

**Общие условия  
Предоставления потребителям услуг ВиК (водоснабжение и канализация)  
ВиК «Златни Пясыци» ООД**

**Глава первая**

**Общие положения**

Статья 1. Настоящие Общие условия определяют отношения между ВиК «Златни Пясыци» ООД, местоположение и юридический адрес: г. Варна, БУЛСТАТ 103783378, зарегистрированного в Торговом реестре судом по ф.д. № 2185 по описи за 2002 г. (далее - В и К оператор), с одной стороны и потребителями услуг водоснабжения и канализации на территории, обслуживаемой В и К оператором, с другой стороны.

Статья 2 (1). Потребителями услуг водоснабжения и канализации (далее – услуги В и К) являются:

1. Юридические или физические лица – собственники недвижимости, или лица, использующие недвижимость, которым предоставляются услуги В и К;

2. Юридические или физические лица – собственники недвижимости или лица, использующие ее, в многоэтажных зданиях;

3. Предприятия, использующие воду из водопроводных систем в населенных пунктах для технологических нужд или подачи воды другим потребителям после соответствующей обработки по самостоятельной водопроводной сети, не предназначенной для использования в качестве питьевой;

4. В и К операторы, согласно статье (ст.) 2 Закона о регулировании водоснабжения и канализационных услуг (Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги - ЗРВКУ), которые покупают питьевую воду, чтобы предоставить услуги поставки питьевой воды и воды для бытовых нужд и/или осуществляют водоотвод и очистку сточных вод другим или от других В и К операторов.

(2) В случаях, когда права потребителя принадлежат нескольким лицам, они отстаивают их или все вместе, или поручают полномочному представителю.

(3) Потребителем, в соответствии с настоящими Общими условиями, может быть и наниматель недвижимости, которому предоставляются В и К услуги. Владелец недвижимости, согласно абзацу (абз.) 1, пункту (п.) 1 или п. 2, несет солидарную с нанимателем ответственность по оплате долгов за пользование В и К услугами в период правоотношений найма, что закрепляется письменной декларацией – согласием.

Статья 3. Потребители используют В и К услуги, предоставленные В и К оператором для:

1. Бытовых нужд и в качестве питьевой воды;

2. Хозяйственных нужд;

3. общественных нужд, включая потребности лиц, находящихся на социальном обеспечении из средств государственного бюджета.

Статья 4. В и К оператор предлагает потребителям, согласно статье (ст.) 3, п. 2 и 3, договор о предоставлении В и К услуг в соответствии с ЗРВКУ.

## **Глава вторая**

### **Права и обязанности сторон**

#### Раздел первый

#### Права и обязанности потребителей В и К услуг

Статья 5. Потребители В и К услуг имеют следующие права:

1. Получать и пользоваться В и К услугами, предоставленными В и К оператором;

2. Возражать при получении неправильно выданных платежных документов;

3. Получать обратно взысканные сверх положенного в результате ошибок В и К оператора денежные средства вместе с начисленным процентом компенсации;

4. Получать неустойку или компенсацию за причиненный ущерб в соответствии с условиями, определенными Главой 6 настоящих Общих условий и действующим законодательством;

5. Сигнализировать В и К оператору и подавать жалобы, связанные с качеством В и К услуг, согласно настоящим Общим условиям, и получать ответы на поставленные в письменной форме вопросы;

6. Подавать жалобы в Государственную комиссию по энергетическому и водному регулированию (Държавната комисия за енергийно и водно регулиране – ДКЕВР) в случае несогласия с ответом В и К оператора в соответствии с применением ЗРВКУ, приложив письменный ответ оператора.

7. Присутствовать при снятии показаний индивидуальных приборов учета воды, а также при участии полномочного представителя контролировать снятие показаний общего счетчика воды домового ответвления.

Статья 6. Потребители обязаны:

1. В соответствии со ст. 22, абз. 1 обеспечить должностным лицам - уполномоченным В и К оператора доступ в следующих случаях:

а) для снятия показаний приборов учета воды домового ответвления в многоэтажных зданиях – для снятия показаний общего и индивидуальных приборов учета воды в жилых квартирах и других помещениях здания;

б) для проверки состояния и эксплуатации внутренних сетей, водопроводных и канализационных устройств потребителей для выполнения проверки и осуществления контроля приборов учета воды и взятия проб;

в) в других случаях, определенных законом, связанных с предоставлением В и К услуг, включая монтажные и ремонтные работы систем водоснабжения и канализации, находящихся в государственной или муниципальной собственности, а также с приостановлением или прекращением предоставления услуг;

2. Оплачивать пользование В и К услуг согласно ст. 31, абз. 2;

3. Пользоваться В и К услугами, только применяя законно построенные и присоединенные к водопроводной и канализационной системам ответвления;

4. Беречь от повреждений водопроводные и канализационные сети, сооружения и установки, являющиеся государственной или муниципальной собственностью, построенные в принадлежащей им недвижимости;

5. Соблюдать ограничения в ограничительных полосах, предназначенных для эксплуатации и ремонта;

6. Сохранять целостность пломб приборов учета воды и пломб на фитингах к ним, а также беречь возвратные клапаны, вентили, пожарные краны, гидранты, гидрофоры и другие водопроводные устройства;

7. Своевременно уведомлять В и К оператора об обнаруженных ими повреждениях и неисправностях водопроводных и канализационных сетей и сооружений, являющихся общественной государственной или муниципальной собственностью, построенных в принадлежащей им недвижимости;

8. Не допускать неуполномоченных В и К оператором лиц для выполнения каких-либо работ, связанных с функционированием водопроводных и канализационных систем и сооружений, находящихся в эксплуатации В и К оператора и расположенных на территории владельцев недвижимости – потребителей;

9. Соблюдать санитарно-технические требования по использованию внутренних сетей водоснабжения и канализации, сооружений и водопроводных и канализационных устройств здания;

10. Не загрязнять питьевую воду и не ухудшать качество сточных вод, превышая допустимые нормы, соответствующие требованиям действующего законодательства;

11. Не выбрасывать твердые отходы в канализацию;

12. Уведомлять в 30-дневный срок В и К оператора обо всех изменениях, связанных с идентификацией, в порядке изложенном в ст. 57 абз. 1 и ст. 58, при изменении характеристик водоснабжения и/или канализации владения или целей, с которыми он используется.

