



топлофикация  
софия ЕАД

*Топлина в твоя дом!*

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за

продажба на топлинна енергия за битови нужди

от “Топлофикация София” ЕАД на клиенти в град София

**Топлофикация София ЕАД**  
Централно управление  
ул. “Ястребец” № 23Б, 1680 София, България  
тел.: 0700 11 111, факс: +359 2 859 91 24  
[www.toplo.bg](http://www.toplo.bg)



Member of CISQ Federation

**RINA** ACCREDITIA  
ISO/IEC 27001  
Certified Information Security System



**CSB**  
SA 8000  
Inspection body

ISO 9001  
ISO 14001  
OHSAS 18001  
BUREAU VERITAS  
Certification



## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

|   |    |
|---|----|
| I. ДЕФИНИЦИИ .....  | 3  |
| II. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ .....   | 5  |
| III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРОДАВАЧА .....  | 6  |
| IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА .....   | 8  |
| V. УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО.....  | 12 |
| VI. ИЗМЕРВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ .....  | 13 |
| VII. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ В СЕС .....  | 14 |
| VIII. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИТЕ<br>ИЗРАВНИТЕЛНИ СМЕТКИ .....                                       | 16 |
| IX. ЗАПЛАЩАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ И УСЛУГАТА ДЯЛОВО<br>РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ.....   | 16 |
| X. ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ.....  | 20 |
| XI. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ, ИЗКЛЮЧВАНЕ, СПИРАНЕ (ПРЕКЪСВАНЕ),<br>ПРЕКРАТЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО.....          | 22 |
| XII. РЕД ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТОПЛИТЕЛНИТЕ ТЕЛА, СРЕДСТВАТА<br>ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ ИЛИ ДРУГИ КОНТРОЛНИ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ..... | 25 |
| XIII. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ.....   | 26 |
| XIV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ .....   | 27 |
| ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ .....   | 31 |

## І. ДЕФИНИЦИИ

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

1. **"Абонатна станция"** е уредба, чрез която се осъществява подаване, измерване, преобразуване и регулиране на параметрите на топлинната енергия от топлопреносната мрежа към клиентите.

2. **"Битов клиент"** е Клиент, който купува топлинна енергия с топлоносител гореща вода за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване за собствени битови нужди.

3. **"Индивидуален разпределител на топлинна енергия за отопление"** 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.

4. **"Инсталация в сграда"** или **"сградна инсталация"** е съвкупността от главните вертикални и хоризонтални разпределителни тръбопроводи, включително до отоплителните тела, както и съоръжения за разпределяне и доставяне на топлинна енергия от абонатната станция до имотите на клиентите. Когато към една абонатна станция са присъединени повече от една сграда, всеки от присъединителните топлопроводи е елемент на съответната инсталация в сградата.

5. **"Инсталирана отоплителна мощност в имот"** е сумата от мощностите на монтираните в жилището отоплителни тела.

6. **"Небитов клиент"** е Клиент, който купува топлинна енергия с топлоносител гореща вода за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване за небитови нужди.

7. **"Отоплителен период"** е периодът от време, през който топлинната енергия се консумира и за отопление.

8. **"Отчетен период"** е периодът от време между две отчитания на показанията на уредите за мерене за търговско плащане, контролните уреди и индивидуалните средства за разпределение на топлинната енергия.

9. **"Общ отопляем обем на сградата"** е сумата от обемите на имотите на клиентите и обемите на помещенията от общите части на сграда етажна собственост (СЕС), предвидени за отопление по проект.

10. **"Отоплителни тела"** са тръбните отоплителни тела и щранг-лири, глйдерните отоплителни тела, плоските отоплителни тела и конвекторите, които са конструктивни елементи, служещи за отдаване на топлина в помещенията чрез радиационен и конвективен топлообмен от постъпващия в тях топлоносител.

11. **"Отопляем обем на имот"** включва обема на всички собствени и/или ползвани от клиента помещения и съответните припадащи се части от общите части на сградата, предвидени за отопление по проект.

12. **"Отопляем обем на общите части"** е сумата от обемите на помещенията от общите части на СЕС, с предвидени по проекта отоплителни тела.

13. **"Присъединени отоплителни тела"** са отоплителните тела, които са физически свързани към сградната отоплителна инсталация.

14. **"Сграда - етажната собственост (СЕС)"** е своеобразна правна и социална общност, на която законът е предоставил да се самоуправлява и представлява съчетание между собственост на поне две различни лица върху поне два обособени обекта в една сграда и съсобственост.

15. **"Средства за отчитане на дяловото потребление на топлинна енергия"** са уреди, които са монтирани след средствата за търговско измерване на топлинна енергия.

16. **"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.

17. **"Страните"** са "Топлофикация София" ЕАД, наричана за краткост в Общите условия **"Продавач"** и битовите клиенти на топлинна енергия наричани за краткост в Общите условия **"Клиент/и"**.

18. **"Система за автоматично регулиране на топлоподаването в сграда"** е съвкупност от съоръжения за регулиране на температурния режим за отопление и вентилация и температурата на топлата вода за битово горещо водоснабдяване в абонатната станция в съответствие с топлинните режими на сградата, присъединена към топлопреносната мрежа.

19. **"Метод на централно регулиране на топлоподаването"** е начин за изменение на температурите и/или часовия разход на топлоносител при водните топлопреносни мрежи в зависимост от климатичните параметри и топлопотреблението на сградите.

