

**ОБЩИ УСЛОВИЯ  
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ВИК УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
ОТ ВИК ОПЕРАТОР "СОФИЙСКА ВОДА" АД**

**Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1** С тези Общи условия се уреждат отношенията между "Софийска вода" АД (юридическо наименование на ВиК оператора) със седалище и адрес на управление: гр.София, ж.к.Младост 4, ул."Бизнес парк" №1, сграда 2А, БУЛСТАТ: 130175000, рег.№ от КЗЛД 3-1008168/01.12.2003г., вписано в регистъра за търговските дружества на Софийски градски съд по ф.д. № 16172 по описа за 1999г., наричано за краткост "ВиК оператор", от една страна и потребителите на предоставяните водоснабдителни и канализационни услуги на територията, обслужвана от ВиК оператора, от друга страна.

**Чл.2 (1)** Потребители на ВиК услуги са:

1. юридически или физически лица - собственици или ползватели на имоти, за които се предоставят ВиК услуги;

2. юридически или физически лица - собственици или ползватели на имоти в етажна собственост;

3. предприятия, ползващи вода от водоснабдителните мрежи на населените места за технологични нужди или подаващи я на други потребители след съответна обработка по самостоятелна водопроводна инсталация, предназначена за питейни води;

4. ВиК операторите по чл.2 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ), които купуват питейни води за предоставяне на услуги за доставяне на вода за питейно-битови нужди и/или отвеждат и пречистват отпадъчни води на/от други ВиК оператори.

(2) В случаите, когато правата на потребител се притежават от няколко лица, те се упражняват от всички заедно или чрез пълномощник.

(3) Потребител, по смисъла на настоящите Общи условия, може да бъде и наемател на имот, за който се предоставят ВиК услуги. Лицето по ал.1, т.1 или т.2 се задължава солидарно с наемателя за дължимите суми за ползваните ВиК услуги за времето на наемното правоотношение с писмена декларация - съгласие.

**Чл.3** Потребителите ползват ВиК услугите, предоставяни от ВиК оператора за:

1. питейно-битови нужди;

2. стопански нужди;

3. обществени нужди, включително за нуждите на лицата на бюджетна издръжка.

**Чл.4 (1)** ВиК операторът може да предлага на потребителите по чл.3, т.2 и т.3 договор за предоставяне на ВиК услуги по смисъла на ЗРВКУ.

(2) В договора се конкретизират следните задължителни данни:

1. юридическо наименование на страните;

2. точен адрес на имота;

3. вида на предоставените ВиК услуги;

4. специфични права и задължения на страните по договора;

5. специални основания за прекратяване, както и други условия;

6. цена на предоставените ВиК услуги;

7. срок на действие на договора.

**Глава втора  
ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

**Раздел първи  
ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ВИК УСЛУГИ**

**Чл.5** Потребителите на ВиК услуги имат следните права:

1. да получават и ползват ВиК услуги, предоставяни от ВиК оператора;

2. да правят възражения при неправилно издадени платежни документи;

3. да получат обратно надвзетите суми, заедно с начислената законна лихва при допуснати от ВиК оператора грешки;

4. да получат неустойка или обезщетение за претърпени вреди в съответствие с условията, определени в Глава шест и действащото законодателство;

5. да подават жалби и сигнали до ВиК оператора, свързани с качествата на ВиК услугите съгласно настоящите Общи условия и да получават отговори на писмено поставени въпроси;

6. при несъгласие с отговора на ВиК оператора да подават жалби до Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), свързани с прилагането на ЗРВКУ с приложен писмен отговор на оператора;

7. да присъстват при отчитането на показанията на индивидуалните водомери, както и чрез упълномощен представител при отчитането на общия водомер на водопроводното отклонение.

**Чл.6** Потребителите са длъжни:

1. да осигуряват достъп на длъжностните лица, упълномощени от ВиК оператора, при условията на чл.22, ал.1 в следните случаи:

а) за отчитане на водомерите на водопроводните отклонения, за сгради - етажна

собственост – за отчитане на общия водомер и на индивидуалните водомери в жилищата и другите обекти в сградата;

б) за извършване на проверки на състоянието и експлоатацията на вътрешните мрежи и водопроводните и канализационни инсталации на потребителите, за извършване на проверка и контрол на водомерите и за вземане на проби;

в) в други случаи, определени със закон, свързани с предоставяне на услугите водоснабдяване и канализация, включително за монтажни или ремонтни работи по ВиК системите - публична държавна или общинска собственост, както и за прекъсване или прекратяване на услугите;

2. да заплащат ползваните ВиК услуги съгласно чл. 31, ал.2;

3. да ползват ВиК услугите само чрез законно изградени и присъединени към публичната водоснабдителна и канализационна системи отклонения;

4. да опазват от повреда водопроводни и канализационни мрежи, съоръжения и инсталации - публична държавна или общинска собственост, изградени в имотите им;

5. да спазват ограниченията в отстоянията за експлоатация и ремонт, съгласно действащата нормативна уредба;

6. да съхраняват целостта на водомерите на сградните водопроводни отклонения, на пломбите на водомерите и на пломбите на холендрите към тях, както и да опазват възвратните клапи, пожарните кранове, хидрантите, хидрофорите и други водопроводни части на сградните водопроводни инсталации;

7. да уведомяват своевременно ВиК оператора за установени от тях повреди и неизправности по водопроводни и канализационни мрежи и съоръжения - публична държавна или общинска собственост, изградени в техните имоти;

8. да не допускат неупълномощени от ВиК оператора лица да извършват каквито и да са дейности по ВиК системите и съоръженията към тях, експлоатирани от ВиК оператора, на територията на техните имоти;

9. да спазват санитарно-техническите изисквания за ползване на вътрешните водоснабдителни и канализационни мрежи, на съоръженията, и на сградните водопроводни и канализационни инсталации;

10. да не замърсяват питейната вода и да не влошават качествата на отпадъчните води над допустимите норми съгласно изискванията на действащото законодателство;

11. да не изхвърлят твърди отпадъци в канализацията;

12. да уведомят в 30-дневен срок ВиК оператора за всички настъпили промени по идентификацията, по реда на чл.57, ал.1, и чл.58 при промяна характеристиките на водоснабдения и/или канализиран имот или целите, за които се използва.