## Раздел второй

### Права и обязанности В и К оператора

#### Статья 7. В и К оператор имеет право

1. Получить в срок от потребителя причитающиеся суммы за предоставленные В и К услуги;

2. Доступа к устройствам учета количества воды;

3. Остановить целиком или частично поставку воды и/или отведение сточных вод, согласно условиям Главы 5 настоящих Общих условий и в соответствии с требованиями действующего законодательства;

4. Контролировать количество и качество сточных вод, попадающих в канализационную сеть от потребителей В и К услуг;

5. Доступа для выполнения ремонтных работ сетей и сооружений водоснабжения и канализации, расположенных во владениях потребителей.

#### Статья 8. В и К оператор обязан:

1. Поставлять потребителям воду, обладающую качествами питьевой, согласно требованиям действующего законодательства, отводить и/или очищать сточные воды;

2. При установлении компетентными органами определенных ограничений или режима водоснабжения своевременно уведомлять потребителей с помощью органов местного самоуправления и средств массовой информации;

3. В случае требований потребителей открывать индивидуальные клиентские счета, включая здания-кондоминиумы (в режиме этажной собственности), после оплаты необходимых сумм за административное утверждение изменений, согласно тарифам;

4. Поддерживать имеющуюся В и К систему, включая водомерные узлы на водопроводных ответвлениях, в соответствии с техническими и санитарными требованиями, с требованиями защиты окружающей среды, техники безопасности и охраны труда.

5. Поддерживать технико-экономическую базу данных о состоянии системы водоснабжения и канализации;

6. Измерять показания приборов учета воды, согласно с условиями и сроками, определенными настоящими Общими условиями и выдавать счета-фактуры для оплаты необходимых сумм;

7. Предоставлять дополнительные технические и административные услуги по тарифам, которые на определенной территории предоставляет исключительно В и К оператор и которые связаны с В и К услугами, согласно ЗРВКУ;

8. Осуществлять эксплуатацию водопроводной и канализационной системы в соответствии с требованиями действующего законодательства;

9. Беречь сооружения, устройства и имущество – собственность потребителей во время исполнения своих профессиональных обязанностей;

10. При плановой приостановке водоснабжения информировать потребителей, которых она затрагивает, не позднее, чем за 24 часа через средства массовой информации или другими приемлемыми способами;

11. При отклонении от допустимых требований к качеству питьевой воды, установленных с помощью проб, взятых из водомерного узла, в срок до истечения 2-х часов после получения результатов, информировать органы местного самоуправления и санитарный контроль;

12. Предоставлять альтернативное водоснабжение, включая цистерны, в случаях, когда прекращение снабжения питьевой водой составляет более 12 часов;

13. Отвечать на жалобы, сигналы и просьбы, согласно Главе 7, и на письменные запросы и обращения потребителей.

14. По требованиям потребителей предоставлять справки и информацию, связанную с предоставлением В и К услуг;

15. Присоединять к В и К системе новых потребителей, согласно Закону о устройстве территории (Закон за устройство на территорията) и подзаконным

нормативным актам по его применению после оплаты соответствующих счетов и тарифов, утвержденных ДКЕВР.

### Раздел третий

#### Обязанности оператора при эксплуатации в и к систем

Статья 9. (1) В и К оператор предоставляет услугу снабжения питьевой водой через систему водоснабжения до границ домового ответвления здания или до внутренней водопроводной сети обособленного владения.

(2) Водопроводные устройства зданий и внутренние сети водоснабжения присоединяются к системе водоснабжения посредством водопроводного ответвления с водомерным узлом.

(3) Водопроводное ответвление – это участок системы водоснабжения, который состоит из колонки водозабора, водопроводных труб и водомерного узла и поддерживается за счет В и К оператора.

(4) Шахта для водомерного счетчика, водопроводное устройство здания и внутренняя водопроводная сеть, начинающаяся после водомерного счетчика домового ответвления, является собственностью потребителя. Они создаются и поддерживаются за его счет

Статья 10. При сильном снижении дебита источников водоснабжения В и К оператор уведомляет об этом органы местного самоуправления, а также предлагает предпринять действия по введению:

1. Режима водопользования;
2. Лимиты по потреблению воды;
3. Такие ограничения водопользования, как запрет на использование питьевой воды для полива площадей зеленых насаждений, мытья улиц, моторных перевозочных средств, балконов и др.

Статья 11. (1) Гидрофорные установки и другие устройства для повышения давления воды как элементы домовых водопроводных систем устанавливаются за счет потребителей.

(2) В и К оператор поддерживает и ремонтирует гидрофорные установки и другие устройства для повышения давления воды, когда эти устройства находятся в его собственности или переданы ему для эксплуатации потребителями по отдельному договору.

3. Гидрофорные установки и другие устройства для повышения давления воды передаются от потребителей В и К оператору для эксплуатации, согласно требованиям действующего законодательства, с составлением Акта описания принимаемого объекта и протокола сдачи-приемки.

(4) При недостаточном давлении в водопроводной сети из-за действий В и К оператора он устанавливает за свой счет подходящее устройство для повышения давления.

Статья 12. В и К оператор отводит сточные воды через канализационные ответвления и уличные канализационные сети на урбанизированных территориях и через коллекторы, собирающие сточные воды, поддерживаемые В и К оператором.

Статья 13. (1) Сточные воды из владений потребителей отводятся или при помощи канализационных установок здания или внутренние канализационные

сети присоединяются к канализационным системам через соединительную ветку посредством контрольного колодца, построенной и введенной в эксплуатацию в соответствии с действующим законодательством.

