



**ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД
ЗА ДОСТАВКА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ ОТ ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА
ИНСТАНЦИЯ**

В сила от 05.09.2024 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ	5
ГЛАВА III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ	6
ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД	8
ГЛАВА V ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ	8
ГЛАВА VI УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ВРЕМЕННО ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА	10
ГЛАВА VII УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ ЗА СНАБДЯВАНЕ С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ И ДОМАКИНСТВА В ПОЛОЖЕНИЕ НА ЕНЕРГИЙНА БЕДНОСТ..	11
ГЛАВА VIII ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА	12
ГЛАВА IX УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ.....	12
ГЛАВА X ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ.....	13

ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I

ВЪВЕДЕНИЕ

Чл. 1. (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” на обособена територия по силата на Лицензия за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция с № Л-410-17/01.07.2013 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността по ал. 1 в границите на лицензионната си територия.

(3) Дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката, която се предоставя въз основа на договор при общи условия при условията на равнопоставеност в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

(4) Настоящите Общи условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция са съставени съгласно чл. 95а, ал. 2 от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-5 от 25.07.2024 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.

(5) Настоящите Общи условия представляват договор за комбинирани услуги.

РАЗДЕЛ II

ПОНЯТИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Чл. 2. По смисъла на настоящите Общи условия:

1. **„Договор за комбинирани услуги”** е договор между краен клиент и доставчик от последна инстанция, чийто предмет, съгласно ПТТЕЕ, е продажбата на електрическа енергия и плащането на всички използвани от крайния клиент услуги: „достъп до електропреносната мрежа“, „пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа“, „достъп до електроразпределителната мрежа“, „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа“ и „отговорност за балансиране“. В договора за комбинирани услуги се уреждат отношенията във връзка с плащането от клиентите на дължимите суми за мрежови услуги за съответния ценови период.
2. **„Домакинство“** е лице или лица, които живеят и са регистрирани в едно жилище или част от жилище, имат общ бюджет и общи разходи за потребление на енергия и общи разходи за задоволяване на други потребности.
3. **„Домакинство в положение на енергийна бедност“** е домакинство, което при действащите цени на енергийните носители е с разполагаем средномесечен доход на член от домакинството за предходната година, по-малък или равен на официалната линия на бедност, след като е намален с разхода му за определеното спрямо енергийните характеристики на жилището типово потребление на енергия, и което поради това няма достъп до основни енергийни услуги за адекватно отопление, охлаждане, осветление и осигуряване на енергия за домакинските уреди.
4. **„Доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция”** е лицензионна дейност по продажба на електрическа енергия от енергийно предприятие – „доставчик от последна инстанция” на крайни клиенти, които не са избрали друг доставчик на електрическа енергия или са останали без доставчик по независещи от клиента причини.
5. **„Доставчик от последна инстанция”/„ДПИ”** е енергийно предприятие, което притежава валидна лицензия за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция”, издадена в съответствие с действащото законодателство. В настоящите Общи

условия под „доставчик от последна инстанция” следва да се разбира „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

