

## Протокол от среща

### Тема/ Относно

Обществено обсъждане на проект на общи условия за продажба на електрическа енергия на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД

### Място, дата, време

Фестивален и конгресен център, зала 4 „Пресцентър”

бул. „Сливница” № 2, гр. Варна

Дата: 16 юли 2013 г.

Начало на срещата: 15:15 ч.

Край на срещата: 17:00 ч.

### Участници

#### От страна на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД:

1. Мария Димитрова – водещ на срещата - директор дирекция „Обслужване на клиенти”
2. Стефан Абаджиев – управител на „ЕНЕРГО-ПРО Варна” ЕООД
3. Пламен Стефанов – председател на Управителния съвет на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД
4. Дария Манева – директор дирекция „Управление продажби на дребно и маркетинг”
5. Иван Иванов – директор дирекция „Стратегия на продажбите”
6. Станислава Илиева – юристконсулт, дирекция „Правна”

#### Граждани / Потребителски организации / Фирми:

1. Юлиян Петров – Национална асоциация за обществена защита
2. Борис Атов – гражданин
3. Михаил Томов – гражданин
4. инж. Пилибосян – фирма „Галатекс”
5. Светослав Спасов – председател на Управителния съвет на сдружение „ГНОМКА”
6. Георги Найденов – Варненска асоциация на ресторантьорите и хотелиерите (ВАРХ)
7. Райка Драганова – Гражданско движение „ДНЕС”
8. Галина Тодорова – Бизнес клуб Варна
9. Стефана Иванова – МАК ООД
10. Димитър Марков - гражданин

#### Списък на използваните в протокола съкращения:

ДКЕВР – Държавна комисия за енергийно и водно регулиране

ЗЕ – Закон за енергетиката

### ЕНЕРГО-ПРО

#### Продажби АД

Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Общи условия – Общи условия за продажба на електрическа енергия

НЛДЕ – Наредба 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката

### Съдържание

Г-жа Мария Димитрова приветства присъстващите с добре дошли и открива публичното обсъждане. Разяснява повода за срещата, а именно предстоящата промяна на общите условия за продажба на електрическа енергия на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, които ще важат за клиентите, присъединени към електроразпределителната мрежа на ниво ниско напрежение. В допълнение уточнява, че срещата е част от процедурата за публично обсъждане на проекта на общи условия съгласно изискванията в НЛДЕ. Г-жа Мария Димитрова посочва, че на 14.06.2013 г. проектът на общи условия е публикуван в централните за обслужване на клиенти и на интернет страницата на дружеството, като в обявлението са указани конкретен срок, дата, час и място на провеждане на общественото обсъждане. Също така, в обявлението са посочени имейл адрес и координати, на които клиентите могат да изпращат своите предложения и коментари по проекта. Г-жа Мария Димитрова отбелязва, че целта на срещата е да се чуят предложенията и позицията на присъстващите. Водещата на срещата представя присъстващите от страна на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД.

Г-жа Димитрова подробно запознава присъстващите с процедурата, разписана в членове от 128 до 131 НЛДЕ, за одобряване и влизане в сила на общите условия.

Присъстващите са уведомени, че всички предложения ще бъдат включени в писмен протокол от общественото обсъждане и ще бъдат предоставени на ДКЕВР, заедно със становището на дружеството по тях. Водещата на публичното обсъждане дава думата на присъстващите да изразят своите становища и предложения по проекта на общи условия.

Г-н Светослав Спасов отправя въпрос дали вече са получени становища по общите условия и дали се предвижда да бъдат изготвени други общи условия на дружеството в качеството му на доставчик от последна инстанция.

Г-жа Мария Димитрова потвърждава.

Г-н Спасов иска да се уточни дали общите условия на доставчика от последна инстанция ще се прилагат за битови клиенти, които са присъединени на ниво средно напрежение.

Г-н Пламен Стефанов отговаря, че всички клиенти, които са присъединени на ниво средно напрежение, независимо дали са битови или небитови, ще бъдат снабдявани по общите условия на доставчика от последна инстанция. Те ще бъдат публикувани за обществено обсъждане в кратки срокове, тъй като на 1 юли 2013 г. ДКЕВР е приела решение за издаване на лицензия на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД за доставчик от последна инстанция.