(2) Отведение сточных вод осуществляется от границы канализационной установки здания или внутренней канализационной сети потребителей.

Статья 14. (1) Когда у потребителей есть собственный (местный) источник водоснабжения, сточные воды которого поступают в канализационную сеть, потребители за свой счет устанавливают на источник водоснабжения или перед первым контрольным колодцем измерительное устройство, которое отсчитывает количество сточных вод.

(2) В случаях, когда измерительное устройство отсутствует или оно не соответствует требованиям Закона об измерениях (Закон за измерванията) и подзаконным актам по его применению, количество сточных вод от этого источника водоснабжения определяются как равные максимальному эксплуатационному дебиту - расходу воды, согласно проекту данного источника водоснабжения.

Статья 15. В и К оператор предоставляет услугу очистки сточных вод при наличии построенной инфраструктуры и технических возможностей.

Статья 16. (1) В и К оператор осуществляет постоянный контроль за В и К системами и за количеством и качеством поступающих в канализационную систему сточных вод путем замеров, взятия проб и проведения анализов.

(2) При обнаружении повреждений В и К систем, причиненных потребителями, или поступления сточных вод в количествах и с качеством, не соответствующим допустимым нормам, должностное лицо В и К оператора составляет Акт описания обстоятельств, который подписывается потребителем.

(3) В случае, если потребитель не явится или откажется подписать Акт описания обстоятельств, то его подписывает свидетель, который может являться вторым должностным лицом В и К оператора.

## **Глава третья**

### **Измерение, учет и распределение количества питьевой воды и количества отведенных и очищенных сточных вод**

#### Раздел первый

#### Средства измерения

Статья 17. (1) На водопроводные и канализационные ответвления и оборудование здания устанавливаются только измерительные приборы, одобренные Законом об измерениях (Закон за измерванията) и подзаконными актами к нему.

(2) Измерительные приборы подлежат обязательной предварительной проверке перед монтажом, согласно Закону об измерениях (Закон за измерванията) и подзаконными актами к нему.

(3) Средства измерения подлежат также следующим поверкам: периодической, после ремонта, при нарушении целостности пломб и по обоснованному обращению В и К оператора или потребителя.

(4) При возникновении спора относительно метрологических характеристик приборов учета воды каждая из сторон может заявить о необходимости проведения метрологической экспертизы в соответствии с Законом об измерениях (Закон за измерванията) и подзаконным нормативным актам к нему. Если прибор учета воды исправен, расходы по проведении экспертизы несет заявитель.

Статья 18. (1) В и К оператор устанавливает, поддерживает и контролирует приборы учета воды на водопроводных ответвлениях.

(2) Если после водопроводного ответвления имеется более одного потребителя, то устанавливается общий водомер на водопроводное отклонение.

(3) В многоэтажных домах, как и при водоснабжении объектов, более чем с одним потребителем, каждый потребитель устанавливает индивидуальные приборы учета воды.

Статья 19. (1) При выявлении повреждения прибора учета воды, установленном на водопроводном отклонении, в случаях, отличных от упомянутых в ст. 45, В и К оператор заменяет средство измерения за свой счет. Срок замены не более 30 календарных дней, отсчет которых ведется от даты, зафиксированной в документах, констатирующих наличие повреждения.

(2) В период использования поврежденного прибора учета воды, согласно абз. 1, количество израсходованной воды исчисляется в порядке, указанном в ст. 24, абз. 1.

#### Раздел второй

#### Учет количества питьевой воды и количества отведенных и очищенных сточных вод

Статья 20. Израсходованное количество питьевой воды рассчитывается по показаниям прибора учета воды, установленного на водопроводном ответвлении В и К оператором.

Статья 21. (1) Показания приборов учета воды на водопроводных ответвлениях рассчитываются с точностью до 1 кубометра за период не дольше, чем:

1. 1 месяц – для потребителей, согласно со ст. 3, п. 2 и 3, и для общих счетчиков воды в многоэтажных зданиях;

2. 3 месяца – для потребителей, согласно со ст. 3 и п. 1, и для потребителей, согласно со ст. 3 и п. 2 с потреблением до 20 кубометров в месяц;

3. 6 месяцев – для счетчиков воды водопроводных ответвлений зданий во владениях с водомерным узлом, требующим утепления.

(2) Снятие показаний индивидуальных приборов учета воды производится после снятия показаний общего счетчика воды и осуществляется не реже одного раза в три месяца в течение 24 часов после снятия показаний общего счетчика воды.

(3) В периоды между двумя снятиями показаний счетчиков воды В и К оператор ежемесячно начисляет количество израсходованной воды, равное среднему месячному расходу в период двух предыдущих снятий показаний

счетчиков воды. После снятия показаний счетчиков количество воды приводится в соответствие с реальным потреблением.

(4) Снятие показаний счетчиков воды осуществляется в присутствии потребителя или его представителя. В отсутствие представителя потребителя снятые показания приборов учета воды подписывает свидетель, который может быть должностным лицом В и К оператора.

(5) Дата снятия показаний счетчиков воды указывается в объявлении, представленном в письменной форме и размещенном на подходящем месте, или сообщается другим способом в срок не позднее трех рабочих дней до проведения снятия показаний счетчиков воды.

Статья 22. (1) Потребитель должен обеспечить свободный и безопасный доступ официальным должностным лицам В и К оператора для проведения снятия показаний счетчиков воды водопроводного ответвления здания и индивидуальных приборов учета воды.

(2) Доступ в помещения, в которых установлены счетчики воды, обеспечивается потребителем в определенное время, указанное в объявлении В и К оператора, согласно со ст. 21, абз. 5.

(3) При невозможности снятия показаний счетчиков воды из-за отсутствия потребителя или его представителя и в случаях несогласия потребителя с начисленным количеством израсходованной воды, потребитель должен согласовать с В и К Оператором проведение снятия показаний счетчиков воды в удобное для обеих сторон время в срок не превышающий 6 месяцев с момента последнего снятия показаний счетчиков воды.