20. **"Непреодолима сила"** са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на общите условия от КЕВР, включващи, но неограничаващи се до: война, саботаж, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, заледявания, и др.), 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 от оторизиран орган за възникналата непреодолима сила.

21. **"Търговец"** е лице вписано в публичния регистър на МЕ по чл.139а от Закона за енергетиката (ЗЕ), което е избрано от клиентите в СЕС по реда на чл.139б от ЗЕ да извършва услугата дяловото разпределение на доставената в сградата топлинна енергия.

22. **"КЕВР"** е Комисия за енергийно и водно регулиране.

23. **"МЕ"** е Министерство на енергетиката.

24. “ГПК” е Граждански процесуален кодекс.
25. “ЗЕ” е Закона за енергетиката.
26. “ЗУЕС” е Закона за управление на етажната собственост.
27. “НТ” е Наредба № 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването.
28. „**Действително инсталирана мощност на отоплителна инсталация**” е сумата от инсталираната мощност на отоплителните тела във всички имоти в сградата – етажна собственост.
29. „**Представител на етажната собственост**” е управителят, председателят на управителния съвет или упълномощено от етажната собственост лице.
30. „**Проектна мощност на отоплителна инсталация**” е мощността на вътрешната отоплителна инсталация, определена с инвестиционния проект на сградата.

## II. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

**Чл. 2.** (1) Тези Общи условия уреждат реда и условията за продажбата на топлинна енергия между “Топлофикация София” ЕАД, ЕИК 831609046, със седалище и адрес на управление: град София, ул. “Ястребец” № 23Б и битовите Клиенти на топлинна енергия, присъединени към топлопреносната мрежа на територията на град София.

(2) “Топлофикация София” ЕАД извършва дейност по пренос и продажба на топлинна енергия на територията на град София въз основа на Лицензия за пренос на топлинна енергия № Л-033-05/15.11.2000 год., изм. с решение № И1-Л-033 от 23.04.2007 год., изм. с решение № И2-Л-033 от 12.12.2011 год. на ДКЕВР (настоящо наименование КЕВР). “Топлофикация София” ЕАД е вписано от Комисията за защита на личните данни в регистъра на администраторите на лични данни под № 411.

**Чл. 3.** Тези Общи условия съдържат:

1. правата и задълженията на Страните;
2. условията за качество на топлоснабдяването;
3. реда за измерване, отчитане, разпределение и заплащане на количеството топлинна енергия;
4. отговорностите при неизпълнение на задълженията;
5. условията и реда за включване, прекъсване и прекратяване на топлоснабдяването;
6. реда за осигуряване на достъп до отоплителните тела, средствата за търговско измерване и дялово разпределение или други контролни приспособления;

7. реда и сроковете за предоставяне и получаване от Клиентите на индивидуалните им сметки за разпределение на топлинна енергия по начин, удостоверяващ момента, от който тече срокът за възражение.

### III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРОДАВАЧА

**Чл. 4.** Продавачът продава на Клиентите топлинна енергия в съответствие с тези Общи условия и условията, при които е присъединена топлоснабдяваната сграда към топлопреносната мрежа.

**Чл. 5.** Продавачът се задължава:

1. да доставя на Клиентите топлинна енергия за отопление и климатизация в абонатните станции на сградите в периода от 1 октомври до 30 април, в зависимост от температурата на външния въздух, при условията на чл. 43, ал. 1;

2. да доставя на Клиентите топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване целогодишно в абонатните станции на сградите, с изключение на случаите, когато Клиентите в сгради не получават топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване по технически, икономически или други причини;

3. при възможност и по изрично писмено искане на собствениците или ползватели на имоти в СЕС, присъединени към една абонатна станция или нейно самостоятелно отклонение, направено във основа на решение, взето при условията на ЗУЕС или на Клиент в самостоятелна сграда, Продавачът може да предоставя топлинна енергия за отопление и извън периода по т. 1.

4. да поддържа съответствие между потребностите от топлинна енергия на сградите и топлинната енергия, постъпваща в абонатните станции с прилагане на избрания метод за централно регулиране на топлоподаването.

5. да осигурява със системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата температурен режим за отопление и за вентилация за поддържане на предвидените по проект температури в отопляваните помещения с допустимо отклонение минус 1,5 °С.

6. да осигурява със системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата температурен режим за битово горещо водоснабдяване за поддържане на температурата на подгрята вода за горещо водоснабдяване 55 °С на изхода от подгревателя към сградната инсталация.

7. да определя за всяка сграда температурен режим за отопление, за вентилация и за битово горещо водоснабдяване.

8. да извършва настройка на абонатните станции в съответствие с действително инсталираните топлинни товари на сградните инсталации.

9. да проверява и пломбира регулиращите уреди и средствата за търговско измерване в абонатните станции.

10. да заплаща електрическата енергия, използвана от съоръженията в абонатната станция.

11. да води отчетен картон за ежемесечно отчитане на показанията на топломера и общия водомер за битово горещо водоснабдяване в абонатната станция.

12. да води досие за повреди и за параметрите на настройка на абонатната станция и системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата, в което се отразява причината за промяна на параметри от първоначалната настройка.

13. да определя ежемесечно технологичния разход на топлинна енергия в абонатната станция.

14. да предоставя информация на Клиента за:

а) начислените количества топлинна енергия и за начина на нейното разпределение;

б) действащата цена на топлинната енергия и за цените на предоставяните услуги, свързани с лицензионната дейност;

в) параметрите на настройка на абонатната станция и системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата, в т.ч. използване на възможността за намаление на потреблението през нощта, при поискване.

