

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ РУСЕ“ ЕАД

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.

Чл.1. (1) Настоящите Правила за работа с клиенти на енергийни услуги уреждат:

1. редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения от клиентите на енергийни услуги;
2. формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и клиентите на енергийни услуги получават достъп до тях;
3. специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението;
4. преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.
5. указания за условията и реда за присъединяване на клиенти към топлофикационната система на град Русе.

(2) Прилагането на настоящите Правила се основава на следните принципи:

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

Чл. 2. (1) „Топлофикация Русе“ ЕАД публикува на страницата си в интернет и помества в центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. цената на топлинната енергия и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. начини и срокове за плащане;
3. процедури по присъединяване на обекти/сгради, в зависимост от тяхното предназначение: за битови или небитови нужди;
4. процедурата за смяна на Търговец;
5. информация относно средствата за уреждане на спорове;
6. местонахождение на центровете за обслужване на клиенти, телефонен номер за връзка с дружеството, административен (пощенски) адрес, електронен адрес за кореспонденция и местонахождение на касите за заплащане на предоставяните от дружеството услуги;
7. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) Клиентите могат да получат информацията по ал. 1 и на телефонните номера на центъра за работа с клиенти, както и на електронния адрес за връзка с „Топлофикация Русе“ ЕАД.

(3) „Топлофикация Русе“ ЕАД публикува настоящите Правила на страницата си в интернет и ги помества в центровете за обслужване на клиенти.

II. ФОРМА НА ДАННИТЕ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕТО И ПРОЦЕДУРАТА, ПО КОЯТО ДОСТАВЧИЦИТЕ И КЛИЕНТИТЕ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТ ДОСТЪП ДО ТЯХ

Чл. 3. Преносът и снабдяването с топлинна енергия е услуга от обществен интерес, която се предоставя при условията на равнопоставеност за всички групи Клиенти.

Чл. 4. Обслужването на Клиенти от „Топлофикация Русе“ ЕАД се осъществява при гарантиране на:

1. Равен достъп на всички Клиенти до услугите по снабдяване и продажба на топлинна енергия;
2. Бързо и качествено обслужване и внедряване на добри практики;
3. Възможност за ползване на различните видове комуникационни канали – посещение на място в офис на „Топлофикация Русе“ ЕАД, по пощата, включително и електронна поща, телефон, факс, интернет, чрез електронно подписани документи. Координатите на „Топлофикация Русе“ ЕАД офисите, електронната поща, телефон и факс са посочени в чл.6, чл.7 и чл.8 от настоящите Правила за работа с клиенти.
4. Защита интересите на Клиентите;
5. Спазване на изискването за конфиденциалност.

Чл. 5. „Топлофикация Русе“ ЕАД създава и поддържа електронна база данни за всички клиенти на топлинна енергия, която съдържа:

1. данни за средствата за измерване на консумираната топлинна енергия;
2. показания на средствата за търговско измерване;
3. суми за доставена топлинна енергия и други услуги.

Чл. 6. (1) Обслужването на клиенти на енергийни услуги се осъществява в:

1. Център за работа с клиенти на адрес: гр.Русе, ул. "Боримечка" № 43
2. На телефон 082/883 572 от 8.00 до 16.30 ч. и на телефон 082/883 555 денонощно
3. Аварийно- диспечерска служба на телефон 082/841 905 от 0.00 до 24.00 ч.
4. На интернет страницата на дружеството с адрес www.toplo-ruse.com

(2) В Центъра за работа с клиенти и на обявения телефон клиентите получават информация по всички въпроси, свързани с:

1. продажбата на топлинна енергия и предлаганите услуги;
2. разпределението на топлинната енергия в СЕС, прекратяване и възстановяване на топлоподаването към даден имот и/или сграда;
3. присъединяване на нови клиенти към топлопреносната мрежа;
4. смяна на Търговеца, извършващ услугата дялово разпределение;
5. начислени месечни суми, изравнителни сметки и корекции;
6. начини и места за заплащане на топлинната енергия;
7. информация за извършени плащания и дължими суми;
8. възможности за изплащане на просрочените задължения за топлинна енергия по предложен от дружеството погасителен план;
9. програми за стимулиране на лоялните клиенти;
10. планови ремонти или възникнали аварии по топлопреносната мрежа;
11. специализиран прием на служители и експерти от дружеството.