(4) В случае, если потребитель не выполнил свои обязанности, согласно абз. 3, считается, что налицо отказ в обеспечении доступа. Отказ подтверждается протоколом, составленным должностным лицом В и К оператора, подписанным им и хотя бы одним свидетелем. Должностное лицо записывает в протокол ФИО и персональный номер (ЕГН) свидетеля, в качестве которого может выступать и должностное лицо В и К оператора. После составления протокола В и К оператор исчисляет израсходованное количество питьевой воды в порядке, определенном ст. 46.

### Раздел третий

#### Распределение количества питьевой воды и количества отведенных и очищенных сточных вод

Статья 23. (1) Израсходованное количество питьевой воды в многоэтажных зданиях или водопроводных ответвлениях, к которым присоединен более чем один потребитель, определяется на основании расчетов, согласно со ст. 20 и показаний индивидуальных приборов учета воды, при этом учитываются весь расход воды и потери воды в здании или внутренней водопроводной сети.

(2) Разница между количеством питьевой воды, согласно показаниям общего счетчика воды, и количеством, являющимся суммой показаний индивидуальных приборов учета воды, и определенного в соответствии с порядком, изложенным в абз. 5 и в ст. 21, абз. 3, включая расход воды потребителями, с индивидуальных приборов учета воды которых не сняты

показания, распределяется пропорционально на количество воды, определенное показаниями индивидуальных счетчиков и начисляется в соответствии с порядком, изложенным в абз. 5 и в ст. 21, абз. 3.

(3) Вычисленная разница, в соответствии с порядком, изложенным в абз. 2, и ее стоимость записываются в отдельном порядке, и начисляется к общей сумме каждого потребителя.

(4) В случаях, когда водопроводная сеть спроектирована таким образом, что индивидуальные приборы учета воды в жилищах невозможно установить, распределение израсходованного количества питьевой воды выполняется в соответствии с количеством жильцов

(5) При отсутствии индивидуальных приборов учета воды или их неисправности месячное количество израсходованной питьевой воды определяется следующим образом:

1. По 6 кубометров для домов с центральным отоплением и по 5 кубометров – без него на каждого жильца;

2. По 0,15 кубометров на 1 кв. м посевных площадей;

3. По 0,1 кубометра на каждый кубометр застроенного объема здания, предназначенного для сезонного использования (дача, бунгало и др.), жилых помещений и офисов, в которых нет постоянно проживающих;

4. По 0,5 кубометров на каждый кубометр объема строящегося здания.

(6) Во владениях с более чем одним потребителем после водопроводного ответвления до установления общего счетчика воды В и К оператор израсходованное количество воды начисляется только по показаниям индивидуальных приборов учета воды потребителей.

(7) В многоэтажных зданиях или во владениях с более чем одним потребителем после водопроводного ответвления до установки индивидуальных приборов учета воды исчисленное, согласно абз. 5, количество воды повышается каждые три месяца в размере 1 кубометра на каждого жильца. Совокупное количество воды по показаниям индивидуальных приборов учета воды и количество воды, исчисленное в порядке, указанном в абз. 5, не может превышать показания общего счетчика воды.

Статья 24. (1) В случае кражи или повреждения водомерного узла водопроводного ответвления В и К оператор рассчитывает количество израсходованной воды, исходя из среднемесячного ее расхода за соответствующий период предыдущего года.

(2) При повреждении индивидуального прибора учета воды потребителя, количество израсходованной воды определяется в порядке, указанном в ст. 23, абз. 5.

Статья 25. Количество отведенных в канализационную систему сточных вод равно сумме количества израсходованной потребителем питьевой воды и количества воды из других источников водоснабжения, измеренные посредством установленных приборов для измерения, согласно ст. 14.

Статья 26. В случаях, когда потребитель устанавливает прибор для измерения количества отведенных сточных вод, их количество учитывается по

показаниям приборов для измерения, отвечающих требованиям действующего законодательства.

Статья 27. Количество очищенных вод принято считать равным количеству отведенных сточных вод, определенных в порядке, указанном в ст. 25 и ст. 26.

Статья 28. (1) Количество дождевых вод, сбрасываемых в канализационную систему от потребителей, соответствующих ст. 3, п. 2 и 3, поверхность владений которых или их частей имеют площадь более 200 кв. м и непроницаемые поверхности, определяются по среднегодовому выпадению осадков предыдущего года, официально сообщенным Институтом метеорологии и гидрологии (Институт по метеорология и хидрология), и рассчитанным В и К оператором количества дождевых вод, принятых канализационной системой пропорционально площади с непроницаемым покрытием.

(2) Сумма, необходимая для отведения дождевых вод, определяется В и К оператором, согласно абз. 1, потребителям выставляется счет, который они должны оплатить в течение первых трех месяцев каждого года за предыдущий год.

#### **Глава четвертая**

#### **Цены и оплата В и К услуг**

Статья 29. (1) В и К операторы предоставляют В и К услуги, согласно утвержденным Государственной комиссией по энергетическому и водному регулированию (Държавна комисия за енергийно и водно регулиране - ДКЕВР) предельным тарифам.

(2) В и К операторы публикуют утвержденные ДКЕВР тарифы и цены, которые используют при оказании В и К услуг, при условии, что они ниже предельных.

(3) В случае изменения цен, оно вступает в силу с первого числа месяца после изменения или решения ДКЕВР. Об изменениях сообщается через средства массовой информации (обязательно в одном центральном и одном местном ежедневном издании), введение изменений не требует заключения дополнительного приложения или согласия потребителя.

(4) При изменении цен расчетное количество воды за период от последнего действительного учета до даты следующего снятия показаний счетчиков распределяется пропорционально по числу дней, во время которых действуют старый и новый тариф.

