЗДЕЛ VIII**  
**РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА ОБЩАТА И**  
**ИНДИВИДУАЛНИТЕ ИЗРАВНИТЕЛНИ СМЕТКИ**

**Чл. 30. (1)** Всяка година в срок до 15 юли **Търговецът**:

1. изготвя общата годишна изравнителна сметка за СЕС и я връчва срещу подпис на упълномощения представител по чл. 15, ал. 2. При заявено искане от **Клиент** в СЕС общата годишна изравнителна сметка му се предоставя в електронен вид при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

2. изготвя и предоставя на **Клиентите** в СЕС индивидуалните им изравнителни сметки по техен избор чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или на адреса на имот намиращ се в СЕС. За избора се уведомява **Търговецът**.

**(2)** В случаите, когато **Клиентът** не е направил избор по предходния член, индивидуалната изравнителна сметка му се предоставя в пощенската кутия на адреса на имота, намиращ се в СЕС.

**Чл. 31. (1)** **Клиентите** имат право на възражение по индивидуалните изравнителни сметки в срок до 31 август на съответната календарна година.

**(2)** **Клиентите**, неосигурили достъп до имотите си за отчитане на уредите за дялово разпределение до 10 юли, могат да поискат срещу заплащане, съгласно ценоразписа на **Търговеца** допълнителен отчет и преработване на изравнителните сметки (обща и индивидуални) в срок до 31 август на съответната календарна година.

**РАЗДЕЛ IX**  
**ЗАПЛАЩАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ И УСЛУГАТА ДЯЛОВО**  
**РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ**

**Чл. 32. (1)** **Клиентите** заплащат топлинната енергия за битови нужди по цена, утвърдена от КЕВР за съответния регулаторен период – от 01 юли до 30 юни на съответния отоплителен период съгласно ЗЕ.

**(2)** **Продавачът** е длъжен да заяви предложението си за цената на топлинна енергия за съответния отоплителен сезон съгласно изискванията на ЗЕ за утвърждаване в КЕВР и да я публикува в средствата за масово осведомяване и на интернет страницата си след утвърждаването ѝ на 01 юли на съответната година.

**(3)** **Продавачът** издава данъчни документи – фактури, кредитни и дебитни известия – на **Клиентите**.

**(4)** Продавачът издава данъчни документи, които съдържат: имена на титуляря на партидата, абонатен номер, адрес на обекта, отчетния период и количеството топлинна енергия за отчетния период – за отопление и за битова гореща вода, такси за дялово разпределение, продължителност на периода, тарифни цени за топлинна енергия, утвърдени от КЕВР, дата на данъчното събитие, дължим данък върху добавената стойност (ДДС), дължимата сума за плащане, срок и начин за плащане.

**(5)** Към фактурите се прилага и следната информация:

ДОСТАВЕНА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ за абонатната станция

1. Старо показание на топломера, MWh
2. Ново показание на топломера, MWh
3. Енергия по топломер, MWh
  - 3.1. Действително отработени часове, h
  - 3.2. Технологични разходи, MWh
4. Технологични разходи от енергия в абонатна станция, MWh
5. Допълване на системата, MWh
6. Енергия за разпределение, MWh
  - 6.1. Енергия за БГВ, MWh

- 6.2. Енергия за отопление, MWh
- 7. Топлинна енергия отдадена от сградна инсталация, MWh
- 7.1. Топлинна енергия отдадена от сградна инсталация, %
- 8. Енергия за отопление на имотите, MWh

#### ОБЩИ ДАННИ ЗА СГРАДАТА

- 9. Отопляем обем по проект на сградата, m<sup>3</sup>

#### ДАННИ ЗА ОТЧЕТЕН ПЕРИОД

- 9.1. Общо прогнозни кубични метра вода, m<sup>3</sup>
- 10. Ново показание на общия водомер, m<sup>3</sup>
- 11. Старо показание на общия водомер, m<sup>3</sup>
- 12. Разход на вода за допълване по общ водомер, m<sup>3</sup>
- 13. Корекционен коефициент на абонатната станция
- 14. Миналогодишна енергия за отопление, MWh
- 15. Брой дни в периода
- 16. Брой дни в миналогодишния период
- 17. Ръчно въведен корекционен коефициент

#### ИНДИВИДУАЛНИ ДАННИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 18. Отопляем обем на имота, m<sup>3</sup>
- 19. Прогнозен дял на енергия за отопление на имота, %
- 20. Среднодневно количество на енергия за отопление на имота, kWh
- 21. Специфичен разход за подгряване на топла вода, kWh
- 22. Енергия за БГВ, kWh
- 23. Отопление на имот, kWh

#### **Чл. 33. (1) Клиентите** заплащат топлинната енергия по един от следните начини:

- 1. на 11 равни месечни вноски и една изравнителна вноска;
- 2. на месечни вноски, определени по прогнозна консумация за сградата и една изравнителна вноска;
- 3. по реална месечна консумация.