**ЕНЕРГО-ПРО  
Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Г-н Спасов иска да знае по какви правила ще се работи с клиентите, които ще излязат на свободния пазар, само с договор под условие или при общи условия.

Г-н Стефанов разяснява, че с тези клиенти ще се работи с договори при общи условия. Когато договорите при общи условия станат факт, досегашните договори под условие ще отпаднат, поради въвеждането на фигурата на доставчика от последна инстанция съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия. С цел защита на клиентите, в момента се сключват договорите под условие при форсмажорни обстоятелства.

Г-н Спасов задава въпрос дали правилно разбира логиката на чл. 8 до 10 във връзка с чл. 35 от проекта на общи условия, че дружеството може да прекъсне електрозахранването или откаже подаването му на настоящ клиент, ако той не предостави заявление по бланка или някои от документите, описани в чл. 8.

Г-жа Димитрова отбелязва, че за настоящите клиенти на дружеството общите условия влизат в сила при заварено положение, т.е. те не следва да подават ново заявление. Последното важи само за новите клиенти на дружеството.

Г-н Спасов реферира към чл. 7 и задължението за сключване на договор за достъп и пренос. Той иска да се разясни дали настоящите клиенти не следва да сключват този договор с ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД.

Г-жа Димитрова отговаря, че настоящите клиенти ще бъдат поканени да сключат договори за достъп и пренос, но няма да се подават нови заявления за снабдяване.

Г-н Стефанов допълва, че съгласно общите условия на мрежовото дружество, клиентите ще бъдат поканени да сключат договор за достъп и пренос. Условието за предоставянето на този договор преди сключването на договор за снабдяване по силата на общи условия на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД ще важи за новите клиенти.

Г-н Пилибосян се представя в качеството си на физическо лице и като представител на фирма „Галатекс“. Фирма „Галатекс“ има обекти, както на ниско, така и на средно напрежение. Г-н Пилибосян задава въпрос дали старите общи условия, които са за снабдяване и разпределение ще важат или не, тъй като предложеният проект е само за продажба на електрическа енергия - той ще бъде отделен или не. Вторият въпрос на г-н Пилибосян е свързан с кореспонденцията между дружествата ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД и ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, тъй като той има подадени една след друга няколко жалби, на които не е получил отговор. Г-н Пилибосян твърди, че му се отговаря, че едното дружество чака за отговор другото. Той отбелязва, че носи със себе си всички документи и може да бъде конкретен.

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Г-н Пилибосян посочва, че в края на миналия месец са му издадени фактури, които все още не са отменени и които той не е длъжен да заплати, тъй като представляваната от него фирма е излязла на свободния пазар с обектите си на средно напрежение от 1 юли 2013 г. Това са фактури за 1-во и 2-ро междинно плащане. Г-н Пилибосян счита, че трябва да се издадат своевременно кредитни известия, тъй като текат срокове и има определени задължения по Закона за счетоводството. Той отбелязва, че е бил насочен, да се обърне към центъра за обслужване на клиенти, но отговорите на жалби, които получава не са задоволителни и се чака 30 дни за отговор.

Г-н Пилибосян споделя, че на конференция на дружеството преди година му е обещана среща за решаване на определени въпроси, но до сега, нито от ЕНЕРГО-ПРО Мрежи, нито от ЕНЕРГО-ПРО Продажби, са го потърсили.

По отношение на проекта на общи условия, г-н Пилибосян коментира, че на стр. 5, в чл. 8, ал. 2 е предвиден 7-дневен срок за поставяне под напрежение. Той счита, че този срок трябва да бъде намален на 24 часа.

Г-жа Димитрова предлага да се отговаря след всеки един коментар.