Статья 30. (1) Поставка питьевой воды и/или очистка и/или отведение сточных вод оплачивается на основании измеренного количества израсходованной воды из сети водоснабжения путем снятия показаний счетчиков воды, установленных на водопроводных ответвлениях зданий.

(2) Для многоэтажных домов или для водопроводного ответвления с более чем одним потребителем израсходованное количество воды оплачивается на основе измеренного количества, рассчитанного и определенного в порядке, указанном в ст. 23.

Статья 31. (1) В и К оператор выдает ежемесячные счета, кроме принятых договоренностей о другом периоде выставления счетов.

(2) Потребители должны оплатить счета за пользование В и К услугами в тридцатидневный срок, следующий после даты выставления счета.

Статья 32. (1) Возражения против счетов к оплате за пользование В и К услугами могут быть направлены в письменном виде В и К оператору в течение 7 рабочих дней от даты получения счета.

(2) Подача возражения не освобождает потребителя от обязанности заплатить сумму, указанную в платежном документе, в установленный срок.

(3) В и К оператор выносит решение в течение 10 рабочих дней с момента подачи возражения, согласно абз. 1.

Статья 33. (1) Потребитель оплачивает счет наличными, через банк непосредственно банковским переводом или с текущего банковского счета, обязательно указывая свой потребительский номер.

(2) В и К оператор может ввести и другие формы оплаты, о которых уведомляет потребителей соответствующим образом.

(3) Оплата считается совершенной с даты поступления денежных средств наличными или через банк на счет В и К оператора.

(4) Если установлена переплата, ее возвращают потребителю по его выбору при соблюдении условий, указанных в ст. 43, или прибавляют к следующему платежу потребителя.

Статья 34. В случае согласия со стороны потребителя оформить расчет с помощью инкассо стороны договариваются об условиях в письменной форме.

Статья 35. (1) Когда у потребителя имеется более одной задолженности, он может заявить о том, какую из них он погашает. Если он не заявил об этом, погашается большая задолженность.

(2) Если задолженности возникли одновременно, они погашаются пропорционально.

(3) Когда оплата не покрывает целиком проценты, издержки и чистый размер долга, погашаются в первую очередь издержки, после проценты по долгу и в конце - чистый размер долга.

## **Глава пятая**

### **Приостановка или прекращение подачи питьевой воды и/или отведения и очистки сточных вод**

Статья 36. Подача и отведение воды может быть приостановлено (прекращено частично) и прекращено (прекращено полностью) В и К оператором без предварительного уведомления потребителей в следующих случаях:

1. При ликвидации аварии водопроводных и канализационных сетей сроком до 8 часов;

2. При прекращении электропитания насосных станций и других элементов систем водоснабжения и канализации в период отсутствия электропитания;

3. При стихийных бедствиях (наводнениях, землетрясениях, оползнях, ураганах, обильных снегопадах, загрязнении вод и др.) и производственных

авариях, в результате которых участки водопроводных систем перестали функционировать или качество воды представляет опасность для жизни и здоровья людей;

4. При необходимости увеличения притока воды к местам возникновения пожаров;

5. В силу решений, принятых компетентными органами в соответствии с действующим законодательством.

Статья 37. (1) После предварительного уведомления потребителей В и К оператор может прекратить или приостановить предоставление В и К услуг в следующих случаях:

1. При констатации действий со стороны потребителей или третьих лиц, приведших к нарушению нормативных требований по функционированию устройств водоснабжения и канализации;

2. При обнаружении умышленного повреждения сетей и сооружений, находящихся в эксплуатации В и К оператора;

3. В случае незаконного присоединения к системе водоснабжения и канализации;

4. При обнаружении несоответствия по качеству сточных вод, согласно определенному в договоре в пункте 4 или нормативному акту;

5. При присоединении новых потребителей;

6. При введении режима водоснабжения;

7. При проведении плановых профилактических наружных и технических осмотров, ремонтов, реконструкций и др., связанных с обслуживанием водопроводных и канализационных систем, в продолжении не более чем 8 часов;

(2) Уведомление, согласно пункт 1 и пункт 2, осуществляется письменно в порядке, указанном в ст. 66.

Статья 38. (1) При неоплате счетов потребителем В и К оператор имеет право временно приостановить предоставление В и К услуг на основании ст. 90 Закона об обязательствах и договорах (Закон за задължения и договорите) после проведения следующей процедуры:

1. Выписать счет-фактуру с суммой просроченного долга, вручить в порядке, указанном в ст. 66, что считается повесткой о добровольном погашении долга. Когда счет выписан, его вручают для добровольного погашения долга;

2. При непогашении долга в тридцатидневный срок В и К оператор посылает письменное уведомление о дате приостановки предоставления В и К услуг, которое вручается в порядке, указанном в ст. 66. Означенная дата не может быть ранее 15 (пятнадцати) дней, следующих за датой получения уведомления;

3. В и К оператор может предпринять действия по приостановке В и К услуг после означенной даты, согласно п. 2.

(2) В случае заключения соглашения о рассрочке выплаты долга отношения между сторонами урегулируются согласно соглашению.

(3) В и К оператор не имеет права приостановить предоставление В и К услуг, когда потребитель погашает свою задолженность в рамках заключенного соглашения.

(4) В случае неисполнения соглашения со стороны потребителя В и К оператор имеет право временно приостановить предоставление В и К услуг.

(5) Приостановка предоставления В и К услуг не допускается в многоквартирных домах, если своими действиями В и К оператор может нарушить законные права и интересы других потребителей в данном многоквартирном доме.

Статья 39. В и К оператор может прекратить или приостановить предоставление В и К услуг на основании письменного заявления потребителя о временном или постоянном отключении водопроводного и канализационного ответвления, которое он использовал, после оплаты услуг, согласно тарифам В и К оператора.

Статья 40. (1) При получении мотивированного письменного заявления со стороны потребителя В и К оператор может временно приостановить доставку питьевой воды путем пломбировки запорного крана перед счетчиком воды на период, указанный в заявлении, в этом случае записываются показания счетчика на момент подачи заявления.