15. да уведомява писмено Клиентите, в случаите когато топлинният товар на присъединените отоплителни тела в сградата спадне под 50 % от проектния отоплителен товар на сградата, като им разяснява и произтичащите от това последствия.

16. да уведомява писмено Клиентите, в случаите когато топлинният товар за битово горещо водоснабдяване в сградата е намален с над 50 % от проектния товар на сградата, като им разяснява и произтичащите от това последствия.

17. да обяви по подходящ начин в клиентските центрове, касите на продавача и на интернет страницата си:

а) телефонни номера за информация и подаване на жалби и сигнали във връзка с продажбата на топлинна енергия на Клиентите;

б) местонахождение на клиентските центрове и касите на продавача;

в) начини и срокове за плащане на топлинната енергия;

г) услуги и цени, които Продавачът предоставя;

д) цените на топлинната енергия - до 5 (пет) работни дни след утвърждаването им;

е) избрания метод на централно регулиране на топлоподаването, включително термохидравличния режим на топлопреносната мрежа;

ж) месечен отчет за спазване на термохидравличния режим на топлопреносната мрежа, допуснатите отклонения и причините за това.

18. да уведомява Клиентите 15 дни предварително, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване или на интернет страницата си, за началото и продължителността на ограничаването и/или спирането на снабдяването с топлинна енергия поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране.

19. да разглежда и разрешава проблеми по подадени от Клиента писмени жалби, сигнали и заявления в срока по чл. 55, ал. 2.

20. да пази поверителността на личната информация на Клиентите и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на приложимото законодателство.

21. да съхранява за срок от 5 години данните, свързани с разплащанията.

22. да заплаща цена за ползване на присъединителен топлопровод и абонатна станция, изградени от клиентите, чиято собственост не е прехвърлена на Продавача.

#### **Чл. 6. Продавачът има право:**

1. 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.

2. 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 на събиране на дължими от Клиента суми към “Топлофикация София” ЕАД.

3. да прекъсва или ограничава топлоснабдяването на Клиентите при спазване на тези Общи условия и действащото законодателство.

### **IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА**

#### **Чл. 7. Клиентът има право да:**

1. изисква спазването от Продавача на всички срокове съгласно тези Общи условия;

2. бъде своевременно уведомяван за ограничаването и/или спирането на снабдяването с топлинна енергия от Продавача в случаите и по реда на тези Общи условия;

3. възрази пред Продавача за отклонения от температурите в отопляваните помещения предвидени с проекта, извън допустимите отклонения определени по чл. 5, т. 5, с изключение на случаите по чл. 40, ал. 2;



4. получава информация от Продавача за измерените количества топлинна енергия в абонатната станция, начина на нейното разпределение и начислените му количества топлинна енергия;

5. получава информация за действащите цени за топлинна енергия и за цените на предоставяните услуги;

6. участва лично или чрез упълномощен представител при отчитането на средствата за търговско измерване в абонатната станция, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им;

7. участва 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 (БГВ) и индивидуални разпределители на топлинна енергия за отопление, като при съмнение в изправността им може да поиска проверката им от Продавача или лицето, вписано в публичния регистър по чл. 139а от ЗЕ, избрано от клиентите в СЕС за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия;

8. уведоми Продавача за нарушения на топлоснабдяването в сградата, както и при опасност от нанасяне на материални щети на топлопреносната мрежа, сгради, съоръжения или на други Клиенти.

**Чл. 8.** (1) Клиентът има право да поиска проверка на настройката на режима на работа на абонатната станция и системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата. Продавачът е длъжен да извърши проверка и да състави протокол за резултатите от нея в срок до 2 (два) работни дни от получаване на искането. Протоколът от проверката се подписва от Страните.

(2) Продавачът е длъжен 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 2 (два) работни дни от съставянето на протокола по ал. 1, ако има необходимост от това.

(3). Клиент в самостоятелна сграда или клиенти в СЕС, 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 с технически средства в рамките на допустими технологични ограничения при дългосрочно намаляване на топлопотреблението спрямо проектното и/или доказано намаление на топлинната мощност на сградата вследствие предприети мерки за подобряване на енергийната ефективност на сградата и/или реконструкция на вътрешните отоплителни инсталации. Продавачът извършва настройката в срок до 4 /четири/ работни дни от датата на искането.

**Чл. 9.** (1) Клиент в самостоятелна сграда или клиентите в СЕС, 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 горещо

водоснабдяване за имотите и да поискат прекратяване на топлоснабдяването за отопление и/или горещо водоснабдяване от тази абонатна станция или от нейното самостоятелно отклонение.

(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 СЕС. До датата на прекратяване на топлоснабдяването лицата по ал. 1 са Клиенти на топлинна енергия.

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

**Чл. 10.** (1) При въведена система за дялово разпределение Клиент на топлинна енергия в СЕС няма право да прекрати, за целия или за част от имот си, подаването на топлинна енергия към отоплителните тела чрез физическото им отделяне от сградната инсталацията, съгласно чл. 153, ал. 5 от ЗЕ.

(2) Клиентите в СЕС, които спират топлоподаването към отоплителните тела в имотите си чрез монтирани термостатни радиаторни вентили, 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. 11.** Клиентите имат право само след предварително писмено съгласуване с Продавача да извършват промени:

1. в отклоненията от сградната инсталация в отделен индивидуален имот въз основа на проектно – техническо решение от правоспособно лице.