Г-н Пилибосян отбелязва, че може да ги внесе писмено, ако се поеме ангажимент да му се отговори след 7 или 3 дни и да се организира нова среща. Г-н Пилибосян посочва, че има около 20 забележки и споделя, че е учуден от използваното понятие „уязвими клиенти“. За дружеството всички клиенти трябва да са равноправни, в противен случай става дума за дискриминация. Г-н Пилибосян счита, че понятието трябва да се смени или съответните членове в проекта на общи условия да отпаднат.

Г-жа Димитрова предлага да се отговори на поставените от г-н Пилибосян въпроси преди той да продължи с останалите си забележки. Тя обяснява, че предвиденият в проекта на общи условия 7-дневен срок се отнася за новите клиенти, които са били в процедура по присъединяване и тепърва трябва да получат захранване. Това не означава, че например при продажбата на един апартамент, новият му собственик ще бъде 7 дни без захранване. В общия случай при продажба или отдаване на имот под наем, захранването не се спира, въпреки процедурата по смяна на клиента за обекта.

Г-н Пилибосян счита, че предвид дългите срокове за получаване на всички разрешения от институциите, клиентите не следва да се принуждават за чакат още 7 дни. Той изтъква, че дружеството участва в комисиите, направил е предварителния и окончателния договор, изградило е или е приело захранването и в тази връзка един срок от 24 часа е напълно достатъчен при наличието на всички разрешителни за обекта.

Г-жа Димитрова посочва, че направеното предложение е отбелязано.

Г-жа Дария Манева обръща внимание, че за дружеството всички клиенти са равни и че понятието „уязвими клиенти“ е въведено като такова в ЗЕ. В

**ЕНЕРГО-ПРО  
Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

потвърждение на това, тя цитира чл. 38д и §1, т. 66в от Допълнителните разпоредби от ЗЕ. Г-жа Манева коментира, че дружеството предвижда да се обменя информация за тези клиенти с Министерството на труда и социалната политика и че с текстовете в проекта на общи условия дружеството е изпълнило нормативните си задължения.

Г-н Пилибосян счита, че с този термин е допусната грешка в закона, която не трябва да се повтаря, и следва да се потърси друг термин. Той допълва, че в един момент съответният клиент може да не е вече социално слаб или уязвим.

Г-жа Манева посочва, че дружеството няма тази свобода да тълкува по свой начин закона, но че ще се помисли за евентуално друго, по-описателно понятие.

Думата взема г-н Юлиан Петров, пълномощник на Национална асоциация за обществена защита. Той се уверява, че по време на срещата се води протокол и внася писмено становище по общите условия.

Становището е прието от водещата на общественото обсъждане, г-жа Мария Димитрова.

Г-н Петров иска да се отбележи в протокола допълнение към внесеното становище, а именно чл. 13, ал. 3 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 5 април 2006 г. да бъде отчетен при приемането на новите общи условия за продажба на електрическа енергия.

Г-н Петров обръща внимание, че в чл. 8 се предвижда да се познават общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, които не са публикувани на интернет страницата на дружеството. Поради това, тъй като не е имало възможност да се запознае с тях, г-н Петров предлага общественото обсъждане да се отложи.

Г-жа Димитрова се извинява, че трябва да възрази, но общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, проектът на общи условия, който е преминал обществено обсъждане, протоколът от общественото обсъждане, всички получени коментари и предложения по проекта, както и становището на дружеството по тях, са публикуване на интернет страницата на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД.

Г-н Петров пита дали в момента има приети общи условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, тъй като в чл. 8 е записано, че клиентът следва да сключи договор с ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД. Той прави аналогия с препратките между нормативните документи, които се посочват точно и до които има осигурен достъп, докато общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД не могат да бъдат открити на страницата на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД. Г-н Петров смята, че когато се пристъпва към обществено обсъждане, общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД трябва също да бъдат приложени.

Г-жа Димитрова отново отбелязва, че общите условия на ЕНЕРГО-ПРО

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Мрежи АД са публикувани на интернет страницата на дружеството.

Г-н Петров предлага да се отложи общественото обсъждане.