Чл. 7. В структурата на „Център за работа с клиенти“ са звената, обезпечавачи работата с клиентите. Същите са съсредоточени в сградата на ул. "Боримечка" № 43. Работното им време, приемното време за потребители, телефоните за контакти и компетенциите им са както следва:

1. Група „Разпределение на топлинна енергия“ – работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч. всеки работен ден; телефон за контакти 082/883-571
- приема всички видове заявления- за промяна на партиди на битови клиенти; за промяна отоплителна инсталация-изключване и възстановяване на отопление, както и битово-гореща вода
 - подписване на договори за плащане на равни месечни вноски за битови клиенти;
 - информация, свързана с начина на формиране на сметките от „Топлофикация Русе“ ЕАД и от търговците извършващи дялово разпределение, за физически и юридически лица;
 - разяснения по нормативната база и приложението ѝ за всеки конкретен случай;

- справки по данни за клиент /текущи и архивни/ - отопляеми обеми, показания на уреди за дялово разпределение (топлинни разпределители, топломери и водомери за топла вода).
 - информация за дейността на търговците извършващи дялово разпределение;
 - издаване на служебни бележки за платени или неплатени задължения, за службите на социално подпомагане и др.
 -
2. Сектор „Пласмент“ – работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч. всеки работен ден; телефон за контакти 082/883-571
- приема всички видове заявления- за промяна на партиди на небитови клиенти;
 - сключване на договори за доставка на топлинна енергия с топлоносител гореща вода за небитови клиенти;
 - промени в информацията за небитови клиенти;
 - информация за реда и условията за сключване на договори за продажба на топлоенергия по реда на Общите условия, при включване на нови обекти и разяснения по оформянето на необходимите документи.
3. Група „Работа с абонати“ - работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч; телефон за контакти 082/883-572
- предоставя информация за задължения на физически лица плащащи, чрез Банка ДСК или в паричните салони;
 - информация по начина на формиране на сметките – от „Топлофикация Русе“ ЕАД и от търговците извършващи дялово разпределение;
 - информация за търговците извършващи дялово разпределение, разяснения по нормативната база, цени на енергия и услуги;
 - информация за дейността на всички служби ангажирани с обслужването на клиенти и обслужващия персонал по райони;
 - приема заявки за услуги извършвани от „Топлофикация Русе“ ЕАД във връзка с дяловото разпределение на топлинна енергия;
 - отчетени и начислени разходи, дати на отчитане, предписания за проверка на уредите, при необходимост извършват контролни проверки по сигнали на клиентите.
 - приема и завежда всички писмени жалби, предложения, сигнали от клиентите, и ги предава на Изпълнителния директор за резолюция;
 - приема документи за проучване и присъединяване на нови обекти.
4. Група „Работа с дебиторски задължения“ - работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч; телефон за контакти 082/883-575
- Предоставят информация за задълженията на всички клиенти битови и небитови;
 - Предоставят информация за хода на заведените съдебни дела;
 - Сключват споразумения за разсрочено плащане на просрочени задължения.
5. Юрист - работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч.; телефон за контакти 082/883-388
- предоставя информация за заведени съдебни дела;
 - разяснява приложението на всички законови разпоредби, имащи отношение към дейността на „Топлофикация Русе“ ЕАД;
6. Паричен салони за физически лица - работно време от 08.00-16.30 ч.
Касата се намира на ул. "Боримечка" № 43; телефон за контакти 082/883-576
7. Каса за разплащане на юридически лица, за получаване на фактури и плащане на цени за присъединяване - работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч.
Касата се намира на ул. "Боримечка" № 43; телефон за контакти 082/883-565

8. Ръководител Център за Работа с клиенти - работно време от 08.00-12.00 ч. и от 12.30-16.30 ч. - координира дейността на всички звена; приема абонати при възникнали въпроси, изискващи комплексно решение, обединяващи дейността на повече от едно звено или длъжностно лице; телефон за контакти 082/883-561

