

1. Предоставяне на регулярна информация относно нивата на отчетена консумация на електрическа енергия за предходен период

КЗП препоръчва в общите условия на дружествата – крайни снабдители с електрическа енергия, както и тези, които извършват дейност като доставчик на електрическа енергия от последна инстанция, да бъде предвиден ясен механизъм за уведомяване на крайните битови потребители в случай, че в тримесечен период бъде установено повишение на консумацията с повече от 20 процента от отчетената консумация за предходното тримесечие. Тази информация следва да бъде предоставяна по начин, по който лесно да може да бъде установено в коя част от денонощието е увеличено потреблението, както и какви са точните показатели за предходното тримесечие, сравнени с конкретното, по отношение на което подобно уведомление бива изпращано.

Горното предложение би спомогнало потребителите лесно да направят анализ на потреблението си и на причините на едно евентуално увеличение в потреблението, доколкото при продажбата на електрическа енергия се касае за особен вид стока, по отношение на която потребителят трудно би могъл да установи с точност, към датата на потреблението ѝ, какво количество се разходва, а оттам – да бъде направена преценка за нивото на потреблението занапред.

2. Ясни и равнопоставени правила за разсрочване на задължения към дружествата – страни по договори с крайни битови потребители

КЗП препоръчва в общите условия на дружествата – крайни снабдители на електроенергия да бъде предвиден ясен ред за разсрочване на задълженията на крайни битови потребители в случаите, когато подобно искане бъде отправено от последните. Общите условия следва да посочват ясно критериите, по които ще бъде извършвана преценката от страна на енергийното дружество, както и изначално да е ясно какви условия биха се прилагали по отношение на сроковете за разсрочване, месечните вноски, както и допустимостта на такива искания като цяло.

Член 89а от Закона за енергетиката въвежда специална законова уредба, задължаваща дружествата – крайни снабдители на електроенергия да предвидят в общите си условия ред и срокове за заплащане, включително възможност за заплащане на месечни вноски. След извършен преглед на приложимите общи условия на трите дружества – крайни снабдители бе установено, че възможност за разсрочване е допусната, при поискване от страна на крайния битов потребител, по изключителната преценка на енергийното предприятие, без ясно указване по какъв начин и в кои случаи последното извършва преценка дали и по какъв начин да бъде разсрочено дадено задължение. Това от една страна поставя потребителите в неравноправно положение, доколкото за едни от тях подобно разсрочване може да бъде прието или да бъде одобрено при по-благоприятни условия спрямо други, отправили подобно искане. Също така, подобна неяснота в общите условия поставя потребителя в неравноправно положение, доколкото преценката за това дали да бъде одобрено разсрочване, по какъв начин и за какъв период, е единствено предоставена на енергийното

предприятие, което осъществява тази преценка по собствена дискреция, но при предварително неясни критерии.

3. Промяна на условията за предварително плащане на разноските за проверка на измервателните системи (средства за търговско измерване, електромери)

КЗП предлага промяна в текста на чл. 44, ал.1 от Правилата за измерване на количеството електрическа енергия, издадени от Комисията за енергийно и водно регулиране, обн. ДВ. бр.35 от 30 април 2019г., изм. ДВ. бр.57 от 9 юли 2021г., наричани по-долу „Правилата“, като бъде заличено второто изречение от текста.

Съгласно чл. 44, ал.1 от Правилата, проверка на измервателната система може да бъде поискана от страната, която купува или продава електрическа енергия, като разходите се заплащат предварително от страната, поискала проверката.

Съгласно последващите алинеи на този член, ако проверката установи, че измерването е в рамките на изискваната точност, разходите остават за сметка на поискалата проверката страна.

Ако се установи, че измервателната система не отговаря на изискванията за точност, но няма външно въздействие, разходите са за сметка на собственика на измервателната система.

От така разписаните разпоредби на Правилата е ясно, че разходите се поемат от страната, която носи отговорност за установеното състояние на измерването – поискалия проверката, собственика на системата или ползвателя при установена манипулация.

Същевременно обаче, за да може подобна проверка да бъде извършена, а тя обикновено се извършва по искане на потребителя, следва разходите да се заплатят предварително и то от него. Това го поставя в неравноправно положение, доколкото за да може ефективно да проведе защитата си по твърдения за неточно отчитане, потребителят следва да покрие предварително разходите за проверката, което е една допълнителна тежест за него, който е и икономически по-слабата страна в тези договорни отношения.

4. Общо намаляване на сроковете за произнасяне по жалби на крайни битови потребители от страна на дружествата – крайни снабдители, доставчици от последна инстанция и операторите на разпределителни мрежи

КЗП препоръчва дружествата – крайни снабдители, доставчици от последна инстанция и операторите на разпределителни мрежи да предвидят в общите си условия и да прилагат, по отношение на жалби, постъпили от крайни битови потребители, срок за произнасяне по тях, който да не е по-дълъг от 14 дни.