## **Раздел втори ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВиК ОПЕРАТОРА**

**Чл.7** ВиК операторът има право:

1. да получи в срок от потребителя дължимите суми за предоставените ВиК услуги;

2. на достъп до измервателните устройства за отчитане на количеството вода;

3. да спираща изцяло или частично доставянето на вода и/или отвеждането на отпадъчни води по условията на Глава пета на настоящите Общи условия и в съответствие с изискванията на действащото законодателство;

4. да контролира количеството и качеството на отпадъчни води, включвани в канализационната мрежа от потребителите на ВиК услуги;

5. на достъп за извършване на ремонтни дейности по ВиК мрежи и съоръжения, разположени в имоти на потребители.

**Чл.8** ВиК операторът е длъжен:

1. да доставя на потребителите вода с питейни качества, съгласно изискванията на действащото законодателство и/или да отвежда и/или пречиства отпадъчните води.

2. при наложени от компетентни органи определени ограничения или режим на водата да уведомява потребителите чрез местните органи на самоуправление и средствата за масово осведомяване;

3. при поискване от потребителите да открива индивидуални партиди, включително в сгради - етажна собственост, след представяне на разпределителен протокол от общото събрание на етажната собственост за дължимата до момента сума по имоти и заплащане на дължимите суми за административните разходи за промяната;

4. да поддържа изградената публична ВиК система, включително водомерните възли на водопроводните отклонения, в съответствие с техническите и санитарни изисквания и с изискванията за опазване на околната среда и безопасност при работа;

5. да поддържа технико-икономическа база данни за състоянието на ВиК системата;

6. да отчита показанията на средствата за измерване при условията и сроковете, определени в настоящите Общи условия и да издава фактури за дължимите суми;

7. да предоставя допълнителни технически и административни услуги по ценоразпис, които единствено ВиК операторът предлага на определена територия и са свързани с ВиК услугите по ЗРВКУ;

8. да осъществява експлоатацията на публичната водоснабдителна и канализационна система, в съответствие с изискванията на действащото законодателство;

9. да опазва съоръженията, инсталациите и имотите - собственост на потребителите при изпълнение на задълженията си;

10. при планирани прекъсвания на водоподаването да информира засегнати потребители най-малко 24 часа по-рано чрез средствата за масово осведомяване или по друг подходящ начин;

11. при отклонение от допустимите изисквания за качеството на питейната вода, установено с проба, взета от водомерния възел, в срок до два часа след получаване на резултатите, да информира органите на местно самоуправление и на санитарния контрол;

12. да предоставя алтернативно водоснабдяване, включително с водоноски, когато е налице прекъсване на водоснабдяването с питейна вода за повече от 12 часа;

13. да отговаря на жалби, сигнали и молби съгласно Глава седма и на писмени запитвания от потребители.

14. при поискване от потребителите да предоставя справки и информация, свързани с предоставените ВиК услуги.

15. да присъединява към ВиК системата нови потребители съгласно Закона за устройство на територията и подзаконовите нормативни актове по прилагането му след заплащане на съответните цени, утвърдени от ДКЕВР.

### **Раздел трети ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА ПРИ ЕКСПЛОАТАЦИЯТА НА ВиК СИСТЕМИТЕ**

**Чл.9 (1)** ВиК операторът предоставя услугата водоснабдяване с питейна вода чрез водоснабдителната система до границата със сградната водопроводна инсталация или до вътрешната водоснабдителна мрежа на обособен имот.

(2) Сградните водопроводни инсталации и вътрешните водоснабдителни мрежи се присъединяват към водоснабдителните системи чрез водопроводно отклонение с водомерен възел.

(3) Водопроводното отклонение е участък от водоснабдителната система и се състои от водовземна част, водопроводни тръби и водомерен възел и се поддържа от и за сметка на ВиК оператора.

(4) Водомерната шахта, сградната водопроводна инсталация или вътрешната водоснабдителна мрежа след водомера на сградното отклонение са собственост на потребителя. Те се изграждат и поддържат за негова сметка.

**Чл.10** При силно намаляване на дебита на водоизточниците ВиК операторът уведомява органите на местно самоуправление, като предлага да се предприемат действия за въвеждане на:

1. режим на водоползване;
2. лимити на водопотребление;
3. ограничения във водоползването, като забрана на ползването на питейна вода за напояване, поливане на зелени площи, миене на улици, моторни превозни средства, балкони и др.

**Чл.11 (1)** Хидрофорни инсталации и други инсталации за повишаване на налягането на водата, като елементи на сградните водопроводни инсталации, се изграждат за сметка на потребителите.

(2) ВиК операторът поддържа и ремонтира хидрофорните инсталации и другите инсталации за повишаване налягането на водата, когато инсталациите са негова собственост или са му предоставени от потребителите за експлоатация с отделен договор.

(3) Хидрофорните инсталации и другите инсталации за повишаване налягането на водата се предават от потребителите на ВиК оператора за експлоатация съгласно изискванията на действащото законодателство, като се съставя констатилен протокол и приемно-предавателен протокол.