2. 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. 12.** Клиентът е длъжен да:

1. заплаща дължимите суми за топлинна енергия и дялово разпределение в сроковете и по начина, определени в тези Общи 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 да не допуска включването на нови Клиенти на топлинна енергия, без да е получил писмено разрешение от Продавача;

6. не манипулира средствата за дялово разпределение на топлинна енергия;
7. не извършва неправомерен демонтаж на отоплителните тела с монтирани втори спирателни вентили на изхода;
8. не преустройва, ремонтира или да заменя елементите на средствата за търговско измерване на топлинната енергия, вкл. и в абонатната станция;
9. не сменя самоволно или поврежда средство за търговско измерване и средства за дялово разпределение, знак, стикер, пломба или друго контролно приспособление, поставени от длъжностно лице;
10. изпълнява дадените от Продавача или Търговеца предписания, дадени в рамките на неговата компетентност вкл. за уреди, подлежащи за метрологична проверка – контролни и апартаментни топломери и водомери, собственост на Клиента.
11. да 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;
12. при придобиване на топлоснабден имот или на вещни права върху такъв имот да поиска в 30 (тридесет) дневен срок от придобиване на собствеността или вещните права от Продавача да му бъде открита партида.

**Чл. 13.** (1) Клиентите в СЕС са длъжни да изберат лице/а от етажната собственост, което да:

1. получава и предоставя на Клиентите в СЕС общата и индивидуалните изравнителни сметки за дялово разпределение на доставената в сградата топлинна енергия;
2. получава от търговеца уведомление за датите на отчет на уредите за дялово разпределение и да информират другите клиенти в СЕС;
3. подписва протокол за неосигурен достъп в датите за отчет от отделни Клиентите в СЕС.

(2) Клиентите в СЕС 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.

(3) Изборът на лицата по ал. 1 и ал. 2 се удостоверява пред топлопреносното предприятие с протокол от общото събрание на етажната собственост, свикано и проведено съгласно изискванията на ЗУЕС. Присъствалите на общото събрание собственици или титуляри на право на ползване в СЕС, собственооръчно изписват трите си имена в протокола и го подписват.

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

## V. УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО

**Чл. 14.** (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.

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

(3) Продавачът е длъжен през отоплителен период да подава топлинна енергия с параметри на топлоносителя при водните топлопреносни мрежи, като спазва обявения график на температурата на топлоносителя в съответствие с приведената външна температура и поддържането на температурата на подгрятата вода за горещо водоснабдяване 55°C на изхода от подгревателя към сградната инсталация.

(4) Продавачът е длъжен през неотоплителен период да подава топлинна енергия с параметри на топлоносителя при водните топлопреносни мрежи, в съответствие с поддържането на температурата на подгрятата вода за горещо водоснабдяване 55°C на изхода от подгревателя към сградната инсталация.

(5) Продавачът е длъжен чрез системата за автоматично регулиране на абонатната станция да осигурява топлоподаването в сградата в съответствие с топлинните товари за отопление, вентилация и битово горещо водоснабдяване.

**Чл. 15.** (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 хидравличния режим и температурния график на топлопреносната мрежа;

3. отстранява повредите в топлопреносната мрежа и в абонатните станции в срок до 48 часа след спиране на топлоподаването;

4. отстранява повредите в системата за автоматично регулиране на топлоподаването в абонатната станция свързани с преминаването на ръчен режим на управление в срок до 5 (пет) работни дни след преустановяване на автоматичния режим на управление.

(2) Разходите за отстраняване на повредите са за сметка на Продавача, с изключение на случаите, когато присъединителният топлопровод и абонатната станция са изградени от Клиентите и Продавачът заплаща цена за ползване на съоръженията.

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

(4) Когато поради вида на повредата същата не може да бъде отстранена в срока по ал. 1, т. 4, Продавачът задължително уведомява Клиента/ите за срока на отстраняване на повредата.

**Чл. 16.** Клиентите са длъжни да подържат в техническа изправност сградните инсталации за отопление и топла вода след границата на собственост на съоръженията в сградата.

## VI. ИЗМЕРВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ

**Чл. 17.** (1) Търговското измерване и отчитане на топлинната 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) Тепломерът в абонатната станция е собственост на топлопреносното предприятие.

**Чл. 18.** (1) 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.

(2) По искане на етажната собственост и за нейна сметка, топлопреносното предприятие монтира допълнителен контролен топломер след подгревателя за отопление в абонатната станция, като показанията му се използват при ежемесечен отчет на уредите за дялово разпределение или при изготвяне на годишната изравнителна сметка от лицето по чл. 139б от ЗЕ.

**Чл. 19.** Отчитането на показанията на топломера в абонатната станция на СЕС, за всеки отчетен период, се извършва от Продавача при спазване изискванията на НТ.

**Чл. 20.** (1) Клиентът или съответното упълномощеното 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. 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, 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. 21.** (1) При липса или при 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.

## **VII. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ**

### **МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ В СЕС**

**Чл. 22.** (1) Дяловото разпределение на топлинна енергия се извършва възмездно от Продавача по реда на чл. 61 и сл. от НТ или чрез възлагане на Търговец, избран от клиентите в СЕС.

(2) Клиентите заплащат на Продавача стойността на услугата “дялово разпределение”, извършвана от избрания от тях Търговец.

**Чл. 23.** Продавачът е длъжен да обявява по подходящ начин:

1. списък на лицата, вписани в публичния регистър на МЕ съгласно чл. 139а от ЗЕ, за лицензионната му територия;
2. средствата за дялово разпределение за отопление, с които съответният Търговец работи;
3. промените в списъка на Търговците, вписани в публичния регистър по чл.139а от ЗЕ на МЕ.