**(2)** Когато **Клиентите** в СЕС, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, заплащат топлинната енергия по реда на ал. 1, т. 2, месечната консумация се определя от **Търговеца** въз основа на прогнозната консумация, определена от консумираната топлинна енергия през предходния отчетен период.

**Чл. 34. (1)** Месечната дължима сума за доставената топлинна енергия на **Клиент** в СЕС се формира въз основа на определеното за него прогнозно количество топлинна енергия и обявената за периода цена, за която сума ежемесечно се издава фактура от **Продавача**.

**(2)** След отчитане на средствата за дялово разпределение и изготвяне на изравнителните сметки от **Търговеца**, **Продавачът** издава за отчетния период данъчни кредитни и дебитни известия за разликите между прогнозното и действително потребено количество топлинна енергия.

**(3)** Когато при изравнителната сметка се установи, че **Клиентът** е заплатил по - голяма сума от дължимата и в случай че няма просрочени задължения към **Продавача**, по избор на **Клиента**, сумата в повече му се възстановява или се приспада от дължимата сума за следващ/и период/и.

**(4)** Когато при изравнителната сметка се установи, че **Клиентът** е заплатил по - голяма сума от дължимата и **Клиентът** има просрочени задължения към **Продавача**, се извършва прихващане с изискуемо и ликвидно вземане на **Продавача**.

**Чл. 35. (1) Клиентите** са длъжни да заплащат месечните дължими суми за топлинна енергия в 30-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят.

**(2)** Дължимата сума от изравнителната сметка се заплаща в 30-дневен срок след датата на издаване.

**(3) Клиентите** имат право на възражение пред **Продавача** за начислената сума за топлинна енергия в 45-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят

възраженията. След изтичане на този срок възраженията не се разглеждат от **Продавача**.

**(4)** При подадено възражение в срока по ал. 2, **Продавачът** е длъжен да извърши проверка. За периода на проверката **Продавачът** няма право да прекъсва топлоснабдяването или да предприема принудителни действия по събиране на вземанията.

**(5)** В случай че възражението на **Клиента** е основателно, начислените суми се преизчисляват, за което **Продавачът** издава данъчно кредитно или дебитно известие. В случай че възражението е неоснователно, **Клиентът** заплаща дължимите суми ведно със законната лихва.

**(6)** При неизпълнение в срок на задълженията по ал. 1 и ал. 2, **Клиентът** заплаща на **Продавача** обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимата сума за топлинна енергия.

**Чл. 36. Клиентите**, които избират да заплащат доставената им топлинна енергия на 11 равни месечни вноски и 12-а изравнителна, са длъжни да заявят това писмено пред **Продавача** най-късно до края на м. август на съответната година.

**Чл. 37. (1) Клиентите** могат да заплащат топлинната енергия в брой на каси, обслужващи **Клиентите**, на публично оповестените от **Продавача** адреси.

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

**(3) Клиентите** могат да заплащат дължимите суми в брой, по банков път и чрез интернет банкиране, като при плащането **Клиентът** посочва абонатния си номер или адреса на топлоснабдения имот.

**(4)** При промяна на банковата сметка и/или на начините и реда за плащане по ал. 1 и ал. 3, **Продавачът** е длъжен да уведоми **Клиентите** за това чрез интернет страницата си.

**Чл. 38. (1) Клиентите** заплащат цена за услугата „дялово разпределение“, извършвана от избран от **Клиентите Търговец**, като стойността ѝ се формира от:

1. цена за обслужване на партидата на **Клиента**, включваща изготвяне на изравнителна сметка;

2. цена за ежемесечно отчитане на един уред за дялово разпределение при ежемесечно отчитане и броя на уредите в имота на **Клиента**;

3. цена за отчитане веднъж в годината на един уред за дялово разпределение при еднократно отчитане и броя на уредите в имота на **Клиента**;

4. цена за отчитане на уредите за дялово разпределение извън обявените от **Търговеца** дати – по ценоразпис, определен от **Търговеца**.

**(2)** Редът и начинът на заплащане на услугата „дялово разпределение“ се определят в договора между **Клиентите** и **Търговеца** и се обявяват от **Продавача** на интернет страницата му.