(4) При недостатъчно налягане във водоснабдителната мрежа, вследствие на действия на ВиК оператора, същият инсталира за своя сметка подходяща инсталация за повишаване на налягането.

**Чл.12** ВиК операторът отвежда отпадъчните води, чрез канализационни отклонения и улични канализационни мрежи в урбанизираните територии и чрез отвеждащи колектори, поддържани от ВиК оператора.

**Чл.13 (1)** Отпадъчните води от имотите на потребителите се отвеждат, като сградните канализационни инсталации или вътрешните канализационни мрежи се присъединяват към канализационните системи чрез канализационно отклонение посредством ревизионна шахта, изградена и въведена в експлоатация в съответствие с действащото законодателство.

(2) Отвеждането на отпадъчните води се осъществява от границата със сградната канализационна инсталация или вътрешната канализационна мрежа на потребителите.

(3) Канализационно отклонение е частта от уличния канал или колектор до ревизионната шахта.

(4) Ревизионната шахта, сградната канализационна инсталация и вътрешната канализационна мрежа са собственост на потребителя. Те се изграждат и поддържат за негова сметка

**Чл.14** Когато потребителите имат изграден собствен (местен) водоизточник, отпадъчните води от който се включват в канализационната мрежа, потребителите монтират за своя сметка на водоизточника или преди първата ревизионна шахта измервателно устройство, по което се отчитат количествата отпадъчни води. Ако липсва измервателно устройство или не отговаря на изискванията на Закона за измерванията, количеството отпадъчни води се определят равни на максималния проектен дебит на водоизточника.

**Чл.15** ВиК операторът предоставя услугата пречистване на отпадъчни води при изградена инфраструктура и техническа възможност.

**Чл.16 (1)** ВиК операторът осъществява постоянен контрол върху ВиК системите и върху количеството и качеството на изпусканите отпадъчни води в канализационната система чрез измерване, вземане и анализиране на проби.

(2) При установяване на повреди на ВиК системите, причинени от потребители или включване на отпадъчни води в количества и с качества, различни от нормативно допустимите, длъжностно лице на ВиК оператора съставя констативен протокол, който се подписва от потребителя.

(3) В случай, че потребителят не се яви или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва от свидетел, който може да бъде второ длъжностно лице на ВиК оператора.

### Глава трета ИЗМЕРВАНЕ, ОТЧИТАНЕ И РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА КОЛИЧЕСТВАТА ПИТЕЙНА ВОДА И НА КОЛИЧЕСТВАТА ОТВЕДЕНИ И ПРЕЧИСТЕНИ ОТПАДЪЧНИ ВОДИ

#### Раздел първи СРЕДСТВА ЗА ИЗМЕРВАНЕ

**Чл.17 (1)** На водопроводните и канализационни отклонения и сградните инсталации се монтират само измервателни устройства, одобрени по реда на Закона за измерванията и подзаконовата нормативна уредба към него.

(2) Измервателните устройства подлежат на задължителна първоначална проверка преди техния монтаж, съгласно Закона за измерванията и подзаконовата нормативна уредба към него.

(3) Средствата за измерване подлежат и на следните проверки: периодична, след ремонт, при нарушаване на пломбата и при обособено искане на ВиК оператора или потребителя.

(4) При възникване на спор относно метрологичните характеристики на водомерите всяка от страните може да заяви извършване на метрологична експертиза по реда на Закона за измерванията и подзаконовата нормативна уредба към него. При изправен водомер, разходите се поемат от заявителя.

**Чл.18 (1)** ВиК операторът монтира, поддържа и контролира водомерите на водопроводните отклонения.

(2) Когато след водопроводното отклонение има повече от един потребител, водомерът на водопроводното отклонение е общ водомер.

(3) При сгради - етажна собственост, както и при водоснабдявани обекти с повече от един потребител, всеки потребител поставя индивидуални водомери.

**Чл.19 (1)** При установяване на повреда на водомер, монтиран на водопроводно отклонение, в случаите, различни от упоменатите в чл.45, ВиК операторът подменя средството за измерване за

своя сметка. Срокът за подмяна не може да бъде по-дълъг от 30 календарни дни считано от датата, отбелязана в документа за установяване на повредата.

(2) През периода на повреда на водомера по ал.1, количествата изразходвана вода се определят по реда на чл.24, ал.1.

#### Раздел втори ОТЧИТАНЕ НА КОЛИЧЕСТВАТА ПИТЕЙНА ВОДА И НА КОЛИЧЕСТВАТА ОТВЕДЕНИ И ПРЕЧИСТЕНИ ОТПАДЪЧНИ ВОДИ

**Чл.20** Изразходваните количества питейна вода се отчитат по водомер, монтиран на водопроводното отклонение от ВиК оператора.

**Чл.21 (1)** Показанията на водомерите на водопроводни отклонения се отчитат с точност до 1 куб.м. за период не по-дълъг от:

1. 1 месец - за потребители по чл.3, т.2 и т.3 и за общи водомери на сгради - етажна собственост;

2. 3 месеца - за потребители по чл.3, т.1 и за потребители по чл.3, т.2 с консумация до 20 куб.м./мес.;

3. 6 месеца - за водомери на сградни водопроводни отклонения на имоти с водомерен възел, изискващ зазимяване.

(2) Отчитането на индивидуалните водомери след общия водомер се осъществява най-малко веднъж на три месеца, до 24 часа след отчитането на общия водомер.

