

## Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Ай Си Джи Би“ АД

### Раздел първи „Обхват“

**Чл. 1.** (1) Тези Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „Ай Си Джи Би“ АД (Правила/та) уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените искания, жалби, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги, както и формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

(2) Дружеството е „Ай Си Джи Би“ АД, с ЕИК 201383265, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, р-н „Възраждане“, ул. „Георг Вашингтон“ № 23, притежаващо лицензия № Л-576-06/04.11.2021 г. за дейността „пренос на природен газ“ на територията на Р България за срок от 35 (тридесет и пет) години.

(3) Правата и задълженията на „Ай Си Джи Би“ АД, ползвателите на мрежата и регистрираните страни във връзка с услугите по пренос на газ по Междусистемната газова връзка Гърция – България (газопровода IGB), в т.ч. достъп до услугите за пренос на природен газ, процедурите за резервиране на капацитет, заявяване и сравнение, за управление на претоварването, балансиране, разпределение, тарифи, измерване и отчитане, фактуриране и плащане, прекратяване, гаранции и ангажименти, качество на газа и др. са регламентирани в Мрежовия кодекс на газопровод IGB.

(4) Прилагането на Правилата се основава на следните принципи:

1. равнопоставеност на клиентите;
2. прозрачност и недопускане на дискриминация при предоставяне на енергийни услуги.

### Раздел втори „Общи положения“

**Чл. 2.** (1) „Ай Си Джи Би“ АД в качеството си на оператор на газопреносна мрежа осъществява своите взаимоотношения с потребителите на енергийни услуги в съответствие с разпоредбите на Закона за енергетиката, ЗЕ, обн. ДВ, бр. 107 от 2003 г., Наредба № 4 от 5 ноември 2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи, Обн. ДВ. бр.105 от 2013г., Правилата за потребители на енергийни услуги, Правилата за предоставяне на достъп до газопреносните и/или газоразпределителните мрежи и за достъп до съоръженията за съхранение на природен газ, обн., ДВ, бр. 36 от 16.04.2013 г., Споразумението за пренос на газ и Мрежовия кодекс на газопровод IGB, неразделна част от СПГ.

(2) Правилата за работа с потребителите се публикуват след одобряването им от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) на интернет страницата на „Ай Си Джи Би“ АД.

**Чл. 3.** (1) Дружеството има специализирано звено за работа с Клиенти в структурата си.

(2) Дружеството осигурява център за работа с Клиенти, където те могат да подават всички документи, свързани с преноса на природен газ, да им се предоставя информация

относно условията на договорите, както и за предявяване на претенции по тях, за подаване на жалби и запитвания.

(3) Центърът за работа с клиенти е: гр. София, п.к. 1000, р-н „Възраждане“, ул. „Георг Вашингтон“ № 23. Работно време за работа с клиенти: в работни дни, в часовете: 10:00 – 12:00 ч.; 14:00 – 16:00 ч.; електронен адрес: office@icgb.eu; тел.: +359 (2) 4513 545.

(4) Актуална информация за каналите за комуникация и данните за контакт с „Ай Си Джи Би“ е достъпна и се поддържа на интернет страницата на дружеството, включително административен (пощенски) адрес, електронен адрес за кореспонденция, телефонен номер и факс – www.icgb.eu.

(5) Срещи с клиенти и техни представители се провеждат всеки работен ден в помещенията на „Ай Си Джи Би“ АД, след предварително уговорена за деня и часа среща по имейл, телефон, факс или поща.

(6) Потребителите могат да получат информация и на телефонен номер, и на електронния адрес за връзка с дружеството.

### **Раздел трети „Ред и срокове за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените искания, жалби, сигнали и предложения от потребителите на енергийни услуги“**

**Чл. 4.** Потребителите на енергийни услуги и заинтересованите лица имат право да подават до „Ай Си Джи Би“ АД искания, жалби, сигнали или предложения и да получат отговори по тях в определените от действащото законодателство и настоящите Правила форми и срокове.

**Чл. 5.** „Ай Си Джи Би“ АД разглежда, решава и отговаря на постъпили искания, жалби, сигнали или предложения, свързани с:

1. прилагане на разпоредбите и изпълнението на Споразумение за пренос на газ;
2. измерване и отчитане на данни за ползваните услуги;
3. прилагане на тарифите;
4. качество на доставяния природен газ;
5. данни по партидата на потребителя;
6. други случаи, касаещи преноса на природен газ по газопровод IGB, в т.ч. заявка, осигуряване на капацитет и пренос, заплащане, прекъсване, балансиране.

**Чл. 6.** (1) Клиентите подават в писмен вид искания, жалби, сигнали или предложения до „Ай Си Джи Би“ АД, изпратени по пощата на обявения публично адрес за кореспонденция на дружеството, на електронния адрес на дружеството, по факс или ги предоставят на ръка в офиса на дружеството, адресирани до представляващите дружеството.

(2) Не се приемат, обработват и разглеждат анонимни искания, жалби, сигнали или предложения.

**Чл. 7.** (1) Жалбата се подава в случай на спор относно нарушение от „Ай Си Джи Би“ АД на нормативни изисквания или на условия на сключено споразумение за пренос на газ.

(2) Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български или английски език;
2. да са посочени име и адрес на подателя;
3. да е посочено в какво се състои оплакването/искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;

5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

**Чл. 8.** Искания се подават за предоставяне на информация от страна на „Ай Си Джи Би“ АД.

**Чл. 9.** Сигнали могат да се подават за незаконосъобразни действия от страна на „Ай Си Джи Би“ АД или на конкретни служители на дружеството, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**Чл. 10.** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа с клиентите или за решаване на други въпроси, свързани с лицензионната дейност на дружеството.

