

СТАНОВИЩЕ

**по получените коментари и бележки
в рамките на процедурата по публично обсъждане на проекта на общи условия за
продажба на електрическа енергия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД**

Настоящото становище се изготвя на основание чл. 129, ал. 1, т. 2 от Наредба 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (обн., ДВ, бр. 33 от 05.04.2013 г.) и представлява неразделна част от заявлението за одобряване на проекта на общи условия.

Списък на използваните съкращения в текста:

- „ЗЕ” – Закон за енергетиката (обн., ДВ, бр. 107 от 09.12.2003 г., изм. и доп. ДВ, бр.59 от 05.07.2013 г.);
- „Методика за качество” – Методика за отчитане изпълнението на целевите показатели и контрол на показателите за качество на електрическата енергия и качество на обслужването на мрежовите оператори, обществените доставчици и крайни снабдителни (приета с протоколно решение № 87 от 17.06.2010 г. на ДКЕВР);
- „НЛДЕ” – Наредба 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката (обн., ДВ, бр. 33 от 05.04.2013 г.);
- „Проект на общи условия” - Проект на общи условия за продажба на електрическа енергия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД;
- „ПТЕЕ” – Правила за търговия с електрическа енергия (приети от ДКЕВР с решение по протокол № 110 от 18.07.2013 г. по т. 1, обн., ДВ, бр. 66 от 26.07.2013 г.).

I. Становище по коментарите, получени на дата 13 юли 2013 г. в 8:15 ч. на електронен адрес service@energo-pro.bg от г-жа Руми Иванова („Писмото”)

„ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД е наясно с наличието на случаи като този, описан от г-жа Иванова. Като дружество, предоставящо услуга от обществен интерес, която съгласно ЗЕ се осъществява при условията на равнопоставеност, дружеството не може да предложи различни условия за встъпване в договорни отношения, съответно за снабдяване, които да поставят крайните клиенти в неравноправно положение. Общите условия съдържат общи положения, валидни за всички настоящи и бъдещи клиенти на дружеството, и не следва да уреждат изключения от общия ред.

II. Становище по коментарите, получени от сдружение „ГНОМКА” в Център за обслужване на клиенти Варна, вх. № 1920479/ 15.07.2013 г. („Писмото”)

1. Становище по коментар - тире № 1, от Писмото: Дружеството не предвижда сключването на индивидуален договор към общите условия за продажба на електрическа енергия. За клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД ще важат общите условия, като в проекта на общи условия встъпването в договорни отношения е описано в Глава I, раздел II „Начало на продажбата”, прекратяването на договорните отношения – в Глава X „Условия за прекратяване на договорните отношения”, влизането в сила на общите условия – в Глава XI, чл. 56.

2. Становище по коментар - тире № 2, от Писмото: Разработеният от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД проект на общи условия е в съответствие с промените в ЗЕ. Съгласно чл. 94а, от ЗЕ крайният снабдител осигурява снабдяването с електрическа енергия на обекти на битови и небитови крайни клиенти, присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение, в съответната лицензионна територия, когато тези клиенти не се снабдяват от друг доставчик.
3. Становище по коментар - тире № 3, от Писмото: Формата на пълномощното е уредена в чл. 9, ал. 7 от проекта на общи условия. В допълнение, дружеството е дало и дефиниция на понятието „нотариално заверена форма” в чл. 2, т. 10 от проекта на общи условия.
4. Становище по коментар - тире № 4, 5 и 6 от Писмото: Клаузите на чл. 8, чл. 9 и чл. 10, т. 1 се отнасят за встъпването в договорни отношения, съответно евентуалния отказ за встъпване в договорни отношения, с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на нови клиенти или на настоящи клиенти по отношение на нови обекти. За настоящите клиенти, които са в договорни отношения с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, одобрените от ДКЕВР нови общи условия влизат в сила по реда на чл. 56, ал. 1 от проекта на общи условия.
5. Становище по коментар - тире № 7, от Писмото: вж. становище по тире № 4, 5 и 6 по-горе.
6. Становище по коментар - тире № 8, от Писмото: „Жилищните нужди” и „нежилищните нужди” са обвързани с предназначението на обекта, което се посочва в актовете, издавани от съответните компетентни органи по реда на Закона за устройство на територията. Дружеството не извършва субективна преценка, а взема предвид горепосочените документи.
7. Становище по коментар - тире № 9, от Писмото: Клаузата на чл. 13 от проекта на общи условия е в съответствие с разпоредбите на чл. 28, ал. 1 от ПТТЕЕ, както и на решенията на ДКЕВР за утвърждаване на цените на електрическата енергия.
8. Становище по коментар - тире № 10, от Писмото: вж. становище по тире № 4, 5 и 6 по-горе.
9. Становище по коментар - тире № 11, от Писмото: Считаме, че използваната формулировка е коректна, тъй като контекстът касае стойността на задължението и срока за плащане по фактура. Фактурата съдържа подробна информация относно количество електрическа енергия, тарифи, ценови компоненти, дължимия данък, продължителност на отчетния период и т.н.
10. Становище по коментар - тире № 12, от Писмото: „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД прекратява отношенията си с клиента в случаите по чл. 18, т. 1 от проекта на общи условия, единствено, когато обстоятелството, че клиентът е престанал да бъде фактически ползвател на обекта, е категорично установено на база документи и техния анализ. В тези случаи не се начисляват споменатите в коментара такси.
11. Становище по коментар - тире № 13, от Писмото: Клаузата на чл. 18, т. 3 кореспондира с предмета на общите условия, така както е посочен в чл. 7 от проекта на общи условия.
12. Становище по коментар - тире № 14, от Писмото: Потвърждаването на встъпването в договорни отношения с клиента ще се съобщава от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД по служебен път. По този начин