(3) В междинните периоди между два отчета ВиК операторът ежемесечно начислява количество изразходвана вода, определено въз основа на средния месечен разход от предходните 2 (два) отчета. След отчитане на показанията на водомерите количеството вода се изравнява в съответствие с реалното потребление.

(4) Отчитането на водомерите се извършва в присъствието на потребителя или на негов представител. При неосигуряване на представител, отчетът се подписва от свидетел, който може да бъде и длъжностно лице на ВиК оператора.

(5) Датата на отчитане на водомерите се обявява с писмено съобщение, поставено на подходящо място, или се съобщава по друг начин в срок не по-кратък от три работни дни преди отчитането.

**Чл.22 (1)** Потребителят е длъжен да осигурява свободен и безопасен достъп на легитимните длъжностни лица на ВиК оператора за извършване на отчети на водомера на сградното отклонение и на индивидуалните водомери.

(2) Достъпът до помещенията, в които са монтирани водомерите се осигурява от потребителя за времето, посочено в съобщението от ВиК оператора по чл.21, ал.5.

(3) При невъзможност за отчитане на водомерите, поради отсъствие на потребителя или

на негов представител и когато потребителят не е съгласен с фактурираните количества, същият е длъжен да уточни с ВиК оператора извършване на отчитането в удобно за двете страни време, в срок не по-дълъг от шест месеца от последното отчитане.

(4) В случай, че потребителят не изпълни задълженията си по ал.3 се счита, че е налице отказ за осигуряване на достъп. Отказът се удостоверява с протокол, съставен от длъжностното лице на ВиК оператора, подписан от него и от поне един свидетел. Длъжностното лице отбелязва в протокола трите имена и единния граждански номер на свидетеля, който може да бъде и длъжностно лице на ВиК оператора. След съставяне на протокола ВиК операторът изчислява изразходваното количество питейна вода по реда на чл.46.

### **Раздел трети РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА КОЛИЧЕСТВАТА ПИТЕЙНА ВОДА И НА КОЛИЧЕСТВАТА ОТВЕДЕНИ И ПРЕЧИСТЕНИ ОТПАДЪЧНИ ВОДИ**

**Чл.23 (1)** Изразходваното количество питейна вода за сгради - етажна собственост или за отклонения, към които са присъединени повече от един потребител, се разпределя въз основа на отчета по чл. 20 и отчетите по индивидуалните водомери, като в разпределението се включват всички разходи на вода и загубите на вода в сградната или вътрешната водопроводна инсталация.

(2) Разликата между количеството питейна вода, отчетено по общия водомер и сумата от отчетените количества по индивидуалните водомери и количествата, определени по реда на ал.5 и чл.21, ал.3 за потребителите, чиито индивидуални водомери не са отчетени, се разпределя пропорционално на отчетените по индивидуалните водомери количества и начислените по реда на ал.5 и чл.21, ал.3.

(3) Изчислената разлика по реда на ал. 2 и цената се записват на отделен ред и се начисляват в общата сума на всеки потребител.

(4) В случаите, когато водопроводната инсталация е проектирана така, че индивидуални водомери в жилищата не могат да бъдат монтирани, разпределението на изразходваното количество питейна вода се извършват съобразно броя на обитателите на жилищата.

(5) При липса на индивидуални водомери или неизправни такива, месечното количество изразходвана питейна вода се определя както следва:

1. по 6 куб.м. при топлофицирано жилище и по 5 куб.м. - при нетоплофицирано жилище за всеки обитател;

2. по 0,15 куб.м. на 1 кв.м. обработваема площ;

3. по 0,1 куб.м. за всеки куб.м. застроен обем сграда за сезонно ползване (вила, бунгало и др.) жилища и офиси, в които няма постоянен обитател;

4. по 0,5 куб.м. за всеки куб.м. застроен обем на сграда- за сгради в строеж.

(6) При имоти с повече от един потребител след водопроводното отклонение, до монтирането на общи водомери от ВиК оператора, изразходваното количество вода се отчита само по индивидуалните водомери на потребителите.

(7) При сгради- етажна собственост или при имоти с повече от един потребител след водопроводното отклонение до поставянето на индивидуални водомери определените по реда на ал.5 количества вода се завишават всяко тримесечие с 1,0 куб.м. за всеки обитател. Сборът от водните количества от показанията на индивидуалните водомери и водните количества изчислени по реда на ал.5 не може да надвишава отчетеното по общия водомер.

**Чл.24 (1)** При кражба или повреждане на водомерен възел на водопроводно отклонение, ВиК операторът начислява количеството изразходвана вода според средномесечния разход за съответния период от предходната година

(2) При повреждане на индивидуален водомер на потребителя, количеството изразходвана вода се определя по реда на чл.23, ал.5.

**Чл.25** Количеството отведени отпадъчни води в канализационната система е равно на сумата от количеството изразходвана от потребителя питейна вода и количеството вода от други водоизточници, измерена чрез монтираните средства за измерване, съгласно чл.14.

**Чл.26** В случаите, когато потребителят монтира средство за измерване на отведените отпадъчни води, тяхното количество се отчита по показанията на средството за измерване, отговарящо на изискванията на действащото законодателство.

**Чл.27** Количеството на пречистваните води се приема равно на количествата отведени отпадъчни води, определени по реда на чл. 25 и чл.26.

**Чл.28 (1)** Количествата дъждовни води, зауствани в канализационната система от потребители по чл. 3, т. 2 и 3, повърхността на чиито имоти или части от тях са с площ повече от 200 кв.м. и са с непропускливи настилки, се определят според средногодишния валеж за предходната година, официално обявен от Института по метеорология и хидрология и изчислено от ВиК оператора количество, оттекло се в канализационната система, съобразно площта с непропусклива настилка.