**Чл. 24** (1) 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. Присъствалите на Общото събрание Клиенти собственоръчно изписват трите си имена в протокола и го подписват. За резултатите от избора Клиентите уведомяват писмено Продавача.

(2) 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 за отопление от един и същи модел, доставени от един и същи Търговец или одобрени за използване в сградата от него, съгласно чл. 140, ал. 2 от ЗЕ.

**Чл. 25.** 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 т. 6.7. от Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС - Приложение към чл. 61, ал. 1 от НТ.

**Чл. 26.** (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 разпоредбите на чл. 65, ал. 2 от НТ, разпределението ѝ се извършва от Продавача съгласно т. 9 от Методиката - Приложение към чл. 61, ал. 1 от НТ.

(2) Количеството топлинна енергия в СЕС се разпределя за отопление и за горещо водоснабдяване по реда, предвиден в ЗЕ и НТ.

(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 НТ.

**Чл. 27.** (1) Количеството топлинна енергия ползвана за магазини, зали, басейни и др., с 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.

## **VIII. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИТЕ ИЗРАВНИТЕЛНИ СМЕТКИ**

**Чл. 28.** (1) Продавачът връчва, чрез Търговеца, на упълномощеното лице в СЕС изравнителните сметки (обща и индивидуални) на Клиентите.

(2) Датата на връчване на изравнителните сметки се удостоверява с подпис на упълномощеното лице.

(3) Упълномощеното лице информира Клиентите в СЕС за общата изравнителна сметка, датата на получаването и връчва индивидуалните изравнителни сметки срещу подпис, удостоверяващ датата на връчването.

**Чл. 29.** (1) Рекламации за отчет на показанията на уредите и разпределението на енергията за предходен период се разглеждат, ако са подадени в 30-дневен срок след получаване на изравнителните сметки от Клиентите.

(2) Клиентите, неосигурили достъп до имотите си за отчитане на уредите за дялово разпределение, могат да поискат срещу заплащане, съгласно ценоразписа на Търговеца, допълнителен отчет и преработване на изравнителните сметки (обща и индивидуални) в тримесечен срок от датата по чл. 28, ал. 2.

(3) След изтичане на срока по ал. 2, рекламации се приемат само след изричното писмено съгласие на Клиентите в СЕС, притежаващи две трети от собствеността в сградата, присъединени към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, дадено по реда на ЗУЕС.

## **IX. ЗАПЛАЩАНЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ И УСЛУГАТА ДЯЛОВО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ**

**Чл. 30.** (1) Клиентите заплащат топлинната енергия за битови нужди по цена, утвърдена от КЕВР.

(2) Продавачът е длъжен да публикува утвърдената от КЕВР цена в средствата за масово осведомяване и на интернет страницата си.

(3) За клиентите, избрали дяловото разпределение на топлинната енергия да се извършва по смисъла на чл. 71 от НТ, Продавачът издава съобщения за фактурираните суми на Клиентите, към които се прилага информация за:

1. показанията на общия топломер – начално, крайно;
2. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия по топломер;
3. количество топлинна енергия в абонатната станция за съответния месец на предходния отчетен период;
4. работните дни на абонатната станция;



5. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия без топломер;
6. технологичните разходи на енергия в абонатната станция;
7. енергията за разпределение, в т.ч. за отопление и за гореща вода;
8. показанията на общия водомер пред подгревателя за БГВ- начално, крайно;
9. количеството гореща вода по общия водомер пред подгревателя за БГВ;
10. пълния отопляем обем на сградата по проект;
11. лицето, извършващо дяловото разпределение на топлинна енергия в СЕС;
12. пълния отопляем обем на имота по проект;
13. прогнозното количество топлинната енергия за отопление на имота, в т.ч. за сградна инсталация;
14. прогнозното количество топлинна енергия за гореща вода за имота;
15. корекционния коефициент, отразяващ промяната в потреблението и климатичните условия;
16. цената и сумите за топлинна енергия по видове;
17. общата дължима сума за месеца;
18. сумите от корекции, изравненията, социалните помощи;
19. сумата за плащане, срока за плащане, просрочените суми;
20. данни за начислената топлинна енергия в имота за същия месец от предходната година.

(4) За клиентите, избрали дяловото разпределение на топлинната енергия да се извършва по смисъла на чл. 73 от НТ, Продавачът издава съобщения за фактурираните суми на Клиентите, към които се прилага информация за:

1. показанията на общия топломер – начално, крайно;
2. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия по топломер;
3. работните дни на абонатната станция;
4. доставената в абонатната станция на сградата топлинна енергия без топломер;
5. технологичните разходи на енергия в абонатната станция;
6. енергията за разпределение, в т.ч. за отопление и за гореща вода;
7. показанията на общия водомер пред подгревателя за БГВ - начално, крайно;
8. количеството гореща вода по общия водомер пред подгревателя за БГВ;
9. количеството гореща вода за имотите, отчетена по индивидуалните водомери за топла вода;

10. специфичния разход на топлинна енергия за подгряване на 1 m<sup>3</sup> гореща вода;
11. количеството топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация;
12. количеството топлинна енергия за отопление на общите части;
13. пълния отопляем обем на сградата по проект;
14. лицето, извършващо дяловото разпределение на топлинна енергия в СЕС;
15. пълния отопляем обем на имота по проект;
16. топлинната енергия за отопление на имота;
17. топлинната енергия от сградна инсталация;
18. топлинната енергия в общите части;
19. показанията на водомера/ите – начално, крайно;
20. количеството гореща вода за имота /по водомер, по норма/;
21. топлинната енергия за гореща вода за имота;
22. цената и сумите за топлинна енергия по видове;
23. общата дължима сума за месеца;
24. сумите от корекции, изравненията, социалните помощи;
25. сумата за плащане, срока за плащане, просрочените суми;
26. данни за начислената топлинна енергия в имота за същия месец от предходната година.

