

**ОБОБЩЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ ДОГОВОРНИ УСЛОВИЯ
В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ“ АД ЗА ДОСТАВКА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ ОТ ДОСТАВЧИК ОТ
ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ (ОУ-ДПИ)**

(одобрени с Решение на Комисията за енергийно и водно регулиране с № ОУ-5/25.07.2024 г. и в сила от 05.09.2024 г.)

ДАННИ ЗА „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД: ЕИК 103533691, седалище и адрес на управление гр. Варна 9009, бул. „Владислав Варненчик“ № 258, Варна Тауърс, Кула Г, тел. 0700 800 61, service@energo-pro.bg, наричано за краткост „ДПИ“ .

ПРЕДМЕТ, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

1. **ОУ-ДПИ** регламентират условията, сроковете и цените във връзка с предоставянето и заплащането на услугите „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“ и „отговорност за балансиране“, както и на допълнителни услуги след заплащане на цена по ценоразпис.

2. Срокът на действие на **ОУ-ДПИ** 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.

3. Действието на **ОУ-ДПИ** за обект на КЛИЕНТ не се ограничава със срок. Договорните отношения между ДПИ и КЛИЕНТА се прекратяват в следните случаи, за които КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми ДПИ:

- 3.1.1. при промяна на собствеността или отпадане на основанието за ползване на обекта/обектите;
- 3.1.2. при прекратяване на присъединяването към електроразпределителната мрежа на обекта/обектите;
- 3.1.3. при прекратяване на КЛИЕНТА като юридическо лице без правопримемство.

НАЧАЛО И КРАЙ НА ДОСТАВКАТА

4. Доставка по **ОУ-ДПИ** започва от 00:00 часа на датата на възникване на обстоятелствата, налагащи снабдяването с електрическа енергия от ДПИ в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия (ПТЕЕ).

5. При стартиране на доставка към КЛИЕНТ, който не е в договорни отношения с ДПИ, **ОУ-ДПИ** се считат за приети от КЛИЕНТА и влезли в сила считано от датата, от която започва доставката.

6. Доставка по **ОУ-ДПИ** се прекратява от датата на смяната на ДПИ с друг доставчик.

ЦЕНИ, ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ

7. Цената за доставената електрическа енергия се определя съгласно Методиката за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция, приета от КЕВР и публикува на интернет страницата на ДПИ и в Центровете за обслужване на клиенти.

8. Освен цената за активна електрическа енергия КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ и:

- 8.1. дължимите суми за мрежови услуги по утвърдени от КЕВР цени;
- 8.2. надбавка за използвана и/или отдавана реактивна електрическа енергия съгласно Наредбата по чл. 36, ал. 3 от Закона за енергетиката;
- 8.3. 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.

9. ДПИ издава фактура за доставената електрическа енергия до 20-о число на месеца, следващ отчетния, а срокът за заплащане от КЛИЕНТА е 5 работни дни от датата на издаването на фактурата.

10. До 20-о число ДПИ има право да издаде и фактура за междинно плащане за текущия месец в размер на 50% от стойността на фактурата за предходния период, като КЛИЕНТЪТ следва да я заплати до 25-о число на същия месец.

11. ДПИ изпраща фактурите на КЛИЕНТА на адрес за кореспонденция или на адрес на електронна поща.

12. КЛИЕНТЪТ може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане чрез телефона за връзка с ДПИ, Център за обслужване на клиенти или интернет страницата на дружеството.

13. При неправилно и/или неточно фактуриране и при грешки в отчитането, ДПИ издава дебитно/кредитно известие и го изпраща на КЛИЕНТА в 2-дневен срок от издаването му. При издадено кредитно известие ДПИ приспада сумата от следващо задължение или в случай че КЛИЕНТЪТ е заявил – възстановява сумата по посочена банкова сметка в срок до 5 работни дни от получаване на искането. При издадено дебитно известие КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати стойността му до 5 работни дни от получаването на дебитното известие.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

14. Клиентът има право:

- 14.1. да получава услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция“ в предвидените в ЗЕ и ПТЕЕ случаи;
- 14.2. да избира свободно начина на плащане с официалната парична единица в България;
- 14.3. да подава писмени жалби и/или възражения;
- 14.4. да поиска проверка при съмнение за неточно фактуриране;
- 14.5. да предяви искане за обезщетение по предвидения в **ОУ-ДПИ** условия ред.