Г-н Пламен Стефанов заявява, че общественото обсъждане не може да бъде отложено, тъй като има определени срокове, които трябва да бъдат спазени, за да се приведат общите условия в съответствие с новите изисквания в ЗЕ. Г-н Стефанов обръща внимание, че общественото обсъждане на общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД е проведено през месец май. Всички материали са публикувани в интернет, като информацията е имало и на началната страница на дружеството и на ЕНЕРГО-ПРО Варна. Ако е необходимо, Г-н Стефанов предлага, в отговор на становището от Асоциацията, получено и по имейл, да се върне информацията, където могат да бъдат намерени тези материали.

Г-н Петров коментира, че приема дадения отговор за отказ. Той посочва, че не може да цитира цялото становище, тъй като то съдържа 31 точки - предложения за поправки, но ще повтори това, което е казал пред журналистите. Според него в проекта има технически грешки, както и такива от правно естество, които касаят важни интереси на клиентите. Така например, в определението за битов и небитов клиент е записано, че това са лица, които купуват електрическа енергия, а в проекта на общи условия е предвидено да се подава заявление за продажба. Клиентите не продават, а купуват енергия. Г-н Петров отбелязва, че правните грешки са изброени в становището и се надява, че те ще бъдат разгледани, ще се получи отговор по тях, както и че те ще бъдат съобразени в новите общи условия.

Г-жа Димитрова уверява присъстващите, че както вече е било посочено в разяснената в началото на срещата процедура, всяка забележка или предложение ще бъдат разгледани, като дружеството ще посочи в своето становище с кои се е съобразило и кои не е приело. При отхвърлянето на предложението, дружеството ще се аргументира.

Г-н Пилибосян продължава становището си по проекта на общи условия. Той предлага в чл. 13 да се добави, че във фактурата се отразява периодът, в който е настъпила надбавката за косинус фи, за да може клиентът да си направи равносметка, както и да има показанията на електромера за реактивна енергия.

Г-жа Димитрова предлага веднага да отговори, но г-н Пилибосян заявява, че не е необходимо, той отправя предложение, дружеството решава дали ще го приеме.

Г-н Пилибосян посочва, че във връзка с чл. 16, т. 1 никой не знае какво е одобрено от ДКЕВР като показатели за качеството на електрическата енергия, например за качеството на напрежение, които трябва да бъдат конкретизирани.

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Г-жа Димитрова посочва, че има издадена наредба на ДКЕВР относно показателите за качество, както и че в нея има и други показатели, свързани не само с качеството на електрическата енергия. Ако показателите за качество бъдат фиксирани в общите условия и се изменят с решение на ДКЕВР, то трябва да се предприемат промени в общите условия.

Г-н Пилибосян предлага да се запишат например 5 показателя за качество. Той изброява следните други предложения за промени в проекта на общи условия:

- в чл. 16, т. 5 – да се добави, че клиентът се уведомява писмено;
- чл. 16, т. 6 – 36 месеца е излишно, да стане 12 месеца, включително за реактивната енергия и начислените надбавки за косинус фи;
- чл. 17, т. 1 – след „през електроразпределителната мрежа“ да се запише „собственост на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, тъй като има съоръжения, които не са собственост на дружеството. В края може да се добави, че при наличие на чужда собственост се съставя анекс към съществуващия договор.
- чл. 18, т. 1 – да отпадне, тъй като се препокрива с т. 2;
- чл. 19, т. 6 – след „писмени отговори“ да се добави „и решения на поставените проблеми“. Г-н Пилибосян аргументира предложението си с фактурите, които са му били издадени миналия месец и не са сторнирани.

Г-жа Димитрова обяснява, че официалното съобщение за излизането на свободен пазар на фирмата е получено твърде късно, на 11-то число, този месец. Тогава е започнала обработката за сторниране на начислените междинни плащания и всеки момент ще се получат кредитните известия. Г-жа Димитрова коментира, че преди получаването на официалната информация дружеството няма как да сторнира фактурите.

Г-н Пилибосян смята, че дружеството е знаело много по-рано, че фирмата ще излиза на свободен пазар с обектите си на средно напрежение.