6. **„Други услуги”** са услуги, които се предоставят допълнително на клиентите след заплащане на цена по ценоразпис.
7. **„ЗЕ”** означава Закон за енергетиката.
8. **„Идентификационен код”** е уникален идентификационен номер на обекта на клиента в базата данни на оператора на електроразпределителната мрежа за участие на пазара по свободно договорени цени.
9. **„КЕВР”** означава Комисия за енергийно и водно регулиране.
10. **„Клиент”** или **„краен клиент”** е клиент, който купува електрическа енергия за собствено ползване.
11. **„Клиентски номер”** е уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
12. **„Компетентен орган”** означава всеки централен или местен орган, който по силата на действащото законодателство има правомощия да дава задължителни препоръки, решения, разрешения или указания на страните по настоящите Общи условия.
13. **„Методика”** е Методиката за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция, приета от Комисията за енергийно и водно регулиране на основание чл. 21, ал. 1, т. 12 от Закона за енергетиката.
14. **„Мрежови услуги”** са достъп до електропреносната мрежа, пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа, достъп до електроразпределителна мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителна мрежа, достъп до затворена електроразпределителна мрежа и пренос на електрическа енергия през затворена електроразпределителна мрежа и други услуги по мрежите, определени в нормативен акт.
15. **„Непреодолима сила”** са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на настоящите Общи условия от КЕВР по съответния ред, включващи, но неограничавачи се до: война, саботаж, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, залежавания и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите Общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон.
16. **„Обект”** е всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот (включително строителен обект, преместваем обект, приемник на електрическа енергия) на краен клиент, в който се консумира електрическа енергия.
17. **„Оператор на електроразпределителната мрежа”** е лице – оператор на електроразпределителна мрежа, включително и на затворена електроразпределителна мрежа, което осъществява разпределение на електрическа енергия по електроразпределителна мрежа и отговаря за функционирането на електроразпределителна мрежа, за нейната поддръжка, развитието ѝ на дадена територия и за взаимовръзките ѝ с други мрежи, както и за осигуряването в дългосрочен план на способността на мрежата да покрива разумни искания за разпределяне на електрическа енергия.
18. **„Общи условия”** е текстът и съдържанието на тези Общи условия, които се прилагат по отношение на клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в качеството му на доставчик от последна инстанция, чиито обекти са присъединени към електроразпределителна мрежа.
19. **„ПТЕЕ”** означава Правила за търговия с електрическа енергия.
20. **„Уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия”** или **„уязвим клиент”** е битов клиент, който купува електрическа енергия за битовите нужди на домакинство, на което той

е член, и той и/или друг член на домакинството е в критична зависимост от електрическо оборудване поради възраст и/или здравословно състояние и/или получава месечни социални помощи и/или целева помощ за отопление съгласно Закона за социалното подпомагане.

РАЗДЕЛ III

СТРАНИ

Чл. 3. Страни по настоящите Общи условия са:

1. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, ЕИК 103533691, със седалище и адрес на управление гр. Варна 9009, бул. „Владислав Варненчик“ № 258, Варна Тауърс, Кула Г, наричано по-долу за краткост „ДПИ“;

2. Всеки краен клиент, който участва или е в процедура по регистрация на пазара на електрическа енергия по свободно договорени цени и чийто обект/обекти се намират на лицензионната територия на ДПИ, наричан по-долу за краткост „КЛИЕНТ”.

Чл. 4. КЛИЕНТ по чл. 3, т. 2 е и лице, което към датата на влизане в сила на настоящите Общи условия има сключен писмен договор за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция или се снабдява с електрическа енергия от ДПИ.

ГЛАВА II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ

РАЗДЕЛ I

ПРЕДМЕТ, ВЛИЗАНЕ В СИЛА И СРОК НА ДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

Чл. 5. (1) Настоящите Общи условия регламентират предоставянето на услугите „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” и „отговорност за балансиране” на КЛИЕНТИТЕ, както и предоставянето на други услуги по смисъла на чл. 2, т. 6.

(2) ДПИ поема служебно отговорността за балансиране на КЛИЕНТИТЕ за периода, през който доставя електрическа енергия за обекта/обектите на съответния КЛИЕНТ.

(3) Във връзка с услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” настоящите Общи условия уреждат отношенията, свързани с фактурирането и заплащането на дължимите от КЛИЕНТИТЕ суми за мрежови услуги в съответствие с ПТБЕ, за цена за задължения към обществото, както и за всички други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки.

Чл. 6. (1) За встъпване в договорни отношения при настоящите Общи условия всеки нов КЛИЕНТ подава писмено заявление по образец на дружеството, заедно с актуални идентифициращи данни и документи за себе си и обекта/обектите си, включително данни за контакт.

(2) Преди встъпване в договорни отношения ДПИ предоставя на КЛИЕНТА обобщение на основните договорни условия.

(3) Срокът на действие на настоящите Общи условия е в рамките на срока на лицензията за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД или до влизането в сила на нови Общи условия по предвидения за това ред.