**Чл. 31.** (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. 32.** (1) Месечната дължима сума за доставената топлинна енергия на Клиент в СЕС, в която дяловото разпределение се извършва по смисъла на чл. 71 от НТ, се формира въз основа на определеното за него прогнозно количество топлинна енергия и обявената за периода цена, за която сума се издава ежемесечно фактура от Продавача.

(2) Месечната дължима сума за доставената топлинна енергия на Клиент в СЕС, в която дяловото разпределение се извършва по смисъла на чл. 73 от НТ, се формира въз основа на определеното за него реално количество топлинна енергия и обявената за периода цена, за която сума се издава ежемесечно фактура от Продавача.

(3) След отчитане на средствата за дялово разпределение и изготвяне на изравнителните сметки от Търговеца, Продавачът издава за отчетния период кредитни известия за стойността на фактурите по ал.1 и фактура за потребеното количество топлинна енергия за отчетния период, определено на база изравнителните сметки.

(4) Когато при издаването на фактурата по ал. 3 се установи, че Клиентът е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, и ако Клиентът няма просрочени задължения към Продавача, заплатената в повече сума се приспада от дължимите суми за следващ/и период/и или, по желание на Клиента, се възстановява от Продавача.

(5) Когато при издаването на фактурата по ал. 3 се установи, че Клиентът е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, и Клиентът има просрочени задължения към Продавача, със сумата в повече може да се извърши прихващане с изискуемо и ликвидно вземане на Продавача. Всички останали суми, по желание на Клиента, му се връщат или се приспадат от дължимите суми за следващ/и период/и.

**Чл. 33.** (1) Клиентите са длъжни да заплащат месечните дължими суми за топлинна енергия по чл. 32, ал.1 и ал.2 в 45-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят.

(2) Клиентите са длъжни да заплащат стойността на фактурата по чл. 32, ал. 2 и ал. 3 за потребеното количество топлинна енергия за отчетния период, в 45-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят.

(3) Клиентите имат право да правят възражения 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 могат да се правят по общия исков ред пред родово компетентния съд.

(4) Продавачът начислява обезщетение за забава в размер на законната лихва само за задълженията по чл. 32, ал. 2 и ал. 3, ако не са заплатени в срока по ал. 2.

(5) При неизпълнение в срок на задълженията по ал. 2, Клиентите заплащат на Продавача обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащането на дължимата сума за топлинна енергия.

(6) 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.

**Чл. 34.** Клиентите, които избират да заплащат доставената им топлинна енергия по реда на чл. 31, ал. 1, т. 1 заявяват това писмено пред Продавача. Изравняването при равни месечни вноски се извършва от Продавача през месец август всяка година.

**Чл. 35.** (1) Клиентите могат да заплащат топлинната енергия в брой в каси, 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 извършват и безкасово плащане на топлинната енергия, по обявен от Продавача начин.

(4) При промяна на обстоятелствата за плащане по ал. 1 и 3, Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите за това по подходящ начин.

**Чл. 36.** (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 отчитане на един уред за дялово разпределение и броя на уредите в имота на Клиента.

3. допълнителна цена по ценоразпис, определен от Продавача, за отчитане на уредите за дялово разпределение, извън обявените от Търговеца дати..

(2) Редът и начинът на заплащане на услугата “дялово разпределение” се определят от Продавача, съгласувано с Търговците, извършващи услугата „дялово разпределение“ и се обявява по подходящ начин на Клиентите.

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

**Чл. 37.** (1) Продавачът има право да продава топлинна енергия с търговска отстъпка, с цел да се стимулират лоялни клиенти. Критерият за определяне на търговската отстъпка, редът и условията за прилагането ѝ се посочват в Програма за стимулиране на лоялни клиенти, изготвена от Продавача и одобрена от едноличния собственик на капитала на “Топлофикация София” ЕАД.

(2) Програма по ал. 1 се оповестява на интернет-страницата на Продавача.

## **Х. ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

**Чл. 38.** (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. 39.** (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) Когато по вина на Продавача повредите в системата за автоматично регулиране на топлоподаването в сградата не са отстранени в срок до 5 (пет) работни дни, в следствие на което е изпълняван ръчен режим на управление, Продавачът дължи неустойка на всеки клиент в размер на 20% от стойността на доставената топлинна енергия за периода на закъснението.

**Чл. 40.** (1) Продавачът не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато е въведен ограничителен режим на топлоснабдяването, с изключение на случаите, когато въвеждането на ограничителен режим на топлоснабдяването е по негова вина.

(2) Продавачът не носи отговорност за понижаване 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. отопляемите 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 топлоснабдяване по реда на ЗЕ и подзаконовата нормативна уредба.

**Чл. 41.** (1) В случай, че Клиент, отказал се от ползване на топлинна енергия, не осигури достъп до имота си, след като Търговецът на дялово разпределение или Продавачът го е уведомил за това с писмено искане, Клиентът дължи плащане на топлинната енергия за периода на спиране на топлоснабдяването до осигуряване на достъп за проверка, но не повече от една година. Неосигуряването на достъп се констатира с протокол, подписан от упълномощен представител на Продавача и от двама свидетели, които не са служители и не са на граждански договор при Търговеца или Продавача.