(2) Дължимите суми за отвеждане на дъждовни води, определени от ВиК оператора по ал.1 се фактурират и заплащат от потребителя през първото тримесечие на всяка година за предходната година.



## Глава четвърта ЦЕНИ И ЗАПЛАЩАНЕ НА ВиК УСЛУГИТЕ

**Чл.29 (1)** ВиК операторите предоставят ВиК услуги по утвърдени от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране пределни цени.

(2) ВиК операторите публикуват утвърдените от ДКЕВР цени, както и тези, които ще прилагат, при условие, че са по-ниски от пределните.

(3) При промяна на цените, същите влизат в сила от първо число на месеца, следващ промяната или решението на ДКЕВР. Те се обявяват чрез средствата за масово осведомяване (задължително в един централен и един местен всекидневник) и имат действие, без да е необходимо сключване на анекс или допълнително съгласие на потребителя.

(4) При промяна на цените, количеството вода, отчетено през периода от датата на последния действителен отчет до датата на следващия действителен отчет на средствата за измерване, се разпределя пропорционално на броя на дните, по време на които действа старата и новата цена.

**Чл.30 (1)** Доставянето на питейна вода и/или пречистване и/или отвеждане на отпадъчни води се заплащат въз основа на измереното количество изразходвана вода от водоснабдителната мрежа, отчетено чрез монтираните водомери на сградните водопроводни отклонения.

(2) За сгради - етажна собственост или за водопроводно отклонение с повече от един потребител изразходваното количество вода се заплаща въз основа на измереното количество, отчетено и разпределено по реда на чл.23.

**Чл.31 (1)** ВиК операторът издава ежемесечни фактури, освен при изрична договореност за различен период на фактуриране.

(2) Потребителите са длъжни да заплащат дължимите суми за ползваните от тях ВиК услуги в 30 дневен срок след датата на фактуриране.

**Чл.32 (1)** Възразения срещу определената дължима сума за използвани ВиК услуги могат да се правят писмено пред ВиК оператора в срок от 7 работни дни, считано от датата на получаване на фактурата.

(2) Подаването на възражение не освобождава потребителя от задължението му да заплати сумата по платежния документ в установения срок.

(3) ВиК операторът се произнася в срок от 10 работни дни от подаване на възражението по ал.1.

**Чл.33 (1)** Потребителят заплаща дължимите суми в брой - на каса, по банков път - чрез директен превод или чрез разплащателна сметка, като задължително посочва потребителския си номер.

(2) ВиК операторът може да въведе и други форми на плащане, за които уведомява потребителите по подходящ начин.

(3) Плащането се счита за извършено от датата на постъпване на дължимата сума в брой или по банковите сметки на ВиК оператора.

(4) При установяване на надвзети суми, същите се възстановяват по избор на потребителя при

условията на чл.43 или се прихващат от следващите дължими от потребителя плащания.

**Чл.34** При съгласие от страна на потребителя за незабавно инкасо, страните се споразумяват за условията в писмена форма.

**Чл.35 (1)** Когато потребителят има повече от едно просрочено задължение, същият може да заяви кое от тях погасява. Ако не е заявил това, погасява се най-обременителното.

(2) Ако задълженията са възникнали едновременно, те се погасяват съразмерно.

(3) Когато плащането не е достатъчно да покрие лихвите, разноските и главницата, погасяват се най-напред разноските, след това лихвите и най-после главницата.

## Глава пета ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ ИЛИ ПРЕКРАТЯВАНЕ ДОСТАВЯНЕТО НА ПИТЕЙНА ВОДА И/ИЛИ ОТВЕЖДАНЕТО И ПРЕЧИСТВАНЕТО НА ОТПАДЪЧНИ ВОДИ

**Чл.36** Подаването и отвеждането на вода може да бъде преустановено (спряно частично) или прекратено (спряно напълно) от ВиК оператора без предварително уведомяване на потребителите в следните случаи:

1. при отстраняване на аварии по водопроводните и канализационните мрежи в срок до 8 часа;

2. при прекратяване на електрозахранването на помпени станции и други елементи на ВиК системите за периода на прекъсване на електрозахранването;

3. при стихийни бедствия (наводнения, земетресения, свличане на земни пластове, силни бури, обилни снеговалежи, замърсявания и др.) и производствени аварии, в резултат на които участъци от водопроводните системи са престанали да функционират или качеството на водата представлява опасност за живота и здравето на хората;

4. при необходимост от увеличаване на притока на вода към места на възникнали пожари;

5. по силата на решение, издадено от компетентен орган в съответствие с действащото законодателство.

**Чл.37 (1)** След предварително уведомяване на потребителя, ВиК операторът може да прекъсне или преустанови извършването на ВиК услугите в следните случаи:

1. при констатиране на действия от страна на потребителя или на трети лица, довели до нарушаване на нормативните изисквания за изпълнение на ВиК инсталации;

2. при установяване на умишлена повреда на мрежите и съоръженията, експлоатирани от ВиК оператора;

3. при незаконно присъединяване към ВиК системите;

4. при установяване на неотговарящи на определените в договора по чл.4 или с нормативен акт качества на отпадъчните води;

5. при присъединяване на нови потребители;

6. при въвеждане на режим във водоснабдяването;

7. при провеждане на планови профи-лактични прегледи, ремонти, реконструкции и други дейности, свързани с обслужването на водопроводните и канализационните системи, в продължение повече от 8 часа.

(2) По т.1, т.2 и т.4 уведомлението е писмено по реда на чл.65.