(4) Действието на настоящите Общи условия за обект на КЛИЕНТ не се ограничава със срок. Договорните отношения между ДПИ и КЛИЕНТА за обекта се прекратяват по реда на чл. 36.

РАЗДЕЛ II

ЦЕНИ

Чл. 7. (1) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ доставената електрическа енергия по цени, определени съгласно Методиката по чл. 2, т. 13.

(2) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ дължимите суми за мрежови услуги по утвърдени от КЕВР цени. Когато цената на оператора на електроразпределителната мрежа за услугата „достъп“ се заплаща на база на предоставената мощност на обекта на КЛИЕНТА, КЛИЕНТЪТ дължи цената за услугата, независимо от наличието на потребено количество електрическа енергия в обекта, включително и при временно прекъсване на доставката на електрическа енергия.

(3) КЛИЕНТИТЕ, които съгласно Наредбата по чл. 36, ал. 3 от ЗЕ дължат надбавка върху стойността на активната електрическа енергия в зависимост от използваната и/или отдаваната реактивна електрическа енергия, заплащат надбавката на ДПИ.

(4) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ дължимите суми за утвърдената от КЕВР цена за задължения към обществото, както и за всички други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки, включително акциз и ДДС.

Чл. 8. Ценоразписът на предоставяните от ДПИ други услуги се публикува на интернет страницата на дружеството и в Центровете за обслужване на клиенти.

РАЗДЕЛ III

НАЧАЛО И КРАЙ НА ДОСТАВКАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

Чл. 9. (1) Доставката на електрическа енергия по тези Общи условия започва от 00:00 часа на датата на възникване на обстоятелствата, налагащи снабдяването с електрическа енергия на КЛИЕНТА от ДПИ в съответствие с ПТЕЕ.

(2) Когато ДПИ започне да доставя електрическа енергия до обект на КЛИЕНТ, който не е в договорни отношения с ДПИ, настоящите Общи условия се считат за приети от КЛИЕНТА и влезли в сила считано от датата на начало на доставката.

(3) В случая по предходната алинея КЛИЕНТЪТ е длъжен да подаде заявлението и информацията по чл. 6, ал. 1 от настоящите Общи условия в срок до 2 (два) работни дни от получаването на уведомление по реда на ПТЕЕ с указания за встъпване в договорни отношения с ДПИ.

(4) Ако КЛИЕНТЪТ не изпълни в срок задължението си по предходната алинея, ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия до изпълнение на задължението и заплащането на всички дължими суми за извършената доставка, включително за временното прекъсване и възстановяване на снабдяването, независимо от фактическото изпълнение на прекъсването.

Чл. 10. Доставката по тези Общи условия се прекратява от датата на влизане в сила на смяната на ДПИ с друг доставчик при изпълнение на изискванията на ПТЕЕ.

ГЛАВА III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

РАЗДЕЛ I

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

Чл. 11. КЛИЕНТЪТ има право:

1. да получава услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“ в предвидените в ЗЕ и ПТЕЕ случаи;
2. да избира свободно начина на плащане с официалната парична единица в България в рамките на действащото законодателство;

3. да подава писмени жалби и/или възражения;
4. да поиска проверка при съмнение за неточно фактуриране;
5. да предяви искане за обезщетение по предвидения в тези Общи условия ред.

Чл. 12. КЛИЕНТЪТ се задължава:

1. в периода на доставка да предостави на ДПИ информация в срок до 7 (седем) дни от всяка промяна в: актуалното му състояние; в собствеността или правото на ползване на обектите, снабдявани от ДПИ; в лицата, които го представляват или са упълномощени да извършват действия по настоящите Общи условия; в данните, необходими за издаване на фактури; в номерата на банковите си сметки; в данните за кореспонденция и др., както и при невъзможност или забавяне на изпълнението на задълженията му по настоящите Общи условия;
2. да заплаща дължимите суми по тези Общи условия и действащото законодателство съгласно договорните срокове и начини;
3. да уведоми ДПИ в случаите по чл. 36, ал. 1 от настоящите Общи условия;
4. да уведомява ДПИ в срок от 30 (тридесет) дни преди провеждане на планирани ремонти, престои и други планирани дейности и не по-късно от 24 (двадесет и четири) часа от възникването на непредвидени събития или ремонти, които водят до изменения и/или изключения на съоръженията, собственост на КЛИЕНТА, когато обектът/обектите му са присъединени на ниво средно напрежение. За целта КЛИЕНТЪТ предоставя детайлна информация за случаите на прекъсване (начална/крайна дата и час, продължителност и др.).