Чл. 8 (1) Звено „Топлофикационни мрежи“ предоставя на клиентите информация от техническо естество, свързана с доставката на топлинна енергия както следва:

1. от Началник/ Зам. началник „Топлопреносни мрежи“ - работно време от 08.00-12.00 и от 12.30-16-30; като работи с клиенти от 08.30-9.30 ч. всеки работен ден; телефон за контакти 082/883-303:

- Предоставя информация за етапите на изпълнение на програмите за инвестиционни и ремонтни дейности на „Топлофикация Русе“ ЕАД свързани с Топлопреносната мрежа;
- Отговаря на въпроси и предоставя информация за качеството на услугата – централно топлоснабдяване свързани с Топлопреносната мрежа;
- Отговаря на въпроси и предоставя информация за експлоатацията, техническото обслужване и ремонта на вътрешно сградните инсталации за отопление и битова гореща вода.

2. от Инженер „Топлоенергетика“ - работно време от 08.00-12.00 и от 12.30-16-30; като работи с клиенти от 08.30-9.30 ч. всеки работен ден; телефон за контакти 082/883-564

- предоставят информация свързана с абонатните станции, съоръжения по топлопреносната мрежа, захранващи трасета;
- контролира отчитане на топломерите за търговско мерене в абонатните станции и срокове им за проверка;
- Определя параметрите и контролира настройка на режимите на съоръженията от топлоснабдителната система;
- Посещения на обекти при подадени от потребителите сигнали за смущения в топлоснабдяването, констатира причините, организира и обезпечава отстраняването на същите ако са в границите на собствеността на „Топлофикация Русе“ ЕАД.

3. от Монтьор/ старши монтьор Топлофикационни съоръжения по райони - работно време от 08.00-12.00 и от 12.30-16-30

- Извършва манипулации по Топлопреносната мрежа в т.ч. абонатни станции и съоръжения по топлопреносните трасета;
- Отчита на топломери за търговско мерене в абонатните станции;
- Настройва режимите на съоръженията от топлоснабдителната система;
- Посещава обекти/клиенти при подадени сигнали за смущения в топлоснабдяването, констатира на причините, отстраняване на същите ако са в границите на собствеността на „Топлофикация Русе“ ЕАД или дава съответните препоръки за ремонта на вътрешно сградните инсталации за отопление и битова гореща вода;
- съдействие при установяване и отстраняване на аварии в границата на собственост на потребителите;

(2) Адресите и телефоните за контакти на обособените топлофикационни райони се поместват в интернет страницата на дружеството с адрес www.toplo-ruse.com и в Център за работа с клиенти на адрес: гр.Русе, ул. "Боримечка" № 43.

III. РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И ОТГОВОР НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЗАПИТВАНИЯ ОТ КЛИЕНТИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ РУСЕ“ ЕАД.

Чл. 9. (1) Клиентът - лично или чрез упълномощено от него лице, с нотариално заверено пълномощно, има право да предяви претенциите си чрез подаване на сигнали, жалби или заявления. Сигналите, жалбите или заявленията се подават по един от следните начини:

1. чрез депозиране в центъра за работа с клиенти на „Топлофикация Русе“ ЕАД;
2. чрез писмо, адресирано до официалния адрес за дружеството;
3. на специализиран телефон, оповестен от дружеството, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена, ЕГН, наименованието на юридическото лице (в случай, че клиента е юридическо лице), ЕИК, трите имена на представляващия юридическото лице по договор или закон, ЕГН на представляващия;
4. по електронен път - на оповестения официален електронен адрес на „Топлофикация Русе“ ЕАД, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена, ЕГН, наименованието на юридическото лице (в случай, че клиент е юридическо лице), ЕИК, трите имена на представляващия юридическото лице по договор или закон, ЕГН на представляващия.

(2) Писмените сигнали, жалби или заявления трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да е написана на български език
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя
3. да е посочено в какво се състои искането
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива
5. да е подписана от жалбоподателя който е титуляр по партидата за имота.