няма да се ангажира допълнително клиента с предоставянето на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД на потвърждение, получено предварително от крайния снабдител. Този процес е по-ефективен и от гледна точка на време.

13. Становище по коментар - тире № 15, от Писмото: Във връзка с направената препоръка, текстът на чл. 20, ал. 1 ще бъде допълнен, както следва:

„ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД продава електрическа енергия на КЛИЕНТИТЕ в съответствие с показателите за качество на търговската услуга, приети от ДКЕВР. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД публикува на интернет страницата си Методиката на ДКЕВР за отчитане изпълнението на целевите показатели и контрол на показателите за качество на електрическата енергия и качество на обслужването на мрежовите оператори, обществените доставчици и крайни снабдители.”

14. Становище по коментар - тире № 16, от Писмото: Считаме, че ал. 1 и ал. 2 на чл. 23 от проекта на общи условия съдържат коректни формулировки - в ал. 1 се реферира към предоставените от мрежовия оператор данни от измерването, а в ал. 2 се изброяват елементите от задължителното съдържание на фактурата.

15. Становище по коментар - тире № 17, от Писмото: Както досега, битовите клиенти ще продължават да получават фактура при заплащането на месечните си задължения.

16. Становище по коментар - тире № 18, от Писмото: вж. становището по тире № 11 по-горе.

17. Становище по коментар - тире № 19, от Писмото: Предвид получения коментар, дружеството ще направи следната редакция на чл. 29, ал. 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 „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД с писмо с обратна разписка, КЛИЕНТЪТ следва да заплати дължимата сума.”

Дружеството не разполага с ресурс за проследяване получаването на всеки отговор. Освен това, бихме искали да посочим, че клиентите получават и допълнително предизвестие, в което се указва подходящ срок за изпълнение на задължението за плащане.

18. Становище по коментар - тире № 20, от Писмото: В случай че по някаква причина, клиентът не е получил фактура, дружеството е предоставило достатъчно на брой информационни канали за проверка на размера на дължимите суми и сроковете за тяхното плащане, които се обявяват съгласно чл. 21 от проекта на общи условия. Следва да се има предвид и това, че липсва механизъм за установяване на вината на клиента за неполучаването на фактурата.

19. Становище по коментар - тире № 21, от Писмото: Корекциите на сметки се извършват на база данни от собственика на средствата за търговско измерване. Те се извършват съгласно правилата по чл. 83, ал. 1, т. 6 от ЗЕ. Клаузите на чл. 26 и чл. 27 от проекта на общи условия са в съответствие с чл. 98а, ал. 2, т. 6 от ЗЕ. В допълнение, бихме искали да подчертаем, че в случаите, в които клиентът е подал възражение срещу стойността на фактурата и в случаите на съдебно оспорване на основанието за прекъсване, дружеството изрично е предвидило защитна за клиентите клауза, съгласно която „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да

прекъсне продажбата на електрическа енергия – чл. 37, ал. 1 и ал. 2 в Глава VII, Раздел I „Прекъсване на продажбата на електрическа енергия”. Целта на клаузата на чл. 30 е да уреди различен от общия срок за плащане в изброените в нея случаи, както и да информира клиента за този срок. Предвид горепосочените аргументи, считаме, че чл. 30 следва да остане непроменен.