РАЗДЕЛ II

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДПИ

Чл. 13. ДПИ има право:

1. да преустанови временно доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА при неизпълнение на задължение по настоящите Общи условия, включително при неизпълнение на задължението за своевременно заплащане на всички дължими суми във връзка с доставката на електрическа енергия;
2. да събира вземанията си за доставена електрическа енергия и предоставените от ДПИ услуги от неизправни дължници, независимо от техния размер, по реда на действащото законодателство;
3. да изиска от КЛИЕНТА помесечни прогнозни данни за консумацията на електрическа енергия на обектите му, като в искането си дава на КЛИЕНТА подходящ срок, но не по-кратък от 3 (три) дни от получаване на искането.

Чл. 14. ДПИ се задължава:

1. да започне доставката на електрическа енергия в съответния срок по чл. 9, ал. 1;
2. да пази поверителността на личната информация на КЛИЕНТИТЕ и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на действащото законодателство;
3. да посочва крайните срокове за плащане в издаваните фактури;
4. да съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 (тридесет и шест) месеца;
5. да дава писмени отговори на подадени от КЛИЕНТА писмени жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им;
6. да предоставя услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” в съответствие с показателите за качество на обслужването, приети от КЕВР;

7. при наличие на система за авансово плащане за обекти с монтирани технически устройства, позволяващи предварително заплащане на определено количество електрическа енергия, да не поставя в по-неблагоприятно положение клиентите, избрали този метод на плащане.

ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД

Чл. 15. (1) ДПИ публикува на интернет страницата си и помества в Центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. телефон за връзка с дружеството, адрес за кореспонденция, адрес на електронна поща и налични канали за дистанционно обслужване;
2. информация за Методиката по чл. 2, т. 13;
3. действащия ценоразпис на предоставяните услуги по чл. 2, т. 6;
4. начини на плащане;
5. процедурата за смяна на доставчик;
6. информация относно средствата за уреждане на спорове;
7. дела на всеки енергиен източник в общата доставена енергия от ДПИ през предходната календарна година;
8. съществуващи източници на обществено достъпна информация за въздействието върху околната среда по отношение най-малко на емисиите на въглероден диоксид и радиоактивните отпадъци – резултат от производството на електрическа енергия от различните енергийни източници, в общата доставена енергия от ДПИ през предходната година;
9. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) ДПИ публикува на интернет страницата си актуална информация за местонахождението и работното време на Центровете за обслужване на клиенти и поддържаните в тях каси за плащане на задължения към ДПИ и услуги по ценоразпис.

(3) ДПИ публикува настоящите Общи условия на интернет страницата си и ги помества в Центровете за обслужване на клиенти в срока по чл. 40, ал. 1, както и предоставя екземпляр на Общите условия на всеки КЛИЕНТ при поискване.

(4) ДПИ предоставя безплатен достъп до данните на КЛИЕНТА през уеб базиран портал.

(5) При смяна на ДПИ с друг доставчик КЛИЕНТЪТ получава информация за окончателната си фактура по реда на чл. 17, ал. 2 от настоящите Общи условия.

ГЛАВА V ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ

Чл. 16. (1) До 20-о (двадесето) число на месеца, следващ отчетния, ДПИ издава фактура за количествата електрическа енергия съгласно утвърдените измерени стойности за календарния месец, в който те са отчетени по график, по цените по чл. 7.

(2) До 20-о (двадесето) число на месеца, следващ отчетния, ДПИ има право да издаде фактура за междинно плащане за текущия календарен месец в размер на 50% от стойността на фактурата за предходния месец.