**Чл. 11.** В случай че исканията, жалбите, сигналите или предложенията не отговарят на съответните изисквания по чл. 7, чл. 8, чл. 9 и чл. 10 „Ай Си Джи Би“ АД изпраща до подателя съобщение за откритите нередовности с указание, че при неотстраняване на същите не следва да бъдат разглеждани.

**Чл. 12.** (1) Дружеството поддържа регистър на жалбите, който съдържа:

1. исканията, жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;

2. отговорите на подадените искания, жалби, сигнали и предложения.

(2) Всяко постъпило искане, жалба, сигнал или предложение се регистрира в деловодната система на дружеството и се издава талон с вписан в него входящ номер и дата. При поискване, всеки подател на искане, жалба, сигнал или предложение получава талон с вписан в него входящ номер на подадения документ.

(3) Документацията относно всички искания, жалби, сигнали и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период от пет години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок в действащото законодателство.

**Чл. 13.** (1) Дружеството може да изисква представянето на допълнителна информация от подателя на искането, жалбата, сигнала или предложението за изясняване на обстоятелствата по случая. За целта могат да бъдат организирани срещи с подателя.

(2) Подателят на искане, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на звената или служителите в дружеството и да им предоставя всички необходими документи и сведения, с които разполага, за изясняване на обстоятелствата по случая.

**Чл. 14.** (1) Дружеството е длъжно, след изясняване на фактите и обстоятелствата от значение за разглеждания случай, да отговори на искането, жалбата, сигнала или предложението на клиента писмено, с изложени мотиви.

(2) Когато с решението се засягат права на други клиенти, те се уведомяват за това писмено.

(3) Срокът, в който „Ай Си Джи Би“ АД е длъжно да отговори писмено на заведени в деловодството му искания, жалби, сигнали и предложения, е 30 (тридесет) календарни дни от датата на регистрирането им.

(4) При необходимост от по-дълъг от определения в предходната алинея срок за проучване и изясняване на фактическата обстановка, необходима проверка на място или информация от доставчици или оператори на свързващите преносни системи и/или решаване, както и в случай че решението е от компетентните на колективните управителни органи на „Ай Си Джи Би“ АД, подателят се уведомява писмено за удължаване на срока.

**Чл. 15.** (1) Отговор до подателя на искането, жалба, сигнал или предложение се изготвя в писмен вид и се изпраща по куриер/лицензиран пощенски оператор на посочения от подателя адрес за кореспонденция за сметка на „Ай Си Джи Би“ АД или на електронния адрес на подателя.

(2) В случай че потребителят не е уведомил „Ай Си Джи Би“ АД за промяна на адреса си за кореспонденция, се счита, че отговорът, предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата на потребителя адрес за кореспонденция.

**Чл. 16.** (1) Жалба, подадена чрез „Ай Си Джи Би“ АД до КЕВР, се изпраща от дружеството в седемдневен срок на Комисията, заедно с цялата преписка по нея, събрана в резултат на извършеното разглеждане по случая и становището на дружеството.

(2) „Ай Си Джи Би“ АД изпраща копие от становището си до жалбоподателя, като представя на Комисията доказателства за получаването му от жалбоподателя.

#### **Раздел четвърти „Данни за предоставените енергийни услуги и процедура за достъп до тях“**

**Чл. 17.** (1) Клиентът на енергийни услуги на „Ай Си Джи Би“ АД може да получи информация за данните за предоставените енергийни услуги и процедурата за достъп до тях съгласно разпоредбите на Мрежовия кодекс на IGB и/или настоящите Правила.

(2) Клиентът може да подаде писмено искане по реда на Раздел трети за предоставяне на информация от „Ай Си Джи Би“ АД относно:

1. издадени фактури и дължими суми;
2. цени и разплащане на услуги;
3. предоставяните услуги и условията по тях;
4. реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените искания, жалби, сигнали и предложения;
5. контактна информация;
6. друга информация, достъпът, до която не е ограничен на основание на приложимото законодателство.

#### **Раздел пети „Допълнителни разпоредби“**

§ 1. По смисъла на тези Правила:

**1. Газопровод IGB** означава междусистемната газова връзка и свързаните с нея съоръжения, свързваща гръцката и българската газопреносни системи, както и свързваща газопреносната система, експлоатирана от Trans Adriatic Pipeline AG и българската газопреносни системи, от гр. Комотини (Р Гърция) до с. Загоре, общ. Стара Загора (Р България), разработена, проектирана, финансирана, изградена, притежавана и експлоатирана от „Ай Си Джи Би“ АД.

**2. Мрежов кодекс на газопровод IGB** е документ, който определя правата и задълженията на „Ай Си Джи Би“ АД, ползвателите на мрежата и регистрираните страни във връзка с услугите по пренос на газ по газопровода IGB и е неразделна част от Споразумението за пренос на природен газ.

**3. Природен газ** или **газ** означава газообразни въглеродороди или смес от газообразни въглеродороди с посочените в Мрежовия кодекс характеристики на газа, и транспортирани от

газопровода IGB. Характеристиките на газа могат да варират в съответствие с допустимите диапазони, посочени в спецификацията на входната точка.

### **Раздел шести „Заключителни разпоредби“**

§ 1. (1) Тези Правила са одобрени от КЕВР с Решение № Л-576 от 04.11.2021 г. и са приложение и неразделна част от лицензия № Л-576-06 за дейността „пренос на природен газ“.

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

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

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