(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 т. 6.4.4 от Методиката за дялово разпределение - Приложение към чл. 61, ал. 1 от НТ. Продавачът приспада начислените по този ред суми от сметките на останалите Клиенти в СЕС.

**Чл. 42.** Задълженията на Клиентите - неизправни длъжници към Продавача, независимо от размера им, се събират по реда на чл. 410 от ГПК, на основание чл. 154 от ЗЕ.

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

**Чл. 43.** (1) Продавачът е длъжен да осигури възможност за отопление на имотите на Клиентите, при условията на чл. 5, т. 1, когато средната денонощна температура на външния въздух в три последователни дни е по-ниска от +12 °С и да изключи отоплението в края на отоплителния период при повишаване на средната денонощна температура на външния въздух в три последователни дни над +12 °С, 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.

**Чл. 44.** (1) Продавачът има право временно да спре топлоснабдяването 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 топлоснабдителната система;
4. има опасност от нанасяне на значителни материални щети на топлоснабдителната система или на други Клиенти.

(2) Спирането на топлоснабдяването 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 топлоснабдяването.

(3) Продавачът не носи отговорност за щети, нанесени на Клиентите при спиране на топлоснабдяването 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. 45.** (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, писмено и 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 извън Продавача не се спази началото на спирането на топлоснабдяването по ал. 2, Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите 3 (три) дни предварително за началото на новия срок.

**Чл. 46.** (1) Продавачът има право да спре топлоснабдяването след предварително писмено предупреждение, когато:

1. Клиентът не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след срока по чл. 33, 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, които не са служители и не са на граждански договор при Търговеца или Продавача;

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 гореща вода, 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, чиито собственик или ползвател не е открил партида на свое име в срока по чл. 12, т. 12, както и в случаите, когато няма известен собственик или ползвател на имота.

(4) Спиране 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. 47.** (1) Продавачът има право да спре напълно или частично подаването на топлинна енергия на неправомерно присъединен Клиент или на лице, което ползва топлинна енергия без да е Клиент на Продавача.

(2) В случай, че Клиентът не отстрани извършено нарушение по ал.1 в определен от Продавача срок, Продавачът има право да прекрати топлоснабдяването с предварително писмено предупреждение.

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

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

**Чл. 48.** (1) Преди спиране на топлоснабдяването, поради забавяне на плащането с повече от два месеца след срока по чл. 33, ал. 2, Продавачът връчва лично на Клиента или изпраща с обратна разписка 15 (петнадесет) дневно 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 помалък от 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 захранване и отчитане на топлинната енергия.

**Чл. 49.** (1) 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, Продавачът прилага чл. 78 от НТ и изпраща писмено уведомление до Клиентите и Търговеца.

(2) Продавачът връчва уведомлението по чл. 78 от НТ 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 НТ.

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

**Чл. 50.** (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 2 (два) работни дни след отстраняване на причината, която го е наложила и заплащане на дължимите суми за доставена топлинната енергия, ако има такива.

(2) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите се извършва от Продавача срещу 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 сума за тази топлинна енергия.

(4) При прекратено топлоснабдяване на сградата, топлоподаването се възстановява след изпълнение на изискванията за присъединяване на клиенти по реда на НТ.

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

**Чл. 51.** (1) Клиентът е длъжен да осигури на Продавача фактически достъп до сградата и до помещението на абонатната станция за времето от 8 до 20 ч. 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 и топловодната инсталация;
5. контролни дейности.

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

**Чл. 52.** (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 8 до 20 часа.

(3) В случаите по ал. 1, т. 1, т. 3, т. 4 и т. 5 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.

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

**Чл. 53.** При неизпълнение на задълженията от страна на Продавача, Клиентът има право на възражение чрез заявление, сигнал или жалба.

**Чл. 54.** Заявлението, сигналът или жалбата трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на клиента;
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. 55.** 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) дни.

**Чл. 56.** (1) Продавачът разглежда и решава в предвидения срок постъпилите заявления, жалби, предложения и сигнали на Клиенти, 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 топлоснабдяване, както и други случаи, касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия.

(2) Възражения на Клиента, свързани с разпределението на топлинната енергия, могат да се подават и към Търговеца, извършващ услугата „дялово разпределение“.

**Чл. 57.** В случай, че Клиентът не е уведомил Продавача за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

#### **XIV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

**Чл.58.** Клиентите се идентифицират по следния начин: с трите имена, адрес на обслужвания имот, адрес за кореспонденция, телефон, и/или електронен адрес. Набирането на други идентификационни данни може да се извършва съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни, ако Клиентът доброволно е подписал декларация за предоставянето им.

**Чл. 59.** (1) Продавачът е длъжен да съхранява копия от следните документи, изготвени от него или предоставени от Клиентите, при откриването на партида:

**а) 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 битово горещо водоснабдяване и абонатната станция;
5. актове по образец за разпределение на отопляваните обеми на помещенията в отделните имоти;
6. заявления от Клиентите по образец с идентифициращите данни на топлоснабдените имоти в СЕС;
7. протокол/и от решение на Общо събрание на етажната собственост, който отговаря на изискванията на ЗУЕС, ЗЕ и НТ, за:
  - 7.1. присъединяване към топлопреносната мрежа;
  - 7.2. безвъзмездно предоставяне на помещение за абонатна станция;

7.3. избор на лице по чл. 139а от ЗЕ за извършване на дялово разпределение;

7.4. избор на упълномощения представител на Клиентите;

7.5. отопление на общите части на сградата;

7.6. 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. копие от договор за извършване на услугата ”дялово разпределение“ на топлинна енергия между Клиентите в СЕС и лицето по чл. 139а от ЗЕ, сключен на основание чл. 140, ал. 5 от ЗЕ.