15. КЛИЕНТЪТ се задължава:

- 15.1. в периода на доставка да информира ДПИ за всяка промяна в клиентските си данни, както и в собствеността или правото на ползване на обектите в срок до 7 дни от съответната промяна;
- 15.2. да заплаща дължимите суми съгласно договорните срокове и начини;
- 15.3. за обекти, присъединени на ниво средно напрежение, да уведомява ДПИ в срок от 30 дни преди провеждане на планирани дейности и не по-късно от 24 часа от възникване на непредвидени събития, които водят до изменения и/или изключвания на съоръженията, собственост на КЛИЕНТА.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДПИ

16. ДПИ има право да изисква от КЛИЕНТА помесечни прогнозни данни за консумацията на електрическа енергия.

17. ДПИ се задължава:

17.1. да започне доставката на електрическа енергия в съответния срок по чл. 9, ал. 1 от ОУ-ДПИ;

17.2. да посочва крайните срокове за плащане в издаваните фактури;

17.3. да съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 месеца.

ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ ДПИ

18. ДПИ публикува на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти информация за: данни за контакт с дружеството, работно време на Центровете за обслужване на клиенти, начини на плащане, процедурата за смяна на доставчик, средствата за уреждане на спорове и друга информация в съответствие с нормативните изисквания.

19. ДПИ предоставя безплатен достъп до данните на КЛИЕНТА през уеб базиран портал.

20. ДПИ публикува **ОУ-ДПИ** на интернет страницата си и ги помещава в Центровете за обслужване на клиенти, както и предоставя екземпляр на **ОУ-ДПИ** на всеки КЛИЕНТ при поискване.

ВРЕМЕННО ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПОРАДИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ

21. При неплащане в срок на дължима сума или неизпълнение на задължение, произтичащо от ОУ-ДПИ, ДПИ има право временно да преустанови доставката на електрическа енергия.

22. Фактурата, изпратена на КЛИЕНТА, съдържа и предизвестие за срока, след изтичането на който, при неплащане ДПИ може да преустанови временно доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

23. 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, като при неизпълнено задължение ДПИ изпраща уведомлението най-малко 3 работни дни преди преустановяване на доставката.

24. След отпадане на основанията за преустановяване на доставката ДПИ заявява пред оператора на електроразпределителната мрежа възстановяването ѝ. Когато преустановяването е по вина на КЛИЕНТА, той заплаща на ДПИ съответните цени на услугите за временно преустановяване и възстановяване на доставката по ценоразпис.

25. Възстановяването на доставката се извършва според сроковете на оператора на електроразпределителната мрежа и вида на заплатената услуга.

ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПО ИСКАНЕ НА КЛИЕНТА

26. В случай на подадено от КЛИЕНТА искане до оператора на електроразпределителната мрежа за временно преустановяване на преноса, КЛИЕНТЪТ се задължава най-малко 3 работни дни преди датата на преустановяването да уведоми писмено ДПИ за периода на желаното преустановяване.

УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ И ДОМАКИНСТВА В ПОЛОЖЕНИЕ НА ЕНЕРГИЙНА БЕДНОСТ

27. КЛИЕНТИ на ДПИ с доказан статут на уязвими клиенти имат право да поискат:

27.1. един път годишно безплатна справка за потреблението си за изминал период до 36 месеца назад.

27.2. разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

28. 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.

ОТГОВОРНОСТИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ, ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

29. Пострадалата страна е длъжна в срок до 3 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. ДПИ и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване по предвидения в закона ред.

30. Споровете между ДПИ и КЛИЕНТИТЕ се решават по пътя на преговорите.

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

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

32. Обменът на информация се осъществява в писмена форма, за което ДПИ използва предоставените от КЛИЕНТА данни за кореспонденция, а когато КЛИЕНТЪТ не е предоставил такива – адреса на мястото на доставка или адреса, фигуриращ в клиентската база данни на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД.

33. 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.

34. Всички съобщения, уведомления и други документи от КЛИЕНТА до ДПИ следва да бъдат в писмена форма 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 от ОУ-ДПИ, или да се подават в Център за обслужване на клиенти.