(3) „Топлофикация Русе“ ЕАД не отговаря на жалби, сигнали и предложения, които не отговарят на изискванията на ал. 2.

Чл. 10. (1) Всички подадени в деловодството на дружеството или получени на електронен адрес жалби, сигнали, предложения и запитвания се завеждат в система за документооборот на „Топлофикация Русе“ ЕАД.

(2) Продавачът е длъжен да отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали в срок не по-дълъг от 30 дни, с изключение на анонимни сигнали или жалби.

(3) Когато Клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на Продавача, има право да подаде жалба до МЕ или до КЕВР в съответствие с компетентността им по Закона за енергетиката.

Чл. 11. (1) Продавачът разглежда и решава в предвидения срок постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на клиентите, свързани с:

1. прилагането на общи условия за продажба на топлинна енергия;
2. отчетените данни от топломера и общия водомер в абонатната станция;
3. прилагането на цените на топлинната енергия;
4. качеството на топлоснабдяването;
5. данните на клиента;
6. както и други случаи касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на топлинната енергия.

(2) Възраженията на Клиента, свързани с дяловото разпределение на топлинната енергия се подават към Продавача.

Чл. 12. В случай, че Клиентът не е уведомил „Топлофикация Русе“ ЕАД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

IV. СПЕЦИАЛНИ ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СВЪРЗАНА С ПОТРЕБЛЕНИЕТО

Чл. 13. Разпоредбите в настоящата Глава от Правилата се отнасят за уязвими клиенти, които получават целеви помощи за топлинна енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Чл. 14. (1) Клиенти на „Топлофикация Русе“ ЕАД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата Глава от Правилата, следва да представят в дружеството официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „Топлофикация Русе“ ЕАД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че предоставения от клиента удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „Топлофикация Русе“ ЕАД има право да откаже предоставянето на услугите по чл. 15 и чл. 16.

Чл. 15. Клиенти на „Топлофикация Русе“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от клиента.

Чл. 16. (1) Клиенти на „Топлофикация Русе“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения си при облекчени условия.

(2) В случай че между „Топлофикация Русе“ ЕАД и клиента е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат споразумение за това, „Топлофикация Русе“ ЕАД няма право да прекъсне продажбата на топлинна енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на клиента.

(3) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава клиента от задължението да заплаща текущите си задължения.

V. ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ СНАБДЯВАНЕТО НА УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл. 17. „Топлофикация Русе“ ЕАД има право да спре топλοςнабдяването след писмено предупреждение, когато клиентът с доказан статут на „уязвим клиент“ не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия повече от два месеца след определения срок за плащане и не се е възползвал от възможността за разсрочено плащане, изразено чрез изрично подписване на споразумителен протокол.

Чл. 18. (1) Възстановяване на спряно топλοςнабдяване за отопление и/или горещо водоснабдяване в случаите по чл. 17 се извършва от „Топлофикация Русе“ ЕАД по писмено искане на клиента в срок до 2 (два) работни дни след заплащане на дължимите суми съгласно погасителния план от споразумителния протокол за разсрочено плащане.

(2) Възстановяването на спряно топλοςнабдяване към имотите на клиентите с доказан статут на „уязвими клиенти“ се извършва безвъзмездно от „Топлофикация Русе“ ЕАД.

VI. УКАЗАНИЯ ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА КЛИЕНТИ КЪМ ТОПЛОФИКАЦИОННАТА СИСТЕМА НА ГРАД РУСЕ.

Глава 1. Общи положения

Чл. 19. (1) Настоящите указания за условията и реда за присъединяване на сгради/обекти към топлопреносната мрежа на град Русе са предназначени за информация на потенциалните нови клиенти на топлоенергия доставена от „Топлофикация Русе“ ЕАД.

(2) Указанията са съставени на основание действащите нормативни документи: Закон за енергетиката; Наредба № 16-334 от 06 Април 2007г. за топлоснабдяването; Закон за устройство на територията; Закон за управление на етажната собственост.

(3) Съгласно тези нормативни документи клиентите са два вида:
клиенти ползващи топлинна енергия за битови нужди
клиенти ползващи топлинна енергия за небитови нужди

(4) Като следствие от това Правилата за присъединяване към топлофикационната система са различни за двата вида клиенти.