(2) В случаях если при восстановлении водоснабжения, при снятии показаний счетчика воды или при осуществлении контроля будет констатирована и действительно установлена разница между показаниями, определенными в абз. 1, начисленные суммы будут считаться просроченным долгом от даты приостановки водоснабжения.

Статья 41. (1) В случаях, когда В и К оператор прекратил поставки питьевой воды и/или отведение сточных вод по вине потребителя, согласно нормам действующего законодательства и настоящим Общим условиям, возобновление осуществляется только В и К оператором в течение трех рабочих дней после устранения причины прекращения предоставления В и К услуг и за счет потребителей.

(2) Расходы по возобновлению поставки питьевой воды и/или отведения сточных вод включают сумму, покрывающую издержки процедуры прекращения и возобновления водоснабжения, согласно тарифам.

## **Глава шестая**

### **Ответственность при неисполнении обязанностей**

Статья 42. При несвоевременной оплате счетов за потребленные услуги потребители должны выплатить В и К оператору компенсацию в размере законного процента, согласно ст. 86, абз. 1 Закона об обязательствах и договорах (Закон за задължения и договорите), считая с первого дня после истечения срока оплаты до дня поступления суммы задолженности на счет В и К оператора.

Статья 43. В случаях переплаты потребителем за предоставленные В и К услуги в результате ошибки В и К оператора после сверки показаний измерительных приборов В и К оператор должен потребителю компенсацию в

размере законного процента от переплаченной суммы с момента поступления оплаты на его счет до дня восстановления по счету потребителя.

Статья 44. Причиненные ущерб и повреждения системе водоснабжения и/или канализации, включая водопроводные и/или канализационные ответвления, по факту которого составляется протокол, согласно ст. 16, абз. 2, устраняется за счет причинителя.

Статья 45. При краже или повреждении счетчика воды водопроводного ответвления здания по вине потребителя (замерзание, разбитое стекло и другие механические повреждения) ремонт и смена прибора выполняется В и К оператором за счет потребителя в соответствии с тарифом.

Статья 46. При отказе потребителя, подтвержденного протоколом, согласно ст. 22, абз. 4, предложения 2 и 3, обеспечить доступ должностного лица В и К оператора для снятия показаний счетчика воды, расход воды исчисляется по пропускающей способности водопроводного устройства непосредственно до счетчика из расчета 6 часов потребления в сутки при скорости вытекания воды 1 м/с.

Статья 47. При обнаружении незаконной врезки в водопроводные и канализационные системы, поступление воды по соответствующим ответвлениям прекращается, а количество израсходованной воды определяется в порядке, указанном в ст. 46, за одногодичный период, если не будет доказано, что период был меньше.

Статья 48. В порядке, указанном в ст. 46, определяется и количество израсходованной воды в случаях, если доказана вина в нарушении целостности пломб и физическом воздействии на прибор учета воды, приведшем к повреждению или неточности его показаний.

Статья 49. (1) Если доказано несоблюдение сроков, согласно ст. 36, п. 1, или сроков планового прекращения водоснабжения, объявленного в средствах массовой информации или другим соответствующим способом, согласно пункту 8, пункту 10, по вине В и К оператора, определенными настоящими Общими условиями, В и К оператор платит неустойку потребителю в размере 10% стоимости В и К услуг в соответствии с тарифом за предыдущий месяц.

(2) Неустойка, согласно абз. 1, предусмотрена и в случаях неисполнения В и К оператором обязанности, согласно ст. 8, п. 10, проинформировать потребителей о плановом прекращении водоснабжения.

(3) Неустойка, согласно абз. 1, предусмотрена и в случаях неисполнения В и К оператором обязанности, согласно ст. 8, п. 12, предоставить альтернативное водоснабжение.

(4) Потребитель может выставить неустойку В и К оператору в течение 30 дней со дня неисполнения своих обязанностей. После истечения этого времени неустойка может быть выставлена в судебном порядке в сроки, определенные ЗЗД.

(5) Неустойка не освобождает В и К оператора от ответственности за ущерб, нанесенный имуществу потребителя.

Статья 50. (1) В случае, если В и К оператор не выполнил своих обязанностей, предусмотренных ст. 8, п. 3, В и К оператор выплачивает неустойку потребителю в размере 50 лева.

(2) Неустойка может быть выставлена В и К оператору от потребителя в течение 30 дней с момента получения отказа открыть счет. После истечения этого времени неустойка может быть выставлена в судебном порядке в сроки, определенные ЗЗД.

Статья 51. (1) В случае затопления имущества потребителя по вине В и К оператора, последний выплачивает неустойку в размере 100 лева.

(2) Неустойка может быть выставлена В и К оператору от потребителя в течение 30 дней с момента возникновения инцидента. После истечения этого времени неустойка может быть выставлена в судебном порядке в сроки, определенные ЗЗД.

(3) Эта неустойка не освобождает В и К оператора от ответственности за ущерб, нанесенный имуществу потребителя.

Статья 52. В и К оператор не должен выплачивать неустойку потребителям в случаях, указанных в ст. 36.

## **Глава седьмая**

### **Порядок рассмотрения жалоб потребителей**

Статья 53. В случае неисполнения обязанностей со стороны В и К оператора, потребитель имеет право предъявить претензии путем предложений, заявлений и жалоб.

Статья 54. Предложения, заявления и жалобы должны отвечать следующим требованиям:

1. Быть написанными на болгарском языке;
2. В них должны быть указаны имя и адрес потребителя;
3. В них должна быть указана суть обращения;
4. В них должны быть изложены обстоятельства инцидента и представлены доказательства, если заявитель располагает ими;
5. Обращение должно быть подписано подателем или его полномочным представителем.