20. Становище по коментар - тире № 22, от Писмото: Дължимостта на лихва за забава е уговорена в чл. 33 от проекта на общи условия. Предвид разписаното в чл. 32, ал. 2, при неспазване на срока от 7 дни за възстановяване на сумата на клиента, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД ще дължи обезщетение в описания в чл. 33 размер, за своето виновно неизпълнение – неспазване на договорния срок за възстановяване. Следва да се има предвид, че съгласно чл. 32, ал. 1 клиентът има право в срок до издаване на следващата фактура да заяви възстановяването на надплатената сума. Ако се добави предложението за текст, дружеството би било задължено да заплати на клиента обезщетение, чийто размер ще зависи изцяло от волята на клиента, кога да заяви възстановяване на надвнесената сума – колкото по-късно клиентът заяви, че желае възстановяване, толкова по-висок ще бъде размерът на обезщетението. В този случай, освен че ще липсва виновно неизпълнение от страна на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, се създават условия за некоректно увеличаване размера на обезщетението. Поради тези причини не приемаме предложеното допълнение.
21. Становище по коментар - тире № 23, от Писмото: В случай че по някаква причина, клиентът не е получил фактурата си за междинно плащане, дружеството е предоставило достатъчно на брой информационни канали за проверка на размера на дължимите суми и сроковете за тяхното плащане, вкл. такива, които са на разположение при непрекъснат режим на работа. В допълнение, коментарът към предложението за прецизиране на текста води до впечатлението, че клаузата не е била разбрана правилно, тъй като стойността на междинното плащане се формира на база процент от предходна фактура, а не върху сума, за която дружеството не е уведомило клиента, както е посочено в коментара.
22. Становище по коментар - тире № 24, от Писмото: Клаузата на чл. 35 от проекта на общи условия е съобразена с чл. 123 от ЗЕ.
23. Становище по коментар - тире № 25, от Писмото: Предвид полученото предложение, дружеството ще направи следните редакции в чл. 38, ал. 1 и ал. 2 от проекта на общи условия:

„(1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД изисква от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД възстановяване на преноса на електрическа енергия след отпадане на основанията за прекъсването. Продажбата на електрическа енергия се възстановява след като КЛИЕНТЪТ заплати на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД цена съгласно ценоразпис, в която са включени всички направени разходи за прекъсване и възстановяване на продажбата на електрическа енергия.

(2) Продажбата на електрическа енергия се възстановява не по-късно от 12:00 (дванадесет) часа на следващия работен ден, след като КЛИЕНТЪТ е заплатил всички направени разходи по ал. 1. Възстановяването на продажбата може да бъде извършено и по-рано при заплащане на цена за „експресна услуга” съгласно ценоразпис.”

24. Становище по коментар - тире № 26, от Писмото: Условието за качество по общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за продажба на електрическа енергия са упоменати в чл. 20 от проекта. Във връзка с коментара по тире № 15, текстът на чл. 20 ще бъде допълнен с цел по-голяма яснота по отношение на показателите за качество на търговската услуга. Тъй като изброените в предложението за редакция на чл. 44 услуги „пренос” и „достъп”, непрекъснатост на снабдяването и качество на електрическата енергия се извършват, съответно осигуряват от оператора на електроразпределителната мрежа, считаме че те не са предмет на общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, в качеството му на краен снабдител.
25. Становище по коментар - тире № 27, от Писмото: Обезщетението, което дружеството дължи при виновно неспазване на срок по общите условия, е уредено в чл. 44 от проекта на общи условия. Считаме, че предложеният размер на обезщетение от 40 лв. на денонощие е прекомерно висок, като се вземе предвид и правото за претендиране на обезщетение от страна на клиента в случай на претърпени материални вреди, съгласно Глава IX, Раздел III „Ред за реализиране на отговорност” от проекта на общи условия.