Чл. 17. (1) Когато денят за издаване на фактурите по чл. 16 е почивен или официален празничен ден, те се издават в първия следващ работен ден.

(2) ДПИ изпраща на КЛИЕНТА оригинал на фактурите по чл. 16 на адрес за кореспонденция или на адрес на електронна поща.

(3) Неполучаването на фактура в оригинал не освобождава КЛИЕНТА от задължението му да заплати сумите по нея в договорения срок, с изключение на случаите, когато неполучаването на фактурата е по вина на ДПИ.

(4) КЛИЕНТЪТ може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане чрез някой от следните канали:

- телефон за връзка с дружеството;
- Центрове за обслужване на клиенти;
- интернет страницата на дружеството.

Чл. 18. (1) Фактурата по чл. 16, ал. 1 задължително съдържа клиентски номер, консумацията на електрическа енергия за календарния месец, определена на база данните от измерването за отчетния период, срок за плащане, идентификационни номера на средствата за търговско измерване, идентификационен код, цени за доставка на електрическа енергия от ДПИ, цени на мрежови услуги, цена за задължения към обществото и други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки за съответния ценови период, дължимия акциз и данък върху добавената стойност (ДДС).

(2) Във фактурата задължително се посочва и срокът, след изтичането на който при неплащане ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

Чл. 19. (1) КЛИЕНТЪТ заплаща на ДПИ дължимите суми по фактурата по чл. 16, ал. 1 в срок от 5 (пет) работни дни от датата на издаването ѝ.

(2) КЛИЕНТЪТ заплаща на ДПИ дължимите суми по фактурата по чл. 16, ал. 2 до 25-о (двадесет и пето) число на месеца, в който е издадена фактурата.

(3) Дължимата от КЛИЕНТА сума следва да бъде получена от ДПИ до изтичането на последния ден на срока за плащане.

(4) При плащане по банков път, задължението за плащане се счита за изпълнено в срок, ако цялата дължима сума постъпи по банковата сметка на ДПИ не по-късно от деня на падежа.

Чл. 20. (1) При подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, ДПИ се задължава да извърши проверка по възражението. За периода на проверката ДПИ няма право да прекъсва доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(2) В случай на съдебно оспорване от КЛИЕНТА на основанието за прекъсване, за което КЛИЕНТЪТ е представил на ДПИ писмено доказателство, ДПИ няма право да поиска прекъсване на преноса на електрическа енергия по отношение на задълженията, предмет на спора.

(3) В случаите по ал. 1 и ал. 2 от настоящия член, КЛИЕНТЪТ следва да заплаща всички задължения, които не са обект на възражението и/или спора.

(4) При приключила проверка по подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, при която е установено, че възражението е неоснователно и на КЛИЕНТА е изпратен отговор от ДПИ, КЛИЕНТЪТ следва да заплати задълженията си в срок от 5 (пет) работни дни, считано от изпращането на отговора към КЛИЕНТА.

Чл. 21. (1) В случаите на неизмерена, неправилно и/или неточно измерена електрическа енергия, корекции в количествата електрическа енергия и дължимите от КЛИЕНТА суми се извършват по реда на Правилата за измерване на количеството електрическа енергия.

(2) В 7 (седем) дневен срок от получаване на информация от оператора на електроразпределителната мрежа за грешки при отчитане на показанията на средствата за търговско измерване, ДПИ извършва корекция на сметката и уведомява КЛИЕНТА за коригираните суми.

Чл. 22. (1) В случаите на неправилно и/или неточно фактуриране, както и в случаите по чл. 21, ал. 2 ДПИ издава дебитно/кредитно известие и го изпраща на КЛИЕНТА в 2-дневен срок от издаването му.

(2) При издадено кредитно известие ДПИ приспада сумата по него от следващо дължимо плащане, освен ако преди настъпване на крайния срок за плащането му КЛИЕНТЪТ писмено е заявил възстановяване на сумата по посочена банкова сметка. В този случай ДПИ възстановява сумата в срок до 5 (пет) работни дни от получаване на искането.