**Чл.38 (1)** При неплащане от потребителя на дължима сума, ВиК операторът има право да преустанови временно предоставянето на ВиК услуги на основание чл.90 от Закона за задълженията и договорите, след осъществяването на следната процедура:

1. издаване на фактура с размер на просроченото задължение, връчена по реда на чл.65. Същата се счита за покана за доброволно плащане;

2. при неплащане на дължимите суми в срок от 30 дни ВиК операторът изпраща писмено уведомление за датата на преустановяване на предоставянето на ВиК услугите, връчено по реда на чл.65. Датата не може да бъде по-рано от 15 дни след датата на получаване на уведомлението;

3. ВиК операторът може да предприеме действия по преустановяване на предоставянето на ВиК услугите след датата по т.2.

(2) При сключване на споразумение за разсрочване на задължението, отношенията между страните се уреждат съгласно споразумението.

(3) ВиК операторът няма право да преустановява на предоставянето на ВиК услуги, когато потребителят изпълнява задълженията си по споразумението.

(4) При неизпълнение на споразумението от страна на потребителя, ВиК операторът има право да предприеме действията по ал.1.

(5) Преустановяване на предоставянето на ВиК услугите не се допуска при потребители в сгради - етажна собственост, в случай че с действията си ВиК операторът ще наруши права и законни интереси на други потребители в сградата - етажна собственост.

**Чл.39** ВиК операторът може да прекъсне или преустанови предоставянето на ВиК услугите при писмено заявление на потребителя за временно или постоянно (трайно) прекъсване на водопроводното и канализационното отклонение, които той използва след заплащане на услугата, съгласно ценоразпис на ВиК оператора.

**Чл.40 (1)** При подадено мотивирано писмено заявление от страна на потребителя, ВиК операторът може временно да преустанови доставката на питейна вода чрез пломбиране на спирателния кран пред водомера за периода, посочен в заявлението, като в този случай се записват показанията при подаване на заявлението.

(2) В случай, че при възстановяване на отчитането или при осъществяването на контрол бъде

констатирана разлика между показанията, определени по ал.1 и действително установените, дължимите суми се считат за просрочено задължение, считано от датата на преустановяване на отчитането.

**Чл.41 (1)** В случаите, когато ВиК операторът е прекъснал доставянето на питейна вода и/или отвеждането на отпадъчни води по вина на потребителя, съгласно изискванията на действащото законодателство и тези Общи условия, същите се възстановяват само от ВиК оператора в срок до 3 работни дни след отстраняване на причината, която го е наложила и заплащане от потребителя на разходите по възстановяването.

(2) Разходите за възстановяване на доставянето на питейна вода и/или отвеждането на отпадъчни води са сума, покриваща разноските за процедурата по прекъсване и възстановяване на водоснабдяването, съгласно ценоразписа.

## Глава шеста ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА

**Чл.42** При неизпълнение в срок на задължението си за заплащане на ползваните услуги, потребителят дължи на ВиК оператора обезщетение в размер на законната лихва, съгласно чл.86, ал.1 от Закона за задълженията и договорите, считано от първия ден след настъпване на падежа до деня на постъпване на дължимата сума по сметка на ВиК оператора.

**Чл.43** В случаите, когато потребителят е платил повече от дължимите суми в резултат на грешка на ВиК оператора при изравняване след действителен отчет на измервателните уреди за предоставените ВиК услуги, ВиК операторът дължи на потребителя обезщетение в размер на законната лихва върху надплатената сума от деня на постъпването ѝ по негова сметка до деня на възстановяването ѝ по сметка на потребителя.

**Чл.44** Причинените щети и повреди на водоснабдителните и/или канализационните системи, включително на водопроводните и/или канализационни отклонения, за които е съставен протокол по чл.16, ал.2, се отстраняват за сметка на причинителя.

**Чл.45** При кражба или повреждане на водомера на сградното водопроводно отклонение по вина на потребителя (замръзване на водомера, счупване на стъклото и други механични повреди) ремонтът и смяната им се извършват от ВиК оператора за сметка на потребителя, съгласно ценоразпис.

**Чл.46** При отказ на потребителя, установен с протокола по чл.22, ал.4, изречения второ и трето, да осигури достъп на длъжностното лице на ВиК оператора за отчитане на показанията на водомер, разходът на вода се изчислява по пропускателната способност на водопроводната инсталация

непосредствено преди водомера при 6 часа потребление в денонощието и изтичане на водата със скорост 1 m/s.

**Чл.47** При установяване на незаконно присъединяване към водопроводните и канализационните системи, съответните отклонения се прекъсват, а изразходваните, отведените и пречистените количества вода се определят по реда на чл.46 за едногодишен период, освен ако се докаже, че периодът е по-малък.

**Чл.48** По реда на чл.46 се определя и количеството изразходвана вода в случаите на доказано виновно нарушаване целостта на пломбите и физически въздействия върху водомерите, причинили тяхната повреда или неточност на показанията им.

**Чл.49 (1)** При доказано неспазване на срока по чл.36, т.1 или срока на планираното прекъсване, обявен в средствата за масово осведомяване или по друг подходящ начин в съответствие със задължението по чл.8, т.10 по вина на ВиК оператора, определен с тези Общи условия, ВиК операторът заплаща неустойка на засегнат потребител в размер на 10% от стойността на ВиК услугите, фактурирана за предходния месец.

(2) Неустойката по ал.1 се дължи и в случаите на неизпълнение на задължението на ВиК оператора по чл.8, т.10 да информира засегнати потребители при планирани прекъсвания на водоподаването.

(3) Неустойката по ал.1 се дължи и в случаите на неизпълнение на задължението по чл.8, т.12 да предоставя алтернативно водоснабдяване.