III. Становище по коментарите, получени от Национална асоциация за обществена защита, ВхК-EPRS-2348/ 16.07.2013 г. (становището е получено и в електронен вид на 15.07.2013 г., в 16:26 ч. на електронен адрес service@energo-pro.bg)

1. Становище по коментар № 1 от Писмото: Законът за задълженията и договорите гласи, че солидарната отговорност възниква тогава, когато е уговорена между страните. В тази връзка, считаме че клаузата на чл. 4 не противоречи на действаща законова разпоредба.
2. Становище по коментар № 2 от Писмото: За да встъпи в договорни отношения с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, клиентът трябва да заяви волята си да получава услугата, предоставяна от дружеството. Тъй като услугата, съгласно предмета на общите условия, е „продажба на електрическа енергия”, заявлението, което клиентът подава, е формулирано като „заявление за продажба на електрическа енергия”. Не считаме, че има противоречие между името на заявлението и определенията на „битов клиент” и „небитов клиент”, които са в съответствие с тези в ЗЕ, както и че името на заявлението би довело до някакви правни последици във вреда на клиента.
3. Становище по коментар № 3 от Писмото: Както беше отговорено на упълномощения представител на Националната асоциация за обществена защита, г-н Юлиян Петров, по време на общественото обсъждане, проектът на общи условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД е публикуван, освен във всички Центрове за обслужване на клиенти, и на интернет страниците на „ЕНЕРГО-ПРО Варна” ЕООД (www.energo-pro.bg) и „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД (www.energo-pro-grid.bg). Той е достъпен на двете интернет страници и след приключването на процедурата по публично обсъждане, проведена в периода 12.04.2013 г.-14.05.2013 г.
4. Становище по коментар № 4 от Писмото: Предвиденият в чл. 8, ал. 2 срок от 7 дни е максимален. В случай че предоставените от клиента документи не налагат допълнителни проверки, правен анализ или кореспонденция с клиента, дружеството потвърждава на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД встъпването в договорни отношения.

5. Становище по коментар № 5 от Писмото: Срокът, който се има предвид в чл. 8, ал. 5, е свързан със задължение на клиента по общите условия. Във връзка с това, конкретното задължение и срок са регламентирани в Глава III, Раздел I „Права и задължения на клиента”, чл. 17, т. 3.
6. Становище по коментар № 6 от Писмото: Във връзка с получения коментар, дружеството ще направи следното уточнение в чл. 9, ал. 1, т. 1 и т. 2 от проекта на общи условия:
- „1. За битовите клиенти – трите имена по документ за самоличност, единен граждански номер (ЕГН), постоянен адрес, телефон за контакт, административен адрес на обекта, снабдяван с електрическа енергия, адрес за кореспонденция, имейл (по желание);**
- 2. За небитови клиенти – фирма / наименование на юридическото лице и/или име на физическото лице (ЕТ, свободни професии и др.), единен идентификационен код (ЕИК) съгласно Закона за търговския регистър или номер на решение, том, партида и/или фирмено дело за вписване в окръжния съд по седалище, номер по БУЛСТАТ, ИН по ДДС, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, трите имена и ЕГН на лицето представител, телефон за контакт, начин на плащане, банкова сметка, административен адрес на обекта, снабдяван с електрическа енергия, имейл (по желание),,**
7. Становище по коментар № 7 от Писмото: Тъй като дружествата по Закона за задълженията и договорите не са регистрирани в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, дружеството не е в състояние да провери техния актуален статут и валидността на подаденото заявление за продажба на електрическа енергия. Нотариалната заверка на подписа обезпечава валидното встъпване в договорни отношения.
8. Становище по коментар № 8 от Писмото: Вж. становище по коментар № 2 по-горе.
9. Становище по коментар № 9 от Писмото: Предложеният текст е в защита на клиентите, тъй като дава възможност в случаите, в които клиентът на разполага с оригинал на даден изискуем документ, да представи на виждане нотариално заверено негово копие. Нотариалната заверка на подписа обезпечава валидното встъпване в договорни отношения.
10. Становище по коментар № 10 от Писмото: Във връзка с получения коментар, дружеството ще направи следното допълнение в чл. 1, ал. 1 от проекта на общи условия, където считаме за уместно да се допълни срокът на лицензията:
- „,,ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД изпълнява дейността снабдяване с електрическа енергия от краен снабдител по силата на Лицензия за обществено снабдяване с електрическа енергия № Л-139-11/13.08.2004 г., издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) за срок от 35 (тридесет и пет) години.”**
11. Становище по коментар № 11 от Писмото: Дружеството предоставя ежемесечно, чрез фактурата на клиента, информация за потреблението му. Съхраняването и използването на тази информация зависи изцяло от волята на клиента. Услугата по чл. 16, т. 6 е допълнително предоставяна услуга на клиентите, извършването на която предизвиква допълнителни разходи за дружеството. Поради тази причина,