**(3)** На **Клиентите** се издава документ за платената сума.

## **РАЗДЕЛ X ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА**

**Чл. 39. (1)** Когато **Продавачът** не уведоми **Клиентите**, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на спиране на топлоподаването поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на спиране на топлоподаването.

**(2)** Когато **Продавачът** не спази предвидения 15 (петнадесет) дневен срок за предварително уведомяване на **Клиентите**, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за дните на закъснението.

**(3)** Когато в случаите по предходната алинея **Продавачът** не спази уговорения срок за възстановяване на топлоснабдяването, той дължи неустойка в размер на

стойността на недоставената топлинна енергия за дните на закъснение. Количеството на недоставената топлинна енергия се определя от **Продавача** по изчислителен път за дните на нарушението въз основа на усреднени стойности на доставената енергия в абонатната станция на **Клиентите** за предходен период при аналогични условия и режим на топлоподаване.

**(4)** В случаите, когато **Продавачът** е уведомил предварително **Клиентите** за удължаване срока на ремонта по ал. 1 и за причините, наложили това, той не дължи неустойка или друго обезщетение на **Клиентите**.

**Чл. 40. (1)** Когато по вина на **Продавача** повредите в топлопреносната мрежа или абонатната станция не са отстранени в срок от 48 часа, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на закъснението.

**(2)** **Продавачът** не дължи неустойка по ал. 1 в случаите, когато причината за неотстраняването на повредата е неосигуряване на достъп от страна на **Клиента**.

**(3)** **Продавачът** не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато е въведен ограничителен режим на топлоснабдяването или **Клиентът** не изпълни задължението си по чл. 14, т. 2, установено с протокол от **Продавача**.

**Чл. 41.** В случаите, когато **Клиентите**, присъединени към една абонатна станция в СЕС са длъжни, но не са инсталирали средства за отчитане на дяловото потребление на топлинна енергия за отопление, то тази енергия се изчислява от **Търговеца**, съгласно Наредбата.

**Чл. 42. (1)** На **Клиентите**, неосигурили достъп за отчет на индивидуалните уреди за дялово разпределение, за всички отоплителни тела в имота се начислява енергия по реда на т. 6.5 от Методиката за дялово разпределение - Приложението към чл. 61, ал. 1 от Наредбата, като отоплителни тела без уреди, а топлинната енергия за битово горещо водоснабдяване се начислява по реда на чл. 69, ал. 2, т. 2 от Наредбата. Това правило не се прилага, когато **Клиентите** са монтирали уреди с дистанционен отчет и са уведомили **Продавача** за това обстоятелство.

**(2)** В случай че **Продавачът** или упълномощен от него представител установи при проверка, че **Клиентът** самоволно е възстановил спряно топлоподаване, последният заплаща топлинна енергия за отопление за целия период на спиране, определена съгласно Наредбата. **Продавачът** приспада начислените по този ред суми от сметките на останалите **Клиенти** в СЕС.

**Чл. 43.** Когато **Продавачът** установи, че **Клиентът** ползва топлинна енергия преди топломера, директно ползва топлоносител или самоволно е включил инсталация, топлинната енергия се заплаща от **Клиента** по максималната пропускателна способност на връзката за срока от последната проверка, но не по-дълъг от една година.

**Чл. 44. (1)** При неизпълнение в срок на задълженията си да заплаща ползваната топлинна енергия, **Клиентът** дължи обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до деня на постъпване на дължимата сума по сметката или на каса на основание чл. 86 от Закона за задълженията и договорите.

**(2)** **Клиентът** изпада в забава по ал. 1 от първия ден след изтичане на срока за плащане. Неполучаването на фактура не освобождава **Клиента** от задължението да заплати дължимите суми.

**(3)** Задълженията на **Клиентите** – неизправни длъжници към **Продавача** се събират по реда на чл. 410 от Гражданския процесуален кодекс на основание чл. 154 от ЗЕ, въз основа на извлечение от сметките на **Продавача** и след изготвена изравнителна сметка за съответната година, за която е задължението – в случаите на въведена система за дялово разпределение.

**(4)** Когато **Клиентът** има две и повече дължими суми, включително съдебни и присъдени вземания, ако изпълнението не е достатъчно да погаси всичките, **Клиентът** може да заяви кое от тях погасява. Ако не е заявил това, погасява се най-обременителното за него задължение. При няколко еднакво обременителни задължения, погасява се най-старото, а ако всички са възникнали едновременно, те се погасяват съразмерно.

(5) Когато сумата, платена от **Клиента** или събрана по принудителен ред, не е достатъчна да покрие законната лихва, съдебните разноски и главницата, погасяват се първо разноските, след това натрупаната лихва за забава и накрая – главницата.