Глава 2. Правила за присъединяване към топлофикационната система на клиенти, ползващи топлинна енергия за битови нужди.

I. Общи положения

Чл. 20. Заявление за присъединяване към топлофикационната система на клиенти в сгради – етажна собственост, ползващи топлинна енергия за битови нужди се подават само при условие, че за топлофициране на сградата са съгласни собствениците на имоти или титуляри на вещно право на ползване притежаващи най-малко две трети от собствеността.

Чл. 21. „Топлофикация Русе“ ЕАД разглежда заявления на клиенти в сгради, намиращи се в непосредствена близост от действащата топлофикационна система и при условие, че съгласно „Плана за перспективно развитие на топлофикационната система на гр.Русе“ е предвидено мрежата да се разширява в тази посока.

Чл. 22. При проектирането и изграждането на вътрешните инсталации за отопление и битово – горещо водоснабдяване следва да се спазват изискванията на всички нормативни документи регламентиращи процеса на проектиране и изграждане на такива инсталации и задължителните изисквания на „Топлофикация Русе“ ЕАД посочени в предварителния договор за присъединяване.

II. Ред за присъединяване към топлофикационната система на битови клиенти в сгради – етажна собственост.

Чл. 23. (1) Подава се писменото заявление за проучване на техническите възможности и за сключване на предварителен договор и условията за присъединяване на обекти на лица, искащи присъединяване към топлопреносната мрежа на новоизграждащи се и съществуващи обекти в деловодството на „Топлофикация Русе“ ЕАД на ул. "Боримечка" № 43 и задължително трябва да е придружено с:

1. данните за сградата и видът на сградните инсталации;
2. документите за собственост, право на ползване или право на строеж съгласно чл. 182 ЗУТ, на собствениците или титулярите на вещно право на ползване от топлоснабдявания обект;
3. максималният топлинен товар по предварителни данни;
4. режимът на топлоснабдяване;
5. визата за проектиране, ако такава се изисква;
6. решението на общото събрание на собствениците или на титулярите на вещно право на ползване за сгради - етажна собственост по чл. 133, ал. 2 ЗЕ

(2) „Топлофикация Русе“ ЕАД изготвя становище-отговор и го изпраща на посочения в заявлението адрес или го връчва на заявителите на лично.

(3) При липса на техническа възможност или икономическа целесъобразност, становището е отрицателно.

(4) Ако е налице възможност за присъединяване на обекта към топлофикационната система „Топлофикация Русе“ ЕАД подготвя и предлага предварителен договор за присъединяване.

Чл. 24. При сключването на предварителния договор за присъединяване се определят правата и задълженията на топлопреносното предприятие и на лицата, които искат присъединяване към топлопреносната мрежа на новоизграждащи се и/или съществуващи обекти, техническите изисквания за присъединяване, вида на отоплителната инсталация, срокът и условията за сключване на договор за присъединяване, както и

1. мястото на присъединяване;
2. изискванията към предоставеното помещение за абонатна станция съгласно наредбата по чл. 125, ал. 4 ЗЕ;
3. параметрите на топлоносителя в мястото на присъединяване и в абонатната станция;
4. максималният топлинен товар;
5. технологичните изисквания и изискванията за безопасна експлоатация на съоръженията и свързаните с това сервитутни зони;
6. изискванията към индивидуалното разпределение и измерване на топлинната енергия в отделните имоти в сградата и за регулиране на инсталациите в сградите;
7. схемата на абонатната станция, видът и характеристиката на съоръженията и на средствата за търговско измерване, на регулиращите и измерителните уреди в нея и на телекомуникационните устройства.

Чл. 25. След завършване строежа възложителят подава заявление до „Топлофикация Русе“ ЕАД за сключване на договор за присъединяване при условията на предварителния договор.