В чл. 21 г-н Пилибосян предлага да се добави т. 6 „приемни дни на началник отдела, директори на дирекции и управителен съвет“.

Г-жа Димитрова разяснява политиката на дружеството за обслужване на клиенти. Мотивът за непродължаване на практиката с приемните дни на електроразпределителните дружества е бил, че по този начин клиентите се поставят в неравностойно положение. Въведена е еднакво достъпна процедура за всички клиенти. Приемат се искания по имейл, поща и в центровете за обслужване на клиенти, включително и тези до управителния съвет. Г-жа Димитрова споделя, че това е по-работещото решение за всички 1,1 млн. клиента.

Г-н Пилибосян настоява да се възстановят приемните дни в големите

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
www.energo-pro.bg

## Протокол от среща

градове, където има ръководители, които могат да поемат отговорност.

В чл. 23 г-н Пилибосян предлага да се добави, преди „и срокът“, че във фактурата задължително се посочва начално и крайно показание на всички тарифи, включително на отдадена и използвана реактивна енергия.

Г-жа Димитрова посочва, че дружеството не е отказвало справка на клиент за начисления косинус фи. Тя обръща внимание, че изчислението се извършва на 15 минути и справката за един месец ще бъде приблизително 30-40 страници. При поискване от клиента, дружеството изпраща тази справка по имейл в табличен вид, който е удобен за извършване на калкулации. Г-жа Димитрова коментира, че не става дума за изваждане на стари от нови показания и по тази причина тази информация не може да се посочи във фактурата.

Г-н Пилибосян твърди, че си носи фактурите и че там няма такава справка. На него му е отказана такава справка.

Г-н Пилибосян има въпрос по чл. 31, а именно към кой момент клиентът следва да заплати консумираната електрическа енергия при подадено от него искане за прекъсване на преноса - към момента на подаване на искането или момента, в който след 30 дни дойде служител на дружеството да прекъсне захранването.

Г-жа Димитрова разяснява, че в чл. 31 изрично е записано „до момента на прекъсване на преноса“.

Г-н Пилибосян предлага да се добави в края на изречението на чл. 32, ал. 1 „в това число и лихвите“, с цел равнопоставеност на страните. Той предлага и в чл. 33 да се добави в края на изречението „същото се отнася и за ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД за надвзети суми“.

Г-жа Димитрова отбелязва, че в текста на чл. 33 е записано точно това „КЛИЕНТЪТ или ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД“.

Г-н Пилибосян предлага уеднаквяването на различните срокове чл. 35, ал. 1, които са 10 дни за битов клиент и 3 дни за небитов клиент. В чл. 35, ал. 2 той предлага отпадането на текста след „чрез писмено уведомление“.

В чл. 37, ал. 1 г-н Пилибосян предлага да се добави „и състави протокол на място“ след думата „проверка“.

Г-жа Димитрова моли г-н Пилибосян да конкретизира какъв протокол има предвид, тъй като въпросната клауза касае стойността на фактурата, в която може да има например грешка, свързана с цената или друга.

Г-н Пилибосян пояснява, че има предвид протокол за установяване показанията на електромера, съставен на място.

Г-жа Димитрова обръща внимание, че този въпрос е уреден в общите условия на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, където всяка проверка се удостоверява с

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)



## Протокол от среща

протокол.

Г-н Пилибосян предлага в чл. 45 да отпадне текстът „не повече от 300 лв.“, тъй като клиентът може да е претърпял по-големи щети, и да се добави „както и на всички щети вследствие на липсата на електроснабдяване, като за това се съставя протокол“.

Г-жа Димитрова посочва, че това е отразено в чл. 48. Тя допълва, че се процедира по описания от г-н Пилибосян начин – щетите се описват в протокол и се изплащат на клиента.

Г-н Пилибосян предлага в края на чл. 46, ал. 1 да се добави „в тези случаи клиентът бива уведомяван писмено“.

В чл. 47 г-н Пилибосан предлага да отпадне сумата от „100 лв.“, а в текста да се включи, че се съставя протокол и клиентът следва да възстанови размера на щетите, които е нанесъл. Той дава пример с повреда на кабел 20 кВт при изкопни работи, където щетите са по-големи.