(4) Потребителят може да претендира за неустойка в период до 30 дни от датата на неизпълнение на задължението от ВиК оператора.

(5) Неустойката не изключва отговорността на ВиК оператора за имуществени щети, нанесени на потребителя.

**Чл.50 (1)** В случай, че ВиК операторът не изпълни задължението си, предвидено в чл.8, т.3, ВиК оператора заплаща неустойка на потребителя в размер на 50 лева.

(2) Неустойката може да се претендира от потребителя в рамките на 30 дни от получаване на отказ от ВиК оператора за откриване на партида.

**Чл.51 (1)** В случай на наводняване имот на потребител от публичната канализация по вина на ВиК оператора, последният заплаща неустойка в размер на 100 лева.

(2) Неустойката може да се претендира от потребителя в рамките на 30 дни от настъпването на събитията.

(3) Тази неустойка не изключва отговорността на ВиК оператора за имуществени щети, нанесени на потребителя.

**Чл.52** ВиК операторът не дължи неустойка на потребителите в случаите, предвидени в чл.36.

## **Глава седма** **РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА** **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл.53** В случай на неизпълнение на задължения от страна на ВиК оператора, потребителят има право да предави претенциите си чрез молба, сигнал или жалба.

**Чл.54** Молбата, сигналът или жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на потребителя вмота;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако същият разполага с такива;
5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

**Чл.55 (1)** ВиК операторът приема и завежда молби, сигнали, жалби и предложения по ред и начин, в съответствие с действащото законодателство.

(2) ВиК операторът е длъжен да отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали в срок не по-дълъг от 14 дни, с изключение на анонимни сигнали или жалби, както и неотговарящи на изискванията на чл.54.

(3) Когато потребителят не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки от страна на ВиК оператора, той има право да подаде жалба до ДКЕВР в съответствие с компетентността ѝ по ЗРВКУ и ЗЕ, чрез ВиК оператора, който изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3-дневен срок.

## **Глава осма** **РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И** **ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА**

### **Раздел първи** **ОТКРИВАНЕ НА ПАРТИДА**

**Чл.56 (1)** Потребителите се идентифицират по следния начин:

1. юридическите лица - с пълно наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция и съдебна регистрация, лицето което ги представлява, БУЛСТАТ, банкова сметка, документ, удостоверяващ правото му собственост или вещно право на ползване или писмена декларация-съгласие по чл.2, ал.3, а едноличните търговци - с предходните данни и ЕГН.

2. физическите лица - с трите имена, ЕГН и постоянен адрес по документ за самоличност, номер, дата на издаване и орган на издаване на документа за самоличност, адрес на обслужвания имот и адрес за кореспонденция, телефон, и документ, удостоверяващ правото му на



собственост или вещно право на ползване или писмена декларация-съгласие по чл.2, ал.3.

(2) ВиК операторът открива партида с потребителски номер на потребителите при подаване на заявление по образец и представяне на документи, съдържащи данни за идентификационните белези по ал.1.

(3) ВиК операторът открива партида с потребителски номер на потребителите по чл.3, т.2 и т.3 след сключване на договора по чл.4.

(4) В случаите, когато правата на потребител се притежават от няколко лица, но имотът се ползва от едно от тях, ВиК операторът открива партида и потребителски номер на лицето, ползващо имота съгласно писмено споразумение с потребителите или с пълномощника по чл.2, ал.2. При отсъствие на съсобственик на имота, присъстващия(-ите) подават декларация.

(5) В случаите, когато правата на потребител се притежават от няколко лица и имота се ползва от повече от един потребител, ВиК операторът открива партиди на всички потребители въз основа на документ и споразумителен протокол за разпределяне на отчетените количества. Разпределението по индивидуалните партиди е възмездно и се дължи цена, съгласно ценоразпис на ВиК оператора, утвърден от ДКЕВР.

## Раздел втори ПРОМЯНА НА ПАРТИДА

**Чл.57 (1)** При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и/или предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до ВиК оператора в 30-дневен срок заявление по образец за откриване, промяна или закриване на партида, като представи документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

(2) В случай, че не изпълни в срок задължението си по ал.1 и впоследствие новият собственик или ползвател поиска промяна на името на титуляра на партидата, той дължи заплащане на всички административни разходи, свързани с извършването на това действие, съгласно ценоразпис на ВиК оператора.

(3) Когато потребител напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган е длъжен да уведоми писмено ВиК оператора в 30-дневен срок, като подаде заявление за промяна на партидата и представи копие от документа.

**Чл.58 (1)** При смърт на потребител - физическо лице, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка или по дарение са длъжни в 30-дневен срок да подадат заявление до ВиК оператора за промяна на партидата, като представят удостоверение за наследници или акт за собственост.

(2) В случаите по ал.1, ВиК операторът променя партидата на името на наследника или на един от наследниците, по писмено споразумение между тях, или на името на лицето, придобило собствеността на жилището по силата на акта. При липса на споразумение между наследниците, ВиК операторът открива партида на всички наследници, отговарящи пропорционално на дела си, съобразно удостоверението за наследници. При отсъствие на съсобственик на имота, присъстващия(-ите) подават декларация. Разпределението по индивидуалните партиди е възмездно и се дължи цена, съгласно ценоразпис на ВиК оператора, утвърден от ДКЕВР.

**Чл.59 (1)** При промяна в наемното правоотношение в хипотезата на чл.2, ал.3, новият наемател е длъжен да подаде до ВиК оператора в 30-дневен срок заявление по образец за откриване на партида, като представи документи, удостоверяващи наличието на наемно правоотношение и декларация на собственика по чл.2 ал.1, т.1 и т.2.