9. договор за присъединяване на сградата на основание чл. 31, ал. 3 от НТ.

10. копие от договор с асоциацията по чл. 151, ал. 1 от ЗЕ.

**б) за Клиентите:**

1. заявление по образец за откриване, промяна или закриване на партида;

2. протоколи от извършени от Продавача проверки;

3. декларация по чл. 64, ал. 1 от собственика на имота и споразумителен протокол по чл. 65, ал.2, т.2;

4. заявление по чл. 70;

5. писмени допълнителни споразумения по чл. 150, ал. 3 от ЗЕ.

(2) Въз основа на документите по ал. 1, Продавачът открива и води партида с абонатен номер за всеки имот и потребителски номер за Клиента.

(3) В случаите, когато документи по ал.1 се подават от пълномощник, той представя нотариално заверено пълномощно, а в заявлението посочва трите си имена.

(4) Във всички случаи лицето, което подава документ/и до Продавача, представя и документ за самоличност.

**Чл. 60.** (1) При подаване на заявление за откриване или промяна на партида Клиентът следва да представи на Продавача идентифицираща информация и документи, легитимиращи заявителя като Клиент по смисъла на настоящите общи условия, в това число документ за собственост/документ удостоверяващ правото на ползване върху имота, разрешение за ползване за новоприсъединен обект или за обект с променено предназначение, договор за наем, заедно с нотариално заверена декларация за съгласие от собственика по чл. 64, както и други официални документи, удостоверяващи правото на собственост на заявителя (удостоверения за наследници, постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание за общите части, съдебни решения и др.).

(2) Клиентът представя пред Продавача за преглед и информация оригиналите или нотариално заверени копия от документите, удостоверяващи правото му на собственост или право на ползване върху имота.

(3) Всички документи, с изключение на тези по ал. 2 и декларацията от собственика по чл. 64, се предоставят като копие на Продавача.

**Чл. 61.** (1) При промяна на собствеността или на правото на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до Продавача в срока по чл. 12, т. 11 и т. 12 заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, като се прилага съответно чл. 60.

(2) Ако предишният собственик или ползвател в случаите по ал. 1 не закрие партидата си, Продавачът събира дължимите суми от него до откриване на партида на новия собственик или ползвател, съобразно предоставения акт за собственост или ползване.

(3) 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. 12, т. 11 и т. 12.

(4) Преди промяна на партидата, предишният и новият собственик уреждат помежду си всички задължения за топлинна енергия, за което представят на продавача нотариално заверен 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.

(5) 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. 62.** (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. 12, т.11, като подаде заявление за промяна на партидата.

(2) В случаите, когато имотът се ползва от повече от един Клиент, Продавачът открива партиди на всички Клиенти въз основа на споразумителен протокол за разпределение на топлинната енергия за имота.

**Чл. 63.** (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 срока по чл. 12, т.12, чрез подаване на заявление за промяна на партидата.

(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 на друго основание. При липса на споразумение между наследниците, Продавачът открива партида на всички наследници, отговарящи съобразно наследствения дял от удостоверението за наследници.

**Чл. 64.** (1) Клиент по смисъла на тези общи условия може да бъде и друго лице – ползвател на имота, различно от собственика на имота, при условие че последният е представил писмено съгласие в нотариално заверена форма за това.

(2) При промяна в наемното правоотношение, новият и предишният наемател са длъжни да подадат до Продавача в срока по чл. 12, т. 12 заявление за откриване или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на наемно правоотношение и декларация на собственика по ал. 1.

**Чл. 65.** (1) При промяна на титуляра на партидата поради смяна на Клиента в сграда-етажна собственост, 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. 12, т. 11 и т.12:

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. новият и предишният собственик или ползвател да подпишат и представят на Продавача и Търговеца нотариално заверен 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 се прилага ал.1.

**Чл. 66.** Продавачът и Клиентът са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени в тяхната идентификация, характеристиките на топлоснабдявания имот и на сградата, както и в характера на ползване на топлинната енергия.

**Чл. 67.** (1) Всички предизвестия и уведомления, свързани с продажбата на топлинна енергия, следва да бъдат в писмена форма и се изпращат на адреса на Клиента и на Продавача.

(2) Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна съответно на Клиента или Продавача, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ГПК.

**Чл. 68.** (1) При присъединяване на нов Клиент или на Клиент 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 правото на ползване на имота.

**Чл. 69.** Измененията на тези Общи условия подлежат на одобрение от КЕВР. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези Общи условия, които противоречат на нормативните изменения, се заместват със съответните правни норми.

**Чл. 70.** 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.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** За неуредените с настоящите Общи условия въпроси се прилага действащото законодателство в Република България.

**§2.** Настоящите Общи условия са приети с Решение по Протокол № 7 от 23.10.2014 г. на Съвета на директорите на “Топлофикация София” ЕАД и са одобрени с Решение № ОУ-1 от 27.06.2016 г. на КЕВР, на основание чл. 150, ал. 1 от Закона за енергетиката.