Г-жа Димитрова се опитва да поясни, че става дума за други общи условия.

Г-н Пилибосян предлага следните други редакции:

- срокът в чл. 49, ал. 1 да се конкретизира, тъй като не е ясно какво се има предвид под „подходящ срок“;
- отпадане на чл. 53;
- в чл. 54, ал. 2 да се добави „и лична карта“.
- в чл. 55, ал. 2 да бъде записано, че се дава конкретен отговор по всяка точка или абзац от подадената жалба.

Г-н Димитър Марков коментира, че е поискал на хартиен носител проекта на общи условия, но са му били предоставени сега действащите общи условия, утвърдени от ДКЕВР през 2007 г., и поради тази причина, не е имал възможност да се запознае с предложените текстове, както останалите присъстващи. Той иска да знае, как ДКЕВР е одобрила през 2007 г. документ на ЕНЕРГО-ПРО.

Г-жа Димитрова се извинява за случилото се недоразумение.

Г-н Марков отбелязва, че е добре, че тези общи условия ще се обсъдят и приемат, но пита, защо не е имало съгласуване с организациите на закона, където е допуснат такъв дискриминационен текст, за който говори колегата му.

Във връзка с текстовете в проекта на общи условия г-н Марков изказва мнението, че ДКЕВР не е органът, който да определя показателите за качество. Независимо от това, в общите условия трябва да е записано кой е нормативния документ на ДКЕВР, с който се определят показателите за качество. Г-н Мар-

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

ков коментира, че в България има действащ стандарт за качеството на електрическата енергия, за наличието на който той е водил спорове с началника на пласмента на електроснабдителното дружество във Варна.

Г-н Марков отбелязва, че би могъл да вземе отношение по проекта на общи условия, след като му се предостави възможност да се запознае с него.

Г-н Стефанов поднася отново извинения за недоразумението, че на г-н Марков са били предоставени сега действащите общи условия, а не проекта на общи условия. (Г-жа Дария Манева предоставя на г-н Марков копие от проекта на общи условия.)

По отношение на коментара как ДКЕВР е одобрила през 2007 г. документ на ЕНЕРГО-ПРО, г-н Стефанов разяснява, че промяната на наименованието на дружеството в общите условия е направена, след като с изрично решение в края на миналата година ДКЕВР промени лицензията на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД, като с това решение одобри да се промени в общите условия наименованието от Е.ОН на ЕНЕРГО-ПРО. Самите общи условия, като документи, са одобрени през 2007 г.

Във връзка с коментара за понятието „уязвими клиенти“ и нормотворчеството, г-н Стефанов отбелязва, че дружеството винаги е апелирало към институциите да бъде част от дискусиите по съставянето на нормативната уредба, тъй като и гражданите, и компаниите са наясно с реалното естество на проблемите. Той допълва, че по отношение на „уязвимите клиенти“ законодателят не е имал много свобода, тъй като това е изискване на европейската директива.

Във връзка с показателите за качество, г-н Стефанов разяснява, че Методиката за качество, на базата на която ДКЕВР определя показателите за качеството, е разработена на основание на Наредбата за регулиране на цените. Тя е публичен документ и може да бъде намерена на интернет страницата на ДКЕВР. Г-н Стефанов предлага дружеството да публикува директно на интернет страницата си самата Методика. Той уверява, че дружеството знае за наличието на български стандарт за качеството и посочва, че към него се придържа и Методиката на ДКЕВР, например по отношение на качеството на напрежението. При разработването на Методиката са се включили широк кръг външни експерти за ДКЕВР, в т.ч. от Техническия университет в София, които са били помолени да участват в разработването ѝ. Г-н Стефанов обръща внимание, че преди повече от година дружеството е сертифицирано по ISO.