## **РАЗДЕЛ XI**

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

**Чл. 45. (1) Продавачът** е длъжен да осигури възможност за отопление на имотите на **Клиентите**, при условията на чл. 4, когато средната денонощна температура на външния въздух в 3 (три) последователни дни е по-ниска от +12°C и да изключи отоплението в края на отоплителния период при повишаване на средната денонощна температура на външния въздух в 3 (три) последователни дни над +12°C, като и в двата случая се съобразява с метеорологичната прогноза за следващите 7-10 дни.

(2) Редът и последователността на включване на отделните сгради /**Клиенти**/ се определя от **Продавача**.

(3) **Продавачът** има право да включи или изключи топлоподаването на абонатните станции, извън хипотезата на ал.1, по писмено искане на **Клиент** в самостоятелна сграда или на собствениците или ползватели на имоти в СЕС, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, направено въз основа на решение, взето при условията на ЗУЕС.

**Чл. 46. (1) Продавачът** има право временно да спре топлооснабдяването без предварително уведомяване на **Клиента**, когато:

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

(2) Спирането на топлооснабдяването в случаите по ал. 1 продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от 48 часа.

**Продавачът** е длъжен да уведоми **Клиентите** по подходящ начин за причината и продължителността на спиране на топлооснабдяването.

(3) **Продавачът** не носи отговорност за щети, нанесени на **Клиентите** при спиране на топлооснабдяването в случаите по ал. 1, с изключение на случаите, при които аварията са настъпили по негова вина.

(4) Когато **Продавачът** не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, той уведомява **Клиентите** в подходящ срок и начин в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията си. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

**Чл. 47. (1) Продавачът** има право временно да ограничи или да спре топлоподаването на **Клиент/и** поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране.

(2) **Продавачът** е длъжен да уведоми **Клиентите** 15 (петнадесет) дни предварително, на интернет страницата си или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на ограничаването и спирането по ал. 1.

(3) В случаи, при които по причини, независещи от **Продавача**, не се спази началото на спирането на топлооснабдяването по ал. 2, **Продавачът** е длъжен да уведоми **Клиентите** 3 (три) дни преди изтичане срока на 15-дневното уведомление.

**Чл. 48. (1) Продавачът** има право да спре топлооснабдяването след предварително писмено предупреждение, когато:

1. **Клиентът** не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след срока по чл. 34, ал. 1 и ал. 2;
2. **Клиентът** не осигурява достъп на длъжностни лица на **Продавача** до имота си, а

когато е самостоятелен **Клиент** - и в абонатната станция, като неосигуряването на достъп се констатира с протокол, подписан от упълномощен представител на **Търговеца** или **Продавача** и от двама свидетели;

3. е нарушена целостта на топлопреносната мрежа и абонатната станция от **Клиент** или по причина, свързана с него.

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

(3) **Продавачът** има право да спре топлоснабдяването в имот, чийто собственик или ползвател не е открил партида на свое име в срока по чл. 14, т. 10, както и в случаите, когато няма известен собственик или ползвател на имота.

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

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

**Чл. 49. (1) Продавачът** има право да спре напълно или частично подаването на топлинна енергия без предварително писмено предупреждение, когато **Клиентът**:

1. е допуснал ползване на топлинна енергия преди топломера;

2. директно ползва гореща вода от топломера;

3. е допуснал да се включват нови потребители на топлинна енергия, без да е уведомил **Продавача**.

(2) Прекратяване на подаването на топлинна енергия за СЕС се извършва в абонатната станция или в нейно самостоятелно отклонение.

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

**Чл. 50. (1)** Преди спиране на топлоснабдяването поради забавяне на плащането с повече от два месеца след срока по чл. 34, ал. 1 и ал. 2, **Продавачът** връчва лично на **Клиента**, изпраща с обратна разписка или на указаната от **Клиента** електронна поща писмено уведомление.

(2) Писменото уведомление задължително съдържа данните на **Клиента**, абонатния му номер, адреса на топлоснабдения/те/ имот/и/, размера на неплатените дължими суми, начислените лихви и срока, в който следва да се изплатят сумите, както и датата и времето, през което **Клиентът** е длъжен да осигури достъп до отоплителните тела в имота или до абонатната станция за спиране на топлоснабдяването.

(3) Срокът за плащане, посочен в уведомлението по ал. 2, не може да бъде по-малко от 7 (седем) дни, считано от датата на получаването му.