(2) На основание на подаденото заявление по ал.1 ВиК операторът закрива партидата на стария потребител, само ако е заплатил всички дължими до този момент суми за ВиК услуги.

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

**Чл.60** В случаите, когато липсва декларация с изразено съгласие за солидарна отговорност на собственика с наемателя на имота, ВиК операторът открива и води партида на собственика или ползвателя на имота, който заплаща ВиК услугите.

## Раздел трети ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА

**Чл.61 (1)** При промяна на собствеността или вещното право на ползване предишният и новият собственик или ползвател имат право да поискат и да получат от ВиК оператора справка за всички дължими суми за ВиК услуги към момента на промяната.

(2) За уреждане на задълженията за ВиК услугите за имота, предишният и новият собственик или ползвател са длъжни в 30-дневен срок от сключването на сделка на разпореждане, с която се прехвърля правото на собственост или вещното право на ползване, да представят на ВиК оператора акта, удостоверяващ собствеността или вещното право на ползване на имота.

(3) Въз основа на действащото законодателство, ВиК операторът е длъжен да издаде данъчно дебитно или кредитно известие на предишния собственик или ползвател на имота.

(4) Предишният собственик или ползвател на имота е длъжен да закрие партидата си като

заплати сумата от дебитно известие по ал.3, а сумата от кредитно известие се възстановява от ВиК оператора.

(5) В случай, че новият и предишният собственик или ползвател не спазват изискванията по ал.2, новият собственик заплаща всички дължими суми за имота след датата на промяна на собствеността.

**Чл.62 (1)** Ако предишният собственик или ползвател не закрие партидата си, ВиК операторът събира дължимите суми от него до датата на откриване на партида на новия собственик или ползвател, съобразно представения акт за собственост или вещно право на ползване.

(2) При липса на задължения по партидата на стария собственик, ВиК операторът открива партида на новия собственик от момента на подаване на заявлението за промяна на партидата.

(3) ВиК операторът може да открие партида въз основа на документ, удостоверяващ собствеността му или вещното му право на ползване на имота на новия собственик или ползвател.

## Глава девета ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

**Чл.63** С влизане в сила на настоящите Общи условия, потребителят дава съгласието си предоставените на ВиК оператора лични данни да бъдат използвани във връзка с фактическите отношения по предоставяне на ВиК услугите.

**Чл.64** Всички спорове между ВиК оператора и потребителите се решават по взаимно съгласие чрез преговори между страните, а при непостигане на съгласие - по реда на Глава седма или по съдебен ред.

**Чл.65 (1)** Всички предизвестия и уведомления следва да бъдат в писмена форма.

(2) Сроктът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от потребителя при спазване на следните условия:

1. връчването на съобщения (покани, предупреждения, предизвестия, уведомления и др.) във връзка с изпълнение на задължения по договора от страна на потребителя, се извършва от куриер или представител на ВиК оператора, който с подписа си удостоверява начина на връчването;

2. съобщенията по т.1 се връчват срещу подпис, лично на потребителя или на неговия законен представител, или на пълномощник на потребителя, за упълномощаването на когото ВиК операторът е уведомлен;

3. когато куриерът или представителят на ВиК оператора не намери потребителя, той връчва съобщението по т.2 на пълнолетно лице от семейството, или на съсед, който е съгласен да предаде съобщението. Лицето, чрез което се връчва съобщението, се подписва в разписката със задължение да предаде същото на потребителя. Куриерът или представителят на ВиК оператора удостоверява с подписа си датата и начина на връчването, като отбелязва имената, единния

граждански номер и качеството на лицето, на което е било връчено съобщението;

4. когато потребителят или пълномощникът му, както и лицата по т.3 не могат да подпишат поради неграмотност или друга причина, или ако потребителят или семейството му откажат да приемат съобщението, куриерът или представителят на ВиК оператора отбелязва това в разписката. Отказът да се приеме съобщението се удостоверява с подписа поне на един свидетел, като куриерът отбелязва трите имена и адреса на свидетеля. В този случай съобщението се смята за връчено, респективно получено на същата дата;

5. връчването на съобщения за потребители - юридически лица се извършва на посочения в партидата адрес, като се посочват в разписката името и длъжността на лицето, на което е връчено съобщението. Отказът за получаване на съобщението се удостоверява по реда на т.4.

(3) Връчването на съобщенията по горната алинея може да става и по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка, нотариална покана или телеграма с удостоверение съдържание.

(4) В случай, че потребителят не е уведомил ВиК оператора за промяна на адреса си за кореспонденция се счита, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

**Чл.66** За неуредените в договорите въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

**Чл.67** Ако по време на действието на настоящите Общи условия настъпят промени в нормативните актове, клаузите, които противоречат на новите нормативни разпоредби, се заменят автоматично с тези, предвидени в съответния нормативен акт.

**Чл.68 (1)** Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им в централен и местен ежедневник.

(2) В срок до 30 дни след влизането в сила на общите условия потребителите, които не са съгласни с тях, имат право да внесат в съответния ВиК оператор заявление, в което до предложат различни условия. Предложените от потребителите и приети от ВиК операторите различни условия се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

(3) Новите потребители приемат общите условия със сключването на писмен договор за присъединяване към водоснабдителните и канализационните системи и предоставяне на ВиК услуги.

**Чл.69** Изменението и допълнението на настоящите Общи условия се извършва по реда за приемането им, регламентиран в ЗРВКУ.

Тези Общи условия са одобрени от ДКЕВР на основание чл.6, ал.1, т.5 от ЗРВКУ с решение № ОУ-064 от 17.07.2006 г.