Статья 55. (1) В и К оператор принимает и подает предложения, заявления и жалобы в порядке, определенном Законом об административном обслуживании физических и юридических лиц (Закон за административно обслужване на физическите и юридическите лица).

(2) В и К оператор должен ответить на поступившие предложения, заявления и жалобы в течение 14 дней за исключением анонимных заявлений и жалоб как несоответствующих требованиям ст. 54.

(3) Если потребитель не удовлетворен ответом и принятыми мерами со стороны В и К оператора, то он имеет право подать жалобу в ДКЕВР в соответствии с ЗРВКУ и ЗЕ через В и К оператора, который отправляет копии всей переписки, связанной с инцидентом, с приложением доказательств, если таковые имеются, в трехдневный срок.

Статья 56. В случае, если потребитель не уведомил В и К оператора об изменении своего адреса, считается, что сообщения и уведомления были ему вручены в соответствии с установленным порядком, если она были отправлены по указанному в клиентском счете адресу.

## **Глава восьмая**

### **Порядок открытия, изменения и закрытия клиентского счета**

#### **Раздел первый**

##### **Открытие клиентского счета**

Статья 57. (1) Потребители идентифицируются следующим образом:

1. Юридические лица – полным наименованием, юридическим и фактическим адресом, контактной информацией и судебной регистрацией, с указанием лица, являющегося их представителем, БУЛСТАТ, банковских счетов, документов, удостоверяющих право собственности или имущественное право пользования, или декларации-согласия, согласно ст. 2, абз. 3, а индивидуальные предприниматели – вышеуказанные данные и ЕГН.

2. Физические лица – фамилия, имя и отчество, ЕГН и постоянный адрес по удостоверению личности, номер, дата выдачи и орган выдавший удостоверение личности, адрес обслуживаемой недвижимости и адрес для корреспонденции, телефон и документ, удостоверяющий право собственности или имущественное право пользования, или декларации-согласия в письменном виде, согласно ст. 2, абз. 3. Обработка личных идентификационных данных выполняется, согласно требованиям закона (Закон за защита на личните дани).

(2) В и К оператор открывает счет с клиентским номером потребителей при подаче заявления по образцу и представлении документов, с указанием идентификационных данных по абз. 1

(3) В и К оператор открывает счет с клиентским номером потребителей, согласно ст. 3, п. 2 и 3 после заключения договора, согласно ст. 4, в нем конкретизируются обязательные следующие данные:

1. Юридическое наименование сторон;
2. Точный адрес владения;
3. Вид В и К услуг;
4. Специфические права и обязанности сторон по договору;
5. Особые основания прекращения обязательств по договору и прочие условия;
6. Тарифы предоставляемых В и К услуг;
7. Срок действия договора.

(4) В случаях, когда права потребителей принадлежат нескольким лицам, но недвижимость используется одним из них, В и К оператор открывает клиентский счет с потребительским номером на лицо, использующее владение, согласно письменному соглашению с потребителями или с их полномочным представителем, согласно ст. 2, абз. 2.

(5) В случаях, когда права потребителей принадлежат нескольким лицам и недвижимость используется более чем одним потребителем, В и К оператор открывает клиентские счета на всех потребителей на основе документа и

согласительного протокола о распределении количества потребляемых В и К услуг.

## Раздел второй

### Изменение клиентского счета

Статья 58. (1) При изменении прав собственности или правомочия пользования недвижимостью новый и/или предыдущий собственник или пользователь должны подать на имя В и К оператора в 30-дневный срок заявление по утвержденному образцу открытия, изменения или закрытия клиентского счета, представить документы, удостоверяющие приобретение или прекращение прав собственности или правомочия пользования недвижимостью.

(2) В случае, невыполнения положений абз. 1, если новый собственник или пользователь желают изменить имя в титуле клиентского счета, он должен погасить все административные расходы, с ними связанные, согласно тарифам В и К оператора.

(3) Когда потребитель покидает семейное жилище в силу официального документа, выданного компетентными органами, он должен письменно уведомить об этом В и К оператора в 30-дневный срок и подать заявление об изменении клиентского счета, представив копию документа.

Статья 59. (1) В случае смерти потребителя – физического лица, наследники или лицо, получившее жилище в силу договора ухода за пожилым человеком или договору дарения, они должны в 30-дневный срок подать заявление В и К оператору об изменении клиентского счета, представить свидетельство о праве на наследство или документ о праве собственности.

(2) В случае, указанном в абз. 1, В и К оператор вносит изменения: переписывает клиентский номер на имя наследника или одного из наследников, согласно письменному соглашению, заключенному ими; на имя лица, получившего права собственности на жилище в силу соответствующего акта. При отсутствии соглашения между наследниками, В и К оператор открывает клиентский счет на всех наследников, которые оплачивают В и К услуги пропорционально, в соответствии со свидетельством о праве на наследство.

Статья 60. (1) Потребителем может быть и физическое лицо, которое пользуется В и К услугами в жилище, являясь его нанимателем, если собственник недвижимости подал декларацию В и К оператору о том, что В и К услуги будут использованы для удовлетворения бытовых нужд, с подтверждением о согласии нести солидарную ответственность с нанимателем об оплате необходимых сумм. В этих случаях В и К оператор оформляет клиентский счет на имя собственника недвижимости и на нанимателя, который оплачивает необходимые суммы за В и К услуги, начисленные после заключения договора найма.

(2) При изменении правоотношений аренды или найма, новый наниматель должен подать на имя В и К оператора в 30-дневный срок заявление по утвержденному образцу открытия, изменения или закрытия клиентского счета, представить документы, удостоверяющие правоотношения найма и декларацию собственника, согласно ст. 2, абз. 1, п. 1 и 2.

(3) На основании поданного заявления, согласно абз. 2 В и К оператор закрывает клиентский счет, оформленный на старого потребителя, если он не имеет на этот момент задолженности за В и К услуги.

(4) В случае, если новый наниматель не погасил задолженности, согласно абз. 2, В и К оператор имеет право открыть клиентский счет на имя собственника на основе документа, удостоверяющего правоотношения найма, и декларации собственника, согласно абз. 1.