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

1. прекъсване на връзката на отоплителните тела и линията за горещо водоснабдяване от общите сградни инсталации;

2. прекъсване на инсталацията на имота със сградната инсталация в колекторния възел при сгради с апартаментно хранване и отчитане на топлинната енергия.

**Чл. 51. (1)** Когато **Клиент** в СЕС е извършил несъгласувани изменения на сградните инсталации, както и други действия, водещи до нарушаване на топлоснабдяването, **Продавачът** има право да прекрати топлоснабдяването на всички **Клиенти** от абонатната станция на сградата не по-рано от една година след писмено предизвестие. В тези случаи срокът за прекратяване на топлоподаването може да бъде по-кратък по решение на Общото събрание на етажната собственост, взето при условията на ЗУЕС.

(2) Когато топлинният товар на присъединените отоплителни тела в сградата е намален с повече от 50 (петдесет) на сто от проектния за сградата и количеството на

енергията, отделена от сградната инсталация, е по-голямо от количеството на енергията за отопление на имотите и/или топлинният товар за битово горещо водоснабдяване е намален с повече от 50 (петдесет) на сто от проектния за сградата, **Търговецът** прилага чл. 78 от Наредбата и изпраща писмено уведомление до **Клиентите** и **Продавача**.

**(3) Търговецът** връчва уведомлението по чл. 78 от Наредбата на упълномощения представител на **Клиентите** в СЕС и/или го поставя на подходящо място в сградата. Уведомлението следва да отговаря на изискванията на чл. 78, ал. 3 от Наредбата.

**(4)** Топлоснабдяването на СЕС може да не бъде прекратено, когато в едномесечен срок **Клиентите** на топлинна енергия декларират писмено пред **Продавача**, към която декларация е приложен протокол от решение на Общото събрание, че желаят да останат **Клиенти** при променените условия на намален топлинен товар.

**Чл. 52. (1)** Възстановяване на спряно топлоснабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 48, ал. 1 се извършва от **Продавача** по писмено искане на **Клиента** в срок до 5 (пет) работни дни след отстраняване на причината, която го е наложила и заплащане на дължимите суми за доставената топлинна енергия, ако има такива.

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

**(3)** При спряно топлоснабдяване на имота, лицето остава **Клиент** на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата и заплаща на **Продавача** дължимата сума за това.

**(4)** При прекратено топлоснабдяване на сградата, топлоподаването се възстановява след изпълнение на изискванията за присъединяване на **Клиенти** по реда на Наредбата за топлоснабдяването.

## РАЗДЕЛ XII

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

**Чл. 53. (1)** **Клиентът** е длъжен да осигури на **Продавача** физически достъп до сградата и до помещението на абонатната станция за:

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

**(2)** **Клиентът** е длъжен да осигури по всяко време на **Продавача** физически достъп до сградата и до помещението на абонатната станция за случаите по чл. 44, ал. 1.

**Чл. 54. (1)** **Клиентът** е длъжен да осигури на **Продавача** и/или **Търговеца** достъп до имота си за:

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

**(2)** **Продавачът** и/или **Търговецът** могат да поискат проверка в имота на **Клиента** в интервала от 08:00 часа до 20:00 часа.

**(3)** В случаите по ал. 1, т. 1 и т. 3 **Продавачът** и/или **Търговецът** отправят писмено уведомление със срок не по-малък от 3 (три) работни дни преди датата за осигуряване на достъп, като се уточни интервалът от време – преди или след обяд. Представителят на **Продавача** и/или **Търговеца** се легитимират със служебна карта.



### **РАЗДЕЛ XIII РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИТЕ**

**Чл. 55.** При неизпълнение на задълженията от страна на **Продавача**, **Клиентът** има право на възражение чрез заявление, сигнал или жалба.

**Чл. 56.** Заявлението, сигналът или жалбата трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да е написан/о/а на български език или ако е на чужд език, следва да е придружен/о/а с легализиран превод на български език;
2. да са посочени името, адресът и телефонът на титуляря на топлоснабдения имот;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако **Клиентът** разполага с такива;
5. да е подписана от **Клиента** или от упълномощен негов представител.

**Чл. 57. (1) Продавачът** приема, завежда и отговаря на жалби, предложения и сигнали по ред, начин и срокове в съответствие с настоящите Общи условия.

**(2) Продавачът** е длъжен да отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали в срок не по-дълъг от 15 (петнадесет) работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или чрез **Търговеца**, извършващ дяловото разпределение – в срок от 30 (тридесет) календарни дни.