Г-н Юлиян Петров коментира, че във връзка със сумата от 100 лв. при нанесени щети на ЕНЕРГО-ПРО, в Наказателния кодекс има раздел, който се казва „Престъпление срещу енергийната система на страната“ и при такива действия, например сечена на кабели, клиентът носи материална и наказателна отговорност. Според г-н Петров няма как ЕНЕРГО-ПРО да поема ангажимент да изпълнява задълженията на други органи като съда, прокуратурата,

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

полицията. Асоциацията е поискала тази сума да бъде намалена.

Г-жа Галина Тодорова от Бизнес клуб Варна, сдружение на малкия и среден бизнес, отправя въпрос до кога могат да се изпращат коментари по общите условия и на какъв имейл адрес.

Г-жа Мария Димитрова отговаря, че предложения могат да се изпращат до 24:00 ч. днес, на имейл адрес [service@energo-pro.bg](mailto:service@energo-pro.bg).

Г-жа Тодорова се извинява, че не е знаела, че крайният срок е днес.

Г-н Стефанов отбелязва, че ако организацията има коментари по проекта на общи условия, може да ги подаде днес, дори и в кратко изложение, за да бъдат регистрирани. Той допълва, че процедурата по одобряване на общите условия продължава и в ДКЕВР, където ще бъде проведено също обсъждане на внесеня проект.

Г-н Борис Атов изразява становище, че двете страни не са равнопоставени – дружеството е монополист, а той – потребител, който е ощетен. Г-н Атов отбелязва, че е точен платец. При последното плащане му е възстановена сума от 62,36 лв. Той посочва, че за месец януари и февруари в апартамента на внучката му, който е бил необитаван от 30 декември до 1 юни, има начислена консумация. Г-н Атов е потърсил контакт, но в центъра за обслужване на клиенти не са му били предоставени телефони.

На вмъкнат коментар от г-н Пилибосян относно предоставянето на телефонните номера на ръководителите, г-жа Димитрова обяснява, че на разположение на клиентите работят 165 служителя, които ще помогнат много повече на клиентите в сравнение с контакта с един човек.

Г-н Борис Атов смята, че вината е в инкасаторите, защото не са направили отчет, а енергията е начислена в месеците януари, февруари и март. Той посочва, че е платил всички начислени суми. Г-н Атов обяснява, че е направена проверка на електромера за изправност. При проверката е установено, че същият е изправен и всичко е нормално. Г-н Атов се обръща към Омбудсмана, след като негова повторна жалба е оставена без реакция. Оказва се обаче, че електромерът не е изправен и е отчитал с 29,81% повече, за което г-н Атов не е получил информация. Г-н Атов цитира писмото от Омбудсмана, в което се казва, че следва да му се възстановят парите, заедно с лихвите. Г-н Атов смята, че има грешка и в изчислението на сметките.

Г-жа Димитрова предлага на г-н Атов, тъй като е информирана за случая му, след срещата да разгледат заедно документите му и да му обясни детайлно казуса.

Г-н Атов счита, че има някаква аномалия, тъй като получава писмо, че електромерът му е неизправен, а след това му се прави намаление и се връщат пари.

**ЕНЕРГО-ПРО**  
**Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)

## Протокол от среща

Поради липса на други въпроси и коментари, г-жа Мария Димитрова благодари на присъстващите за участието им в общественото обсъждане на проекта на общи условия за продажба на електрическа енергия на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД. Тя уточнява, че всички получени предложения и коментари са записани, заедно с тях дружеството ще изпрати на ДКЕВР своето становище по тях.

Г-н Атов иска да допълни, че му е признато намаление само за три месеца, от октомври до април, когато електромерът е сменен. Въпросът, на който нито дружеството, нито Омбудсманът отговарят, е относно останалия период за цялата година.

Г-жа Димитрова отбелязва, че след срещата ще прегледа с г-н Атов документите, които той носи.

Г-н Пилибосян отправя въпрос извън протокола.

Следва дискусия извън темата на общественото обсъждане относно осигуряването на приемни часове за клиентите и възможното сътрудничество с потребителските организации.

**ЕНЕРГО-ПРО  
Продажби АД**  
Варна Тауърс, кула Г  
бул. Владислав  
Варненчик 258  
гр. Варна 9009  
[www.energo-pro.bg](http://www.energo-pro.bg)