(3) При издадено дебитно известие КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати стойността му до 5 (пет) работни дни от получаването на дебитното известие.

Чл. 23. При влязла в сила смяна на ДПИ с друг доставчик на електрическа енергия по реда и условията на ПТЕЕ, КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати всички дължими суми по настоящите Общи условия.

ГЛАВА VI УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ВРЕМЕННО ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА

РАЗДЕЛ I

ВРЕМЕННО ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПОРАДИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ТЕЗИ ОБЩИ УСЛОВИЯ

Чл. 24. (1) ДПИ има право временно да преустанови доставката на електрическа енергия, в случай че КЛИЕНТЪТ не заплати стойността на фактурата или на издадено дебитно известие в срока, посочен в чл. 19, ал. 1 и ал. 2, съответно в чл. 22, ал. 3.

(2) В случаите по ал. 1 фактурата, изпратена на КЛИЕНТА по реда на чл. 17, ал. 2, съдържа и предизвестие за срока, след изтичането на който, при неплащане ДПИ може да преустанови временно доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(3) Независимо от предвиденото по ал. 2, ДПИ има право да уведоми КЛИЕНТА също и по някой от следните начини: чрез писмено уведомление, кратко текстово съобщение до мобилен номер, съобщение на електронна поща, телефонно обаждане или в друга форма.

Чл. 25. (1) ДПИ има право временно да преустанови доставката на електрическа енергия, в случай че КЛИЕНТЪТ не изпълни което и да е свое задължение, произтичащо от настоящите Общи условия.

(2) В случаите по ал. 1 ДПИ уведомява КЛИЕНТА по някой от следните начини: чрез писмено уведомление, кратко текстово съобщение до мобилен номер, съобщение на електронна поща, телефонно обаждане или в друга форма, че в срок не по-кратък от 3 (три) работни дни ще последва временно преустановяване на доставката на електрическа енергия.

РАЗДЕЛ II

ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПО ИСКАНЕ НА КЛИЕНТА

Чл. 26. В случай на подадено от КЛИЕНТА искане до оператора на електроразпределителната мрежа за временно преустановяване на преноса до обекта на КЛИЕНТА, последният се задължава писмено да уведоми ДПИ за периода на желаното от КЛИЕНТА преустановяване най-малко 3 (три) работни дни преди датата на преустановяването, както и за евентуална промяна в датата на преустановяване и/или възстановяване на преноса на електрическа енергия до обекта на КЛИЕНТА.

РАЗДЕЛ III

ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

Чл. 27. (1) След отпадане на основанията за временното преустановяване на доставката ДПИ заявява пред оператора на електроразпределителната мрежа възстановяване на преноса на електрическа енергия до обекта на КЛИЕНТА. Когато преустановяването е по вина на

КЛИЕНТА, той заплаща на ДПИ съответните цени на услугите за временно преустановяване и възстановяване на доставката по ценоразпис.

(2) Услугата по възстановяване на доставката на електрическа енергия се извършва според сроковете на оператора на електроразпределителната мрежа и вида на заплатената услуга.

(3) При временно преустановяване на доставката от ДПИ като предходен доставчик, възстановяването ѝ се извършва след отпадане на основанията за преустановяването. Когато преустановяването е по вина на КЛИЕНТА, той заплаща на ДПИ съответните цени на услугите за временно преустановяване и възстановяване на доставката по ценоразпис.

ГЛАВА VII УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ ЗА СНАБДЯВАНЕ С ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ И ДОМАКИНСТВА В ПОЛОЖЕНИЕ НА ЕНЕРГИЙНА БЕДНОСТ

Чл. 28. Клаузите в настоящата Глава се отнасят за КЛИЕНТИ на ДПИ, които имат статут на уязвим клиент или на домакинство в положение на енергийна бедност по смисъла на действащото законодателство.