услугата се предоставя по цена в съответствие с чл. 11, ал. 2 от проекта на общи условия. Цените на услугите, допълнително предоставяни от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, се обявяват на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти съгласно чл. 22, ал. 2 от проекта на общи условия.

12. Становище по коментар № 12 от Писмото: По повод предложената нова т. 7 към чл. 16, считаме, че съдържанието ѝ няма връзка с предмета на общите условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД. Договорите, които сключват крайните снабдители с останалите участници на пазара, са регламентирани в ЗЕ и ПТЭЕ. В допълнение, бихме искали да обърнем внимание на това, че „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право едностранно да обявява подобна информация. На интернет страницата на Министерството на икономиката и енергетиката е наличен списък с разсекретените договори в енергетиката.

Предвид задължението на дружеството по чл. 38б, ал. 1, т. 5 от ЗЕ, да предоставя информация относно дела на всеки енергиен източник в общата доставена енергия през предходната календарна година и публичността на ценовите решения на ДКЕВР, считаме, че клиентите разполагат с общодостъпна информация по отношение цените на електрическата енергия на НЕК ЕАД и производителите, чиято произведена електрическа енергия крайните снабдители са задължени да изкупуват по определени от ДКЕВР цени. Предложената нова т. 8 към чл. 16 няма отношение спрямо общите условия, а спрямо регулаторната рамка, с оглед на това, че цените на крайните снабдители подлежат на регулиране от страна на ДКЕВР.

13. Становище по коментар № 13 от Писмото: Вж. становище по коментар № 2 по-горе.
14. Становище по коментар № 14 от Писмото: Тъй като задължението за уведомяване, съгласно чл. 17, ал. 2 от проекта на общи условия, е относимо, както за клиента, така и за собственика на обекта, при неуведомяване в срок, и двете лица са в неизпълнение. Поради това, считаме, че текстът на чл.17, ал.1, т. 3 следва да остане непроменен.
15. Становище по коментар № 15 от Писмото: Тъй като задължението за уведомяване, съгласно чл. 17, ал. 2 от проекта на общи условия, е относимо, както за клиента, така и за собственика, при неуведомяване в срок, и двете лица са в неизпълнение. Поради това, считаме че текстът на чл.17, ал.1, т. 4 следва да остане непроменен.
16. Становище по коментар № 16 от Писмото: Във връзка с получения коментар, дружеството ще направи следното допълнение в чл. 21, ал. 1, т. 5 от проекта на общи условия:

„местонахождение на центровете за обслужване на клиенти, телефонен номер за връзка с дружеството, административен (пощенски) адрес и електронен адрес за кореспонденция и местонахождението на касите за заплащане на електрическа енергия на дружеството;”

17. Становище по коментар № 17 от Писмото: Текстове на чл. 25, ал. 2, т. 1 и т. 2 от проекта на общи условия касаят базата, на която се изчисляват единствено междинните плащания. Изравнителната фактура, която получава клиентът, съдържа измерените стойности от средствата за търговско измерване за потреблението му през отчетния период. В тази връзка, сумите, които клиентът заплаща за съответния отчетен период, съответстват на консумацията му през този

период. Предвид това, не считаме, че има противоречие с цитираната в коментара разпоредба на чл. 13, т. 2 от Директива 2006/32/ЕО. В допълнение, бихме искали да отбележим, че Директива 2006/32/ЕО е отменена с Директива 2012/27/ЕС.