Чл. 26. Договорът за присъединяване задължително включва:

1. вид и технически параметри на съоръженията в мястото на присъединяване;
2. проектна мощност и мощност на сградните инсталации;
3. режим на топлоснабдяване и параметри на топлоносителя съгласно показатели за качество на топлоснабдяването, утвърдени от Комисията за енергийно и водно регулиране;
4. брой и място на монтиране на средствата за търговско измерване, на управляващите и комуникационните устройства към спомагателните мрежи на топлоснабдителната система;
5. граница на собственост на съоръженията;
6. мощност и технически параметри на собствен резервен източник на топлинна енергия, когато такъв е необходим;
7. задължителни условия и изисквания от страна на топлопреносното предприятие за работата на собствените резервни източници на клиента;
8. условия за промяна на договорените мощности през времетраенето на договора;
9. срокове, цени и условия за учредяване на сервитутни права и за прехвърляне на собственост или учредяване право на строеж в полза на топлопреносното предприятие;
10. цени за присъединяване на обекта към топлопреносната мрежа;
11. финансови взаимоотношения между страните;
12. задължение за двете страни да пазят съоръженията на другата страна и да осигуряват достъп до тях;
13. особени условия, свързани с изграждане на съоръженията за присъединяване по реда на чл. 137, ал. 2 ЗЕ;
14. срок на договора.

Чл. 27. Включването на присъединителния топлопровод, съоръженията към него и абонатната станция в редовна експлоатация се извършва след получаване на разрешение за ползване на инсталациите в сградите.

Чл. 28. Присъединяването на лицата от една или повече сгради към абонатна станция в друга сграда се допуска при наличие на:

1. съгласие на общото събрание на етажните собственици или титуляри на вещно право на ползване;
2. контролни топломери за отопление, избрани и монтирани в абонатната станция преди присъединителните топлопроводи от топлопреносното предприятие за негова сметка, които се поддържат и ремонтират от него;
3. контролни водомери за топла вода, избрани и монтирани в абонатната станция на присъединителните водопроводи за битово горещо водоснабдяване и на рецикулацията от топлопреносното предприятие за негова сметка, които се поддържат и ремонтират от него;
4. споразумение за разпределение между сградите на:
 - а) количеството топлинна енергия, измерено по топломера в абонатната станция;
 - б) количеството студена вода, отчетено в абонатната станция, като общо потребена за битово горещо водоснабдяване;
5. договор за ползване на помещението на абонатната станция между собствениците на сградите.

Глава 3. Правила за присъединяване към топлофикационната система на клиенти, ползващи топлинна енергия за небитови нужди.

Чл. 29. За присъединяване на обекти на лица, искащи присъединяване към топлопреносната мрежа на новоизграждащи се и/или съществуващи обекти, които ще ползват топлинна енергия за небитови нужди към топлопреносната мрежа, се подава писмено заявление в деловодството на „Топлофикация Русе“ ЕАД на ул. "Боримечка" № 43, което задължително трябва да е придружена с:

1. данни за лицето;
2. съдебно удостоверение за актуално състояние, ако е търговец;
3. скица на площадката и характеристика на присъединявания обект, в т.ч. и според характера на потреблението;
4. място на абонатна станция;
5. дългосрочен прогнозен режим на потреблението на топлинна енергия - сезонни, месечни и денонощни графици;
6. количество на топлинната енергия и средномесечно потребление по месеци;
7. максимални и минимални часови товари;
8. вид и параметри на топлоносителя и изискванията за тяхното осигуряване;
9. задължителни условия и изисквания от страна на топлопреносното предприятие за работата на собствените резервни източници на клиентите първа категория;
10. количество и качество на връщания кондензат при топлоносител пара, изисквания по сигурността и надеждността на топлоснабдяването;
11. вид и място на управляващите и комуникационните устройства към спомагателните мрежи на топлоснабдителната система;
12. документ за собственост, право на ползване или право на строеж съгласно чл. 182 ЗУТ или други документи, на основание на които владее или държи обекта.

Чл. 30. „Топлофикация Русе“ ЕАД изготвя становище-отговор и го изпраща на посочения в заявлението адрес или го предоставя на заявителите лично, ако е налице

възможност за присъединяване на обекта към топлофикационната система „Топлофикация Русе“ ЕАД подготвя и предлага предварителен договор за присъединяване.