Чл. 29. (1) КЛИЕНТИ, които желаят да се възползват от възможностите, предвидени в настоящата Глава, следва да представят в дружеството официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвим клиент или на домакинство в положение на енергийна бедност. Когато уязвим клиент и/или друг член на домакинството му е в критична зависимост от електрическо оборудване поради възраст и/или здравословно състояние, КЛИЕНТЪТ предоставя на ДПИ писмено доказателство, освен ако това обстоятелство не е посочено в удостоверителния документ по предходното изречение.

(2) ДПИ има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че предоставения от КЛИЕНТА удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, ДПИ има право да откаже предоставянето на услугите по чл. 30, съответно прилагането на мерките или програмите по чл. 31.

Чл. 30. (1) КЛИЕНТИ на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от КЛИЕНТА.

(2) КЛИЕНТИ на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(3) В случай че между ДПИ и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, ДПИ няма право да преустанови временно доставката на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете в погасителния план от страна на КЛИЕНТА.

(4) При неспазване на сроковете в погасителния план, ДПИ може да поиска временно преустановяване на преноса на електрическа енергия за КЛИЕНТА по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(5) КЛИЕНТ на ДПИ с доказан статут на уязвим клиент, когато той и/или друг член на домакинството му е в критична зависимост от електрическо оборудване поради възраст и/или здравословно състояние, има право да заяви да не бъде преустановявана доставката на електрическа енергия при наличие на просрочени задължения. ДПИ и КЛИЕНТЪТ договарят разсрочено плащане на дължимите от КЛИЕНТА суми при облекчени условия.

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

Чл. 31. Когато компетентните органи са определили прилагането на мерки за защита и за финансова подкрепа по програми за подпомагане на домакинства в положение на енергийна бедност и на уязвими клиенти, които изискват участието на доставчиците на електрическа енергия, ДПИ публикува на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти информация във връзка с прилагането на тези мерки и/или програми.

ГЛАВА VIII ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 32. В случай на забавено плащане неизправната страна дължи обезщетение на другата страна в размер на законната лихва върху дължимите суми за всеки ден забава, считано от първия ден на забавата до пълното погасяване на задължението.

Чл. 33. (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до 3 (три) работни дни писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла щети от действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на КЛИЕНТА за неплащане на дължими суми.

(2) ДПИ и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата и доброволно уреждат взаимоотношенията си.

(3) При непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване по предвидения в закона ред.

Чл. 34. ДПИ не дължи обезщетения за щети, причинени от ограничаване или преустановяване на снабдяването в случаите на преустановяване на преноса по реда на чл. 122, ал. 2 от ЗЕ или на присъединяването по чл. 122, ал. 3 от ЗЕ. ДПИ не е задължен да изплаща обезщетения и за щетите, нанесени в резултат на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с електрическа енергия, както и при извършване на дейности по съответната мрежа по реда на чл. 122 от ЗЕ, с изключение на случаите, при които аварията или дълготрайният недостиг са настъпили по вина на ДПИ.

Чл. 35. (1) Когато не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, поради която има ограничаване или прекъсване на доставката на електрическа енергия за време, по-кратко от 48 (четиридесет и осем) часа, ДПИ в подходящ срок уведомява КЛИЕНТИТЕ чрез съобщение на интернет страницата си и/или по друг подходящ начин в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на задълженията на ДПИ.

(2) В случай че непреодолимата сила води до ограничаване или прекъсване на доставката на електрическа енергия за време, по-дълго от 48 (четиридесет и осем) часа, се прилага действащото законодателство за въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентните органи.

(3) За времетраенето на непреодолимата сила изпълнението на задълженията по тези Общи условия се спира.

ГЛАВА IX УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ

Чл. 36. (1) Договорните отношения между ДПИ и КЛИЕНТА се прекратяват в следните случаи:

1. при промяна на собствеността или отпадане на основанието за ползване на обекта/обектите;
2. при прекратяване на присъединяването към електроразпределителната мрежа на обекта/обектите;
3. при прекратяване на КЛИЕНТА като юридическо лице без правопримемство.

(2) В случаите на ал. 1 КЛИЕНТЪТ уведомява ДПИ по реда на чл. 12, т. 1 от настоящите Общи условия.