18. Становище по коментар № 18 от Писмото: Вж. становище по коментар № 17 по-горе. В допълнение, бихме искали да обърнем внимание на чл. 23 от проекта на общи условия, в който ясно е регламентирано, че „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД фактурира дължимите от клиента суми на база данни от измерването, предоставени от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.
19. Становище по коментар № 19 от Писмото: В случай че по някаква причина, клиентът не е получил фактура, дружеството е предоставило достатъчно на брой информационни канали за проверка на размера на дължимите суми и сроковете за тяхното плащане, част от които с непрекъснат режим на работа. Следва да се има предвид и това, че крайният снабдител събира всички компоненти от крайната цена на електрическата енергия и дължи плащания към електроразпределителното дружество, НЕК ЕАД и производителите, независимо от това дали е получил плащане от страна на клиента. В тази връзка, считаме, че клаузата на чл. 29, ал. 5 не следва да отпада.
20. Становище по коментар № 20 от Писмото: Вж. становището по коментар № 19 по-горе.
21. Становище по коментар № 21 от Писмото: Тъй като двата срока се отнасят за различни категории клиенти – битови и небитови, считаме, че в рамките на всяка от категориите няма условия за неравнопоставеност. Освен това, бихме искали да посочим, че просрочията на плащанията при небитовите клиенти нарушават значително паричните потоци на дружеството, което от своя страна дължи в определени договорни срокове плащания към оператора на електроразпределителната мрежа, обществения доставчик и производителите на електрическа енергия, независимо от това дали е получило плащане от клиента.
22. Становище по коментар № 22 от Писмото: Освен писменото уведомяване в чл. 35, ал. 2 от проекта на общи условия са изброени и други начини за уведомяване на клиентите относно прекъсването на продажбата. Тези начини са съобразени със съвременните комуникации, осигуряват по-голяма ефективност и по-бърза връзка с клиента. Тъй като списъкът не може да бъде изчерпателен, е добавен изразът „и в друга подходяща форма”, като е посочено, че тя включва и телефонно обаждане. Своевременното и ефективно уведомяване е в полза и за двете страни, за да могат да бъдат избегнати допълнителни разходи и неудобства за клиента, съответно да бъдат събрани просрочените задължения. В тази връзка, считаме, че използваният израз не е в ущърб на клиента и не би довел „до противоречиво приложение на текста”, а дава допълнителни възможности за прилагането и на други ефективни начини за комуникация между страните.
23. Становище по коментар № 23 от Писмото: Съгласно чл. 123, ал. 1 и ал. 4, при неизпълнение от страна на клиента на задължения по договора за продажба, доставчикът има право да поиска от мрежовия оператор временно прекъсване на продажбата, съответно мрежовият оператор е длъжен да преустанови преноса на електрическа енергия към клиента. Прекъсването и възстановяването на преноса на електрическа енергия предизвикват допълнителни разходи за дружествата. Цените, които заплащат клиентите в тази връзка, подлежат на регулиране от страна на ДКЕВР съобразно чл. 30, ал. 1, т. 16 от ЗЕ и се образуват по реда на Наредба 1 от 18.03.2013 г. за регулиране на цените на електрическата енергия, на

базата на определени от ДКЕВР икономически обосновани разходи. Те се обявяват в ценоразписа на дружеството на другите услуги, предоставяни във връзка с лицензионната дейност. Съгласно чл. 22, ал. 2 от проекта на общи условия, цените на услугите, допълнително предоставяни от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, се обявяват на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти. Вж. и становище по коментар по тире № 25 от писмото по т. II по-горе.