Чл. 31. „Топлофикация Русе“ ЕАД предлага предварителния договор в който задължително се определят:

1. мястото на присъединяване;
2. разположението и видът на съществуващите топлопроводи и свързаните с тях сервитутни зони;
3. мястото на абонатната станция, на средствата за търговско измерване и на средствата за измерване и контрол;
4. параметрите на топлоносителя в мястото за присъединяване;
5. максималната и минималната часова консумация на топлинна енергия;
6. изискванията към вътрешната разпределителна мрежа и инсталациите в сградите, използващи топлинна енергия;
7. количеството и качеството на връщания кондензат при топлоносител водна пара;
8. основните характеристики на съоръженията в абонатната станция, на средствата за търговско измерване;
9. видът и мястото на управляващите и комуникационните устройства към спомагателните мрежи на топлоснабдителната система.

Чл. 32. След завършване строежа на новоизграждащ се обект и съставяне на констативен акт, че строежът е изпълнен съобразно одобрените инвестиционни проекти, възложителят подава заявление до „Топлофикация Русе“ ЕАД за сключване на договор за присъединяване при условията на предварителния договор.

Чл. 33. Договорът за присъединяване задължително включва:

1. вид и технически параметри на съоръженията в мястото на присъединяване;
2. проектна мощност и мощност на сградните инсталации;
3. режим на топлоснабдяване и параметри на топлоносителя съгласно показатели за качество на топлоснабдяването, утвърдени от Комисията за енергийно и водно регулиране;
4. брой и място на монтиране на средствата за търговско измерване, на управляващите и комуникационните устройства към спомагателните мрежи на топлоснабдителната система;
5. граница на собственост на съоръженията;
6. мощност и технически параметри на собствен резервен източник на топлинна енергия, когато такъв е необходим;
7. задължителни условия и изисквания от страна на топлопреносното предприятие за работата на собствените резервни източници на клиента;
8. условия за промяна на договорените мощности през времетраенето на договора;
9. срокове, цени и условия за учредяване на сервитутни права и за прехвърляне на собственост или учредяване право на строеж в полза на топлопреносното предприятие;
10. цени за присъединяване на обекта към топлопреносната мрежа;
11. финансови взаимоотношения между страните;
12. задължение за двете страни да пазят съоръженията на другата страна и да осигуряват достъп до тях;
13. особени условия, свързани с изграждане на съоръженията за присъединяване по реда на чл. 137, ал. 2 ЗЕ;
14. срок на договора.
15. данни за лицето, включително съдебно удостоверение за актуалното състояние по фирмено дело, когато е търговец по смисъла на Търговския закон;
16. нотариално заверено пълномощно на лицето, упълномощено да го представлява;
17. одобрен инвестиционен проект и разрешение за строеж.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.

§. 1. (1) Настоящите Правила на „Топлофикация Русе“ ЕАД за работа с Клиенти са разработени на основание чл. 38в от Закона за енергетиката и чл. 11 ал. 5 и чл. 14 от Наредба № 3/21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката.

(2) Настоящите правила за работа с Клиенти на „Топлофикация Русе“ ЕАД са издадени във връзка с издадената на „Топлофикация Русе ЕАД“ Лицензия за пренос на топлинна енергия № Л-030-05/15.11.2000 г. на обособена лицензионна територия в гр.Русе и са част към Общите условия за продажба на топлинна енергия.

§. 2 Служителите на „Топлофикация Русе“ ЕАД са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§. 3 (1) Правилата могат да бъдат изменяни и допълвани по предложение на „Топлофикация Русе“ ЕАД с решение на КЕВР.

(2) Всяко изменение и допълнение на настоящите Правила се публикува на интернет-страницата на „Топлофикация Русе“ ЕАД.

(3) Изменения и допълнения на Правилата се извършват по реда на приемането им.

§. 4. Настоящите Правила на „Топлофикация Русе“ ЕАД за работа с Клиенти като неразделна част от Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди и са приети с Решение по т.от Протокол от07.2015 г. на Съвета на директорите на „Топлофикация Русе“ ЕАД и одобрени с Решение № ОУ-000/00.00.2015 г. на КЕВР, на основание чл. 150, ал. 1 от Закона за енергетиката.