ГЛАВА X ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

РАЗДЕЛ I

РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 37. (1) Споровете между ДПИ и КЛИЕНТИТЕ се решават по пътя на преговорите.

(2) Всеки КЛИЕНТ има право да подаде жалба срещу действия на ДПИ, на която ДПИ отговаря писмено в срок до 30 (тридесет) дни от получаването на жалбата.

(3) ДПИ не е длъжен да отговаря на жалби и сигнали, подадени повторно, по въпрос, по който КЛИЕНТЪТ вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай жалбите и сигналите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(4) При неуреждане на спора по реда на ал. 1 и ал. 2, случаят може да бъде отнесен за решаване от компетентния съд.

РАЗДЕЛ II

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ. ЛИЧНИ ДАННИ

Чл. 38. (1) Всички съобщения, уведомления, счетоводни документи (фактури, дебитни/кредитни известия и др.) и други, с изключение на тези, за които има указан друг ред в настоящите Общи условия, следва да бъдат в писмена форма за действителност и да се изпращат от ДПИ на предоставен от КЛИЕНТА адрес за кореспонденция или адрес на електронна поща, а когато КЛИЕНТЪТ не е предоставил такива – на адрес на място на доставка или на адреса, фигуриращ в клиентската база данни на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД.

(2) ДПИ не носи отговорност за невярно предоставен адрес за кореспонденция или адрес на електронна поща или в случаите, когато КЛИЕНТЪТ не е получил изпратеното съобщение по причини, независещи от ДПИ.

(3) При промяна на адреса за кореспонденция или адреса на електронна поща, за която КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДПИ в срока по чл. 12, т. 1, всички съобщения, уведомления, предизвестия, счетоводни документи и други, изпратени на посочения пред ДПИ адрес или електронна поща на КЛИЕНТА, включително до датата на получаването на уведомлението за промяната, се считат за връчени и ДПИ не носи отговорност за причинени вреди и пропуснати ползи на КЛИЕНТА.

(4) В случай че ДПИ не разполага с информация и данни за контакт, включително актуални такива, за КЛИЕНТА и обектите му, ДПИ има право да използва за целите на настоящите Общи условия информацията, предоставена му от оператора на електроразпределителната мрежа по реда на ПТЕЕ или въз основа на рамковия договор.

(5) Когато дадено съобщение или уведомление се отнася до неопределен кръг КЛИЕНТИ, ДПИ има право да го публикува на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти, като то ще се счита за връчено на КЛИЕНТИТЕ след изтичане на срока, посочен в съобщението или уведомлението.

(6) Всички съобщения, уведомления и други документи от КЛИЕНТА до ДПИ следва да бъдат в писмена форма за действителност и да се изпращат на адреса за кореспонденция, адреса на електронна поща или чрез каналите за дистанционно обслужване, обявени по реда на чл. 15, ал. 1, т. 1, или да се подават в Център за обслужване на клиенти.

Чл. 39. ДПИ е администратор на лични данни и като такъв обработва предоставените му лични данни за негови КЛИЕНТИ съгласно разпоредбите на действащото законодателство и в съответствие с Политиката за поверителност и защита на личните данни на ДПИ, налична на интернет страницата на дружеството и в Центровете за обслужване на клиенти.

РАЗДЕЛ III

ДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

Чл. 40. (1) ДПИ публикува одобрените от КЕВР Общи условия съгласно действащото законодателство, включително на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти в срок до 7 (седем) дни след приемането на решението за одобряването им.

(2) Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им по реда на предходната алинея, без да е необходимо изрично писмено приемане от КЛИЕНТА.

Чл. 41. (1) Промени в настоящите Общи условия се извършват по реда на Наредбата по чл. 60 от ЗЕ.

(2) ДПИ уведомява КЛИЕНТИТЕ за инициирани от дружеството изменения и/или допълнения на Общите условия и публикува техните проекти на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

Чл. 42. В случай на изменения в законодателството клаузите на тези Общи условия, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

Чл. 43. За всички неуредени отношения по настоящите Общи условия се прилага действащото законодателство на Република България.