24. Становище по коментар № 24 от Писмото: Считаме, че клаузата на чл. 38, ал. 2 следва да остане в проекта на общи условия. Тя е съобразена с работните процеси на мрежовия оператор за организиране на работата на екипите за възстановяване на преноса на електрическа енергия. Сроковете за възстановяване на преноса са еднакви за всички ползватели на електроразпределителната мрежа, т.е за клиентите на крайния снабдител, на търговците и на доставчика от последна инстанция, както е видно от ценоразписа на допълнително предоставяните услуги, свързани с лицензионната дейност на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.
25. Становище по коментар № 25 от Писмото: Считаме, че предложеният размер на обезщетение от 100 лв. на денонощие е прекомерно висок, като се вземе предвид и правото за претендиране на допълнително обезщетение от страна на клиента в случай на претърпени материални вреди, съгласно Глава IX, Раздел III „Ред за реализиране на отговорност” от проекта на общи условия.
26. Становище по коментар № 26 от Писмото: Считаме, че предложеният размер на обезщетение от 300 лв. е прекомерно висок, като се вземе предвид и правото за претендиране на допълнително обезщетение от страна на клиента в случай на претърпени материални вреди, съгласно Глава IX, Раздел III „Ред за реализиране на отговорност” от проекта на общи условия.
27. Становище по коментар № 27 от Писмото: В проекта на общи условия дружеството е запазило същия размер обезщетението, какъвто е в чл. 39 от сега действащите общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия, одобрени с решение на ДКЕВР № ОУ-061/07.11.2007 г. Във връзка с предложеното добавяне на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД, считаме, че то е некоректно предвид това, че отношенията по чл. 47 засягат единствено клиента и „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД. Двете дружества, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД, са две отделни юридически лица и не извършват лицензионните си дейности при общ договор с клиента.
28. Становище по коментар № 28 от Писмото: Качеството на електрическата енергия се осигурява от оператора на електроразпределителната мрежа, като отговорността на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД при отклонения от допустимите показатели за качество на електрическата енергия и при претърпени материални щети е регламентирана в общите условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа. Показателите за качество на обслужването на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД са регламентирани в Методиката за качество, вж. в тази връзка и становище по коментар по тире № 15 от Писмото по т. II по-горе. Отговорността на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД е регламентирана в чл. 43-46 от проекта на общи условия, а при претърпени от клиента материални щети остава валидна клаузата на чл. 48 от проекта на общи условия.
29. Становище по коментар № 29 от Писмото: Клаузата на чл. 49, ал. 1 от проекта на общи условия е в съответствие с чл. 73, ал. 1 и ал. 3 от ЗЕ.

30. Становище по коментар № 30 от Писмото: Използваната формулировка е в съответствие с предмета на общите условия, вж. и становище по коментар № 2 по-горе. Посочените срокове са съобразени с технологичното време за започването, съответно прекъсването на продажбата на електрическа енергия.
31. Становище по коментар № 31 от Писмото: В клаузата на чл. 53 от проекта на общи условия, дружеството е упоменало в кои случаи предоставя лични данни, на кого и с каква цел. Съгласието на клиента за обработка на личните му данни се отбелязва в заявлението за продажба на електрическа енергия.

IV. Становище по коментарите, получени от г-жа Теодора Димитрова, гр. Варна, ВхК-EPRS-2333/15.07.2013 г. и ВхК-EPRS-2334/15.07.2013 г.

Дружеството се запозна с получените две предложения за изменение на чл. 34 от проекта на Общи условия. Към отправените предложения липсват аргументи. Считаме, че предложените с писмо ВхК-EPRS-2333/15.07.2013 г. по-късни срокове за плащане ще повлияят на паричния поток на дружеството. За да приложи в общите си условия еднакъв подход към всички клиенти (битови, небитови с и без междинни плащания) по отношение обявяването на сроковете за плащане, дружеството ще редактира чл. 34, ал. 2 и ал. 3, както следва:

„(2) При консумация на стойност над 360 лв. (триста и шестдесет лева) за отчетен период „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да изиска от небитовите клиенти да заплащат количествата доставена електрическата енергия, на три плащания: първо, второ междинно плащане и изравнително плащане.

(3) Сроковете за двете междинни и изравнителното плащане се обявяват по реда на чл. 21 от настоящите ОУПЕЕ, както и във фактурите. С обявяването на сроковете по реда на предходното изречение КЛИЕНТЪТ се счита за надлежно уведомен, че дължи плащане за доставената електрическа енергия.”

V. Становище по коментарите, получени по време на публичното обсъждане на проекта на общи условия, състояло се на 16.07.2013 г.

По време на публичното обсъждане, представителите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД са изразили позиция по част от коментарите, която е отразена в протокола от публичното обсъждане. В тази връзка, по-долу са разгледани единствено коментарите и предложенията, по които не е взето отношение по време на публичното обсъждане или по които дружеството би желало да направи допълнения.

1. **Коментар:** Да се промени понятието „уязвими клиенти”.

Становище: Както е разяснено по време на публичното обсъждане, понятието „уязвими клиенти”, както и клаузите в проекта на общи условия, свързани с тях, са в съответствие с разпоредбите в ЗЕ. Поради тази причина, дружеството ще се придържа към понятията, регламентирани в нормативната уредба.

2. **Коментар:** Да бъде отчетен чл. 13, ал. 3 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 5 април 2006 г. при приемането на новите общи условия за продажба на електрическа енергия.

Становище: Бихме искали да посочим, че Директива 2006/32/ЕО е отменена с Директива 2012/27/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2012 г. относно енергийната ефективност.