Статья 61. В случае если декларация с выраженным согласием о солидарной ответственности собственника и нанимателя недвижимости отсутствует, В и К оператор открывает и ведет клиентский счет собственника или пользователя недвижимости, который оплачивает В и К услуги.

### Раздел третий

#### Закрывание клиентского счета

Статья 62. (1) При изменении прав собственности или правомочия пользования недвижимостью предыдущий и новый собственник или пользователь имеют право потребовать и получить от В и К оператора справку о всех задолженностях за В и К услуги на момент изменения.

(2) Для урегулирования взаимных обязательств по оплате В и К услуг предыдущий и новый собственники или пользователи должны в 30-дневный срок от даты заключения сделки по распоряжению имуществом, по которой передаются права собственности или правомочия пользования недвижимостью, подписать и представить В и К оператору согласительный протокол об оплате В и К услуг.

(3) На основе представленных документов, В и К оператор должен выдать дебетовое или кредитовое авизо предыдущему собственнику или пользователю недвижимости.

(4) Предыдущий собственник или пользователь недвижимости должен закрыть свой клиентский счет, оплатив сумму, указанную в дебетовом авизо, согласно абз. 3, а сумма, указанная в кредитовом авизо возвращается В и К оператором.

(5) В случае если новый и предыдущий собственник или пользователь не следуют требованиям, указанным в абз. 2, 3 и 4, то новый собственник оплачивает все задолженности, числящиеся за владением, после даты изменения прав собственности

Статья 63. (1) Если предыдущий собственник или пользователь не закрывает свой клиентский счет, то В и К оператор взыскивает оплату с него до момента открытия клиентского счета на имя нового собственника или пользователя в соответствии с актом, утверждающим право собственности или правомочия пользования недвижимостью.

(2) В и К оператор может открыть клиентский счет на основе документа, подтверждающего право собственности или правомочия пользования недвижимостью нового собственника или пользователя.

## **Глава девятая**

### **Дополнительные условия**

Статья 64. С вступлением в силу настоящих Общих условий потребитель дает свое согласие предоставить В и К оператору личные данные для использования в связи с фактическими отношениями по предоставлению В и К услуг, если не подал возражение в 30-дневный срок с момента опубликования настоящих Общих условий.

Статья 65. Все споры между В и К оператором и потребителем решаются по взаимному согласию посредством переговоров между сторонами, а если согласие не будет достигнуто, то в порядке, изложенном в главе седьмой или в судебном порядке.

Статья 66. (1) Все извещения и уведомления должны быть представлены в письменной форме.

(2) Отсчет срока извещений и уведомлений начинается с момента получения их потребителем при соблюдении следующих условий:

1. Вручение сообщения (повестки, предупреждения, извещения, уведомления и др.) в связи с неисполнением обязательств по договору со стороны потребителя осуществляется курьером или представителем В и К оператора, который подписью удостоверяет факт вручения;

2. Сообщения, согласно п. 1, вручаются после подписания лично потребителю или его законному представителю, или полномочному представителю, о полномочиях которого В и К оператор уведомлен;

3. Если курьер или представитель В и К оператора не застал потребителя, то сообщение, согласно п. 2, вручается совершеннолетнему члену семьи или соседу, который согласится передать сообщение. Лицо, через которое передается сообщение, подписывается на бланке с обязательством передать его потребителю. Курьер или представитель В и К оператора удостоверяет своей подписью дату и факт вручения, отмечает ФИО, данные удостоверения личности и качество лица, которому было вручено сообщение;

4. Если потребитель или его полномочный представитель, как и лица, согласно п. 3, не могут подписать в силу неграмотности или по какой-либо другой причине, или если потребитель или члены его семьи откажутся принять сообщение, курьер или представитель В и К оператора отмечает это на бланке. Отказ принять сообщение удостоверяется подписью хотя бы одного свидетеля, курьер отмечает ФИО и адрес свидетеля. В этом случае сообщение считается врученным и полученным в тот же день;

5. Вручение сообщения потребителям – юридическим лицам осуществляется на указанный в клиентском счете адрес, на бланке сообщения указывается ФИО и должность лица, которому вручается сообщение. Отказ от получения сообщения удостоверяется в порядке, изложенном в п. 4.

(3) Вручение сообщения, согласно вышеуказанному абзацу, может быть отправлено по почте с уведомлением, которое вручается под роспись, нотариальным приглашением или телеграммой с удостоверенным содержанием.

(4) В случае, если потребитель не уведомил В и К оператора об изменении своего адреса, то извещения и уведомления считаются врученными надлежащим образом, если они были посланы на указанный в клиентском счете адрес.

Статья 67. При наличии неурегулированных договором вопросов применяются положения действующего законодательства Республики Болгарии.

Статья 68. Если во время действия настоящих Общих условий наступят изменения в нормативных актах, их положения, вступившие в противоречие с новыми нормами, заменяются автоматически приведенными в соответствие с нормативными актами.

Статья 69. (1) Общие условия вступают в силу в течение месяца с момента их опубликования в центральной и местной газете.

(2) В течение 30 дней после вступления в силу настоящих Общих условий потребители, которые с ними не согласны, имеют право обратиться к соответствующему В и К оператору с заявлением, в котором изложат свои условия, отличные от настоящих. Предложения, отправленные потребителями и принятые В и К операторами, содержащие отличные от вступивших в силу условия, отражаются в дополнительном письменном соглашении.

(3) Новые потребители принимают Общие условия, заключив письменный договор о присоединении к системам водоснабжения и канализации и получении В и К услуг.

Статья 70. Изменение и дополнение настоящих Общих условий выполняется в порядке их принятия, регламентированным законом (ЗРВКУ).

Эти Общие условия одобрены ДКЕВР на основании ст. 6, абз. 1, п. 5 ЗРВКУ решением №