**(3) Продавачът** не е длъжен да отговаря на анонимни сигнали или жалби, както и на сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който **Клиентът** е получил изчерпателен отговор от **Продавача**, освен ако не се касае за новонастъпили или нововъзникнали факти и обстоятелства.

**Чл. 58. (1) Продавачът** разглежда и решава в 30-дневен срок постъпилите заявления, жалби, предложения и сигнали на **Клиентите**, свързани с прилагането на настоящите Общи условия, отчета на средствата за търговско измерване в абонатната станция, прилаганите цени на топлинната енергия и данните на **Клиента**, качеството на топлоснабдяването, както и при други случаи, касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия.

**(2)** Началото на срока за възражение по месечната сметка започва да тече от датата на предоставяне на сметките на **Клиента** в съответствие с чл. 6, ал. 2.

**(3)** Възражения на **Клиента**, свързани с разпределението на топлинната енергия, се подават до **Търговеца**, извършващ услугата „дялово разпределение“, с копие до **Продавача**.

**Чл. 59.** В случай че **Клиентът** не е уведомил **Продавача** за промяна на адреса си за кореспонденция и/или електронната си поща, се счита, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

### **РАЗДЕЛ XIV РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА**

**Чл. 60. (1) Продавачът** е длъжен да съхранява копия от следните документи, изготвени от него или предоставени от **Клиента**, при откриването на партида:

*I. за сградата:*

1. разрешение за ползване на сградата;
2. заявления по образец – за разрешаване присъединяването на сградата към топлопреносната мрежа на **Продавача**;
3. разрешение за ползване на външно топлозахранване и абонатна станция;
4. акт за готовност за пускане в експлоатация на инсталацията за отопление и абонатната станция;
5. актове по образец за разпределение на отопляваните обеми на помещенията в отделните имоти;

6. заявления по образец от **Клиентите** с идентифициращите данни на топлоснабдените имоти и СЕС;
7. протокол от решение на Общо събрание на етажната собственост за избор на управител (председател на управителния съвет) на етажната собственост;
8. протокол от решение на Общото събрание на етажната собственост, който отговаря на изискванията на ЗУЕС, ЗЕ, Наредбата за топлоснабдяването за:
  - 8.1. присъединяване към топлопреносната мрежа;
  - 8.2. безвъзмездно предоставяне на помещение за абонатната станция;
  - 8.3. избор на лице по чл. 139а от ЗЕ за извършване на услугата „дялово разпределение“;
  - 8.4. избор на упълномощен представител на **Клиентите** за сключване на договор за дялово разпределение на топлинна енергия;
  - 8.5. отопление на общите части;
  - 8.6. избор на лице, което да бъде инструктирано и обучено от топлопреносното предприятие за допълване на сградната инсталация, за действия при аварийни ситуации и което да съхранява ключа за абонатната станция;
  - 8.7. определяне на процент на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, съгласно чл. 143, ал. 1 от ЗЕ;
9. копие от сключен договор между **Клиентите** и **Търговеца**, извършващ услугата „дялово разпределение“;
10. копие от договор с асоциацията по чл. 151, ал. 1 от ЗЕ, когато има такива;
11. договор за присъединяване.

II. за *Клиентите*:

1. заявление по образец за откриване, промяна или закриване на партида;
  2. копие от нотариален акт, съдебно решение, удостоверение за наследници и други документи, удостоверяващи правото на собственост или на вещно право на ползване на топлоснабдения имот;
  3. заявление по образец с данни за **Клиентите**, ползващи топлинна енергия в отделните имоти в СЕС;
  4. протоколи от извършени от **Продавача** проверки;
- (2)** Въз основа на документите по ал. 1 **Продавачът** открива и води партида за всеки **Клиент** с абонатен номер.
- (3)** В случаите, когато документи по ал.1 се подават от пълномощник, той представя нотариално заверено пълномощно, а в заявлението посочва трите си имена, ЕГН и постоянен адрес по документ за самоличност, номер, дата на издаване и орган на издаване на документа за самоличност, номер и дата на пълномощното.
- (4)** Във всички случаи лицето, което подава документ/и пред **Продавача**, представя и документ за самоличност.
- Чл. 61.** Документите, удостоверяващи правото на собственост или вещното право на ползване, въз основа на които се открива, променя или закрива партида на **Клиента**, се посочват от **Продавача** съгласно българското гражданско законодателство.
- Чл. 62. (1)** При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до **Продавача** в срока по чл. 14, т.9 и т. 10 заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени частно заверени копия на документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.
- (2)** Преди промяната или закриването на партидата **Клиентът** – собственик или титуляр на вещното право на ползване до момента на промяната, заплаща всички дължими до този момент суми за потребената топлинна енергия.
- (3)** Ако предишният собственик или ползвател в случаите по ал. 1 не закрие партидата си след представяне на необходимия документ, удостоверяващ смяната на собствеността върху топлоснабдения имот, **Продавачът** събира дължимите суми от него до откриване на партида на името на новия собственик или ползвател, съобразно предоставения акт за собственост или ползване.
- (4)** **Продавачът** може да открие партида въз основа на документ, удостоверяващ

собствеността или правото на ползване на имота на новия собственик или ползвател, при неизпълнение от **Клиент** на задължението му по чл. 14, т. 9 и т. 10.