3. **Коментар:** Във връзка с чл. 16, т. 1 не е ясно какви са одобрените от ДКЕВР показатели за качеството на електрическата енергия, например за качеството на напрежение, които трябва да бъдат конкретизирани. В общите условия да се запишат например 5 показателя за качество.
- Становище:** Вж. становище по коментар - тире № 15 от писмото по т. II.
4. **Коментар:** В чл. 16, т. 5 да се добави, че клиентът се уведомява писмено.
- Становище:** Начините за уведомяване на клиентите за прекъсване на продажбата на електрическа енергия поради неизпълнение на задължения по общите условия е регламентирано в чл. 35, ал. 2 от проекта на общи условия. Вж. допълнително становище по коментар № 22 от писмото по т. III.
5. **Коментар:** В чл. 16, т. 6, периода от 36 месеца да се замени с 12 месеца, включително за реактивната енергия и начислените надбавки за косинус фи.
- Становище:** Срокът от 36 месеца е в съответствие с разпоредбите на Закона за счетоводството във връзка със съхранението на счетоводна информация.
6. **Коментар:** В 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.
- Становище:** Съгласно чл. 94а, ал. 1 от ЗЕ в качеството си на краен снабдител, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД следва да осигурява снабдяването с електрическа енергия на клиентите, чийто обекти са присъединени на ниво ниско напрежение към електроразпределителната мрежа в съответната лицензионна територия, т.е. към електроразпределителната мрежа на ЕНЕРГО-ПРО Мрежи АД. За да осигури снабдяването на тези клиенти, те трябва да са в договорни отношения с оператора на електроразпределителната мрежа, независимо от хипотезите по чл. 117, ал. 8 от ЗЕ. В тези случаи ползването на чуждите съоръжения за целите на преобразуването и преноса се уреждат между собственика и оператора на електроразпределителната мрежа.
7. **Коментар:** Да отпадне чл. 18, т. 1, тъй като се препокрива с т. 2.
- Становище:** Точки 1 и 2 от чл. 18 уреждат различни хипотези. В т. 1 се регламентира правото на дружеството да прекрати договорните си отношения с клиента, а в т. 2 да прекъсне продажбата на електрическа енергия. В проекта на общи условия са разписани две отделни глави във връзка с тези хипотези – Глава VII „Условия и ред за прекъсване и възстановяване на продажбата на електрическа енергия” и Глава X „Условия за прекратяване на договорните отношения”.
8. **Коментар:** В чл. 19, т. 6, след „писмени отговори” да се добави „и решения на поставените проблеми”.
- Становище:** Съдържанието на отговора на дадена жалба или сигнал на клиент е индивидуално и касае конкретния казус. Поради тази причина, считаме, че формулировката на чл. 19, т. 6 от проекта на общи условия урежда общо положение и в този смисъл е коректна в контекста на общите условия.
9. **Коментар:** В края на чл. 46, ал. 1 да се добави „в тези случаи клиентът бива уведомяван писмено”.

Становище: Редът за уведомяване при ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с електрическа енергия е регламентиран в чл. 49 от проекта на общи условия, а при планирани дейности по мрежата – в договорните условия на мрежовия оператор.

10. **Коментар:** Срокът в чл. 49, ал. 1 да се конкретизира, тъй като не е ясно какво се има предвид под „подходящ срок”.

Становище: В чл. 49, ал. 1 от проекта на общи условия не би могло да се конкретизира срок, тъй като той зависи от момента, в който лицата по чл. 73, ал. 1 от ЗЕ разпоредят временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с електрическа енергия и уведомят крайния снабдител. В тези случаи се прилагат разпоредбите на Наредба №10 от 09.06.2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ.

11. **Коментар:** Да отпадне чл. 53.

12. **Становище:** вж. становище по коментар № 31 от писмото по т. III.

Коментар: В чл. 54, ал. 2 да се добави „и лична карта”.

Становище: Считаме, че служебните карти на служителите, които обслужват клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в центровете за обслужване на клиенти, са достатъчни за легитимирането им пред клиентите.

13. **Коментар:** В чл. 55, ал. 2 да бъде записано, че се дава конкретен отговор по всяка точка или абзац от подадената жалба.

Становище: вж. становище по коментара по чл. 19, т. 6 по-горе.