В общите условия на тези енергийни дружества е определен срок за произнасяне по жалби, искания и оплаквания от потребители, който е 30 дневен от постъпване на съответната жалба. Същевременно, съгласно чл. 143, ал.4 от Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, в случаите, когато жалба, подадена по реда на чл.22 от Закона за енергетиката, не е подадена чрез съответното енергийно предприятие КЕВР изпраща подадената жалба на енергийното предприятие, като изисква извършването на проверка и изпращане в комисията на жалбата, заедно със становището на дружеството, както и цялата преписка по жалбата, в 7-дневен срок от получаване на жалбата.

От извършените проверки на изброените по-горе дружества и от предоставената от тях информация е видно, че същите спазват указания в общите им условия 30 дневен срок за отговор на жалби, постъпили при тях, от крайни битови потребители на електрическа енергия, а в случаите, в които се касае за производство по реда на чл.22 от ЗЕ, се спазва без затруднения 7 дневния срок.

В тази връзка, доколкото може обективно в рамките на 7 дневен срок, енергийното предприятие да се произнесе по дадена жалба, постъпила чрез КЕВР, то е безспорно, че и останалите жалби, постъпващи в самото енергийно предприятие, могат да се разгледат в срок, който е значително по-кратък от предвидения от самите тях 30 дневен срок. Това със сигурност би повишило защитата на потребителите и би създавало възможност за тях, в случай на липса на удовлетворяване, да предприемат другите предоставени им по закон действия в един по-удачен и по-бърз срок.

5. Предвиждане на ясни правила в общите условия на дружествата крайни снабдителни, доставчици от последна инстанция и операторите на разпределителни мрежи за процедурата по разглеждането и произнасянето по жалби на крайни битови потребители

КЗП препоръчва в общите условия на дружествата крайни снабдителни, доставчици от последна инстанция и операторите на разпределителни мрежи, както и в другите комуникационни канали на дружествата с потребителите, да бъде ясно упоменато в кои случаи дадено оплакване следва да бъде адресирано до конкретно енергийно предприятие и какви са действията, което същото може и ще предприеме във връзка с отправената жалба.

Съгласно чл.123, ал.2 от Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, договорите между потребители на енергийни услуги и енергийните предприятия, предоставящи услуги от обществен интерес, задължително трябва да съдържат и информация за правата на потребители на енергийни услуги, включително информацията относно процедурата по разглеждането и произнасянето по жалби.

В разгледаните общи условия на посочените по-горе дружества е видно, че информацията, която касае процедурата за разглеждането и произнасянето по жалби липсва, с изключение на общото посочване, че потребителите могат да подават жалби и те се разглеждат в 30 дневен срок.

Това обаче не отговаря на необходимостта от ясно указване на това в кои случаи следва даден потребител да се обърне към конкретното дружество и какви действия ще бъдат извършени във връзка с тази жалба. Тук следва да се посочи, че крайният битов потребител в повечето случаи адресира своите жалби към дружеството, от което получава фактура за дължимите суми и в полза на което извършва плащането. Не във всички случаи обаче това дружество – краен снабдител или доставчик от последна инстанция е компетентно да удовлетвори искането на подателя на жалбата, особено в случаите, в които с жалбата се отправя искане за техническа проверка на средството за търговско измерване.

Поради това следва ясно да се посочи в общите условия, както и в другите комуникационни канали на дружествата с потребителите, в кои случаи дадено оплакване следва да бъде адресирано до конкретно енергийно предприятие и какви са действията, което същото може и ще предприеме във връзка с отправената жалба.

6. Промяна на чл.134, ал.4 от Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката

КЗП препоръчва нормата на чл. 134, ал.4 от Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката да бъде изменена в посока да допуска възможност за преразглеждане на общите условия и по мотивирано искане от Комисия за защита на потребителите, освен по предложение на сдружения на потребителите по Закона за защита на потребителите и юридически лица с нестопанска цел.

Съгласно тази разпоредба, общите условия на дружествата лицензианти могат да се изменят и/или допълват с решение на комисията: 1. по искане на лицензианта; 2. по инициатива на комисията, вкл. по предложение на сдружения на потребителите по Закона за защита на потребителите и юридически лица с нестопанска цел.

Считаме, че с оглед променящата се динамика в обществените отношения и все по-високите стандарти за потребителска защита, които следва да бъдат прилагани в обществото ни, че нормата на чл. 134, ал.4 от Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката следва да допуска възможност за преразглеждане на общите условия и по мотивирано искане от Комисия за защита на потребителите.