**(5)** Преди промяна на партидата, извън случаите по ал. 2, предишният и новият собственик уреждат помежду си всички задължения за топлинна енергия, за което представят на **Продавача** споразумителен протокол. При липса на споразумителен протокол новият собственик се задължава с всички дължими суми за топлинна енергия, възникнали след датата на смяната на собствеността.

**(6)** Преди промяна на собствеността или правото на ползване предишният и новият собственик или ползвател имат право да поискат и да получат от **Продавача** справка за всички дължими суми за топлинна енергия към момента на промяната.

**Чл. 63. (1) Клиент**, който напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено **Продавача**, в срока по чл. 14, т.9, като подаде заявление за промяна на партидата с приложено копие от документа.

**(2)** В случаите, когато имотът се ползва от повече от един **Клиент**, **Продавачът** открива партии на всички **Клиенти** въз основа на споразумителен протокол за разпределение на топлинната енергия за имота, ако липсва съгласие между тях, изразено писмено, на името на кого да бъде открита партидата.

**Чл. 64. (1)** При смърт на **Клиент** – физическо лице, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка или по дарение, са длъжни да уведомят писмено **Продавача** в 30-дневен срок чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

**(2)** В случаите по ал. 1 **Продавачът** променя партидата на името на наследника или на един от наследниците, по писмено споразумение между тях или на името на лицето, придобило собствеността на жилището по силата на акта. При липса на споразумение между наследниците, **Продавачът** открива партида на всички наследници, отговарящи пропорционално на дела си, съобразно удостоверението за наследници.

**Чл. 65. (1) Клиент** може да бъде и физическо лице, което ползва топлинна енергия за отопление и БГВ в имот, на което е наемател. В този случай собственикът на имота или титулярят на вещното право на ползване представя нотариално заверена декларация за солидарна отговорност с наемателя за заплащане на дължимите суми за топлинна енергия. **Продавачът** открива партида на името на наемателя.

**(2)** При промяна на страна в наемното правоотношение новият и предишният наемател са длъжни да подадат до **Продавача** в срока по чл. 14 заявление за откриване или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на наемно правоотношение и нотариално заверена декларация на собственика по ал. 1. Това обстоятелство не отменя солидарната отговорност на собственика по ал.1

**(3) Продавачът** закрива партидата на **Клиент**, който е заплатил всички дължими до този момент суми за топлинна енергия.

**(4)** Ако предишният наемател не подаде заявление за закриване на партидата си по реда и при условията на ал. 2 и ал. 3, **Продавачът** събира дължимите суми от солидарния длъжник - собственик на имота.

**(5)** В случай че новият наемател не изпълни задължението си по ал. 2, **Продавачът** има право да открие партида въз основа на документ, удостоверяващ наемното правоотношение и декларацията на собственика по ал. 1.

**Чл. 66. (1)** В случаите по чл. 64, ал. 1 и ал. 2, когато липсва декларация с изразено съгласие за солидарна отговорност на собственика с наемателя на имота, **Продавачът** открива и води партида на името на собственика на имота или на титуляра на вещното право на ползване, който заплаща топлинната енергия за битови нужди.

**(2)** Ако наемателят на имота по чл. 64, ал. 1 не заплаща дължимите суми за топлинна енергия за срок повече от два месеца след определения срок за плащане, **Продавачът** може да спре топлоподаването по реда на чл. 47 и/или да предявява вземането си за топлинна енергия пред собственика на имота.

**Чл. 67. (1)** При промяна на титуляра на партидата поради смяна на **Клиента** в СЕС, новият собственик се задължава с всички сметки за имота, издавани след датата на промяна на собствеността.

**(2)** За уреждане на задълженията за топлинна енергия в имота между предишния и новия собственик или ползвател, в срока по чл. 14:

1. новият собственик или ползвател може да поиска от **Търговеца** междинен отчет на средствата за дялово разпределение срещу заплащане. За този имот изравнителната сметка, след отчитането на средствата за дялово разпределение в СЕС, се изготвя по периоди въз основа на междинния отчет;

2. да подпишат и представят на **Продавача** и **Търговеца** споразумителен протокол за плащането на изравнителната сметка по точка 1.

**(3)** Новият **Клиент** заплаща сумата от изготвената от **Търговеца** изравнителна сметка за имота след отчитането на средствата за дялово разпределение в цялата СЕС.

**(4)** В случай че новият и предишният собственик или ползвател не изпълнят действията по ал. 2, прилага се ал. 1.

## **РАЗДЕЛ XV ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

**Чл. 68. Клиентите** се идентифицират по следния начин: с трите имена, ЕГН/ЛНЧ, адрес на обслужвания имот, адрес за кореспонденция, телефон и/или електронен адрес. Набирането на идентификационните данни се извършва съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

**Чл. 69. (1) Продавачът и Клиентът** са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени в техните индивидуализиращи белези, в характеристиките на топлоснабдения имот, на сградата, както и в характера на ползване на топлинната енергия.

**(2)** В случай че не е извършено уведомяване, връчванията се смятат за редовни, ако са изпратени до първоначално посочените лица и адреси.

**Чл. 70. (1)** Срокът на уведомяване, предизвестия и други правнозначими документи започва да тече от момента на получаването им от адресата при спазване на правилата по чл. 37 и следващите от Гражданския процесуален кодекс.

**(2) Страните** могат да подават и/или получават всички документи по електронен път по начин, определен от **Продавача**, при спазване на изискванията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги и Закона за електронното управление.

**(3)** В случаите по ал. 2 сроковете започват да текат от момента на изпращането на документа до съответната **Страна**.

**Чл. 71. (1) Продавачът** издава данъчни документи, които отговарят на изискванията на Закона за счетоводството и Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

**(2)** В случай че **Продавачът** премине изцяло на електронни фактури, се задължава:

1. да проведе тримесечна информационна кампания, в която да разясни на **Клиентите** промяната;

2. в срока на кампанията по т. 1 да прилага към всяка издадена в този срок хартиена фактура на всеки **Клиент** образец на заявление, в което **Клиентът** да посочи актуален електронен адрес.

**Чл. 72.** Общите условия са задължителни в цялост и за заварените потребители на топлинна енергия към момента на влизането им в сила.

**Чл. 73. (1)** Настоящите Общи условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им в един централен и един местен всекидневник, без да е необходимо изрично писмено приемане от страна на **Клиентите**. След влизането им в сила **Продавачът** ги публикува на интернет страницата си.

**(2)** В срок до 30 дни след влизането в сила на Общите условия **Клиентите**, които не са съгласни с тях, имат право да внесат при **Продавача** заявление, в което да

предложат различни условия. Предложените от **Клиентите** и приети от **Продавача** различни условия се отразяват в писмени допълнителни споразумения.

**Чл. 74. (1)** При присъединяване на нов потребител или на потребител с прекратено топлоснабдяване, преди включване в редовна експлоатация на присъединителните топлопроводи и съоръжения към тях, **Клиентът** подава писмено заявление до **Продавача**, с което удостоверява, че е съгласен с клаузите на настоящите Общи условия.

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

**(3)** В случаите по ал. 1 и ал. 2, със заявлението **Клиентът-купувач** може да предлага различни условия, които ако бъдат приети от **Продавача**, се отразяват в писмени допълнителни споразумения. **Продавачът** е длъжен да информира **Клиента** за това право.

**Чл. 75.** За изменения и/или допълнения в Общите условия **Клиентите** се уведомяват един месец преди внасянето им за одобрение в КЕВР и влизат в сила след публикуването им в един централен и един местен вестник при спазване на процедурата по чл. 150, ал. 2 от ЗЕ.

**Чл. 76.** Всички спорове за продажбата на топлинна енергия се решават по взаимно съгласие чрез преговори между **Клиента** и **Продавача**, а при непостигане на споразумение, спорът се решава по съдебен ред съгласно действащото българско законодателство.

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

**§1.** За неуредените въпроси в Общите условия се прилага действащото законодателство на Република България.

**§2.** В случай на изменения в законодателството клаузите на Общите условия, които противоречат на новите положения, се заместват със съответните правни норми.

**§3.** Настоящите Общи условия са приети с Решение ..... на Съвета на директорите на "Топлофикация – Разград" АД и одобрени с Решение № ..... на КЕВР, на основание чл. 150, ал.1 от Закона за енергетиката, в съответствие с чл. 298, ал. 1 от Търговския закон.