

ПРОЕКТ

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ
ОТ КРАЙНИЯ СНАБДИТЕЛ „ЕВН БЪЛГАРИЯ ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ” ЕАД**

одобрени с решение на КЕВР №.....

Глава първа

Общи положения (Чл.1 – Чл.3)

Раздел I. Въведение (Чл.1)

Раздел II. Страни (Чл.2)

Раздел III. Понятия и определения (Чл.3)

Глава втора

Същност (Чл.4 – Чл.11)

Раздел I. Предмет на Общите условия (Чл.4 – Чл.8)

Раздел II. Цена (Чл.9 – Чл.10)

Раздел III. Влизане в сила и срок на договора при Общи условия. Сключване на писмени договори при тези общи условия между страните (Чл.11)

Глава трета

Права и задължения на страните (Чл.12 – Чл.18)

Раздел I. Общи положения (Чл.12 – Чл.13)

Раздел II. Права и задължения на Клиентите (Чл.14 – Чл.16)

Раздел III. Права и задължение на EVN EC (Чл.17 – Чл.18)

Глава четвърта

Условия за качество на услугите (Чл.19)

Глава пета

Мерки за защита на клиенти и обмен на информация между страните (Чл.20)

Глава шеста

Фактуриране и заплащане (Чл.21 – Чл.26)

Раздел I. Фактуриране (Чл.21 – Чл.22)

Раздел II. Заплащане (Чл.23 – Чл.26)

Глава седма

Условия и ред за преустановяване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия (Чл.27 – Чл.31)

Раздел I. Преустановяване на снабдяването (Чл.27 – Чл.30)

Раздел II. Условия и ред за възстановяване на снабдяването (Чл.31)

Глава осма

Отговорност на Страните (Чл.32 – Чл.36)

Раздел I. Отговорности на EVN EC (Чл.32 – Чл.34)

Раздел II. Отговорности на Клиента (Чл.35)

Раздел III. Ред за реализиране на имуществена отговорност и отговорност при неспазване на договорните задължения (Чл.36)

Глава девета

Условия за прекратяване на договора (Чл.37 – Чл.39)

Глава десета

Смяна на доставчик (Чл.40)

Глава единадесета

Уязвими клиенти (Чл.41)

Глава дванадесета

Допълнителни условия (Чл.42 – Чл.56)

Глава първа Общи положения

Раздел I. Въведение

Чл. 1.(1) С тези Общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия на Крайния снабдител „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД (Общи условия) се регламентира услугата снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител, както и предоставяне на свързаните с нея услуги.

(2) ЕВН ЕС, в качеството си на Краен снабдител, осъществява своята дейност съгласно издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране Лицензия за обществено снабдяване с електрическа енергия № Л-141-11/ 13.08.2004 г., съдържаща също правата и задълженията, свързани с дейността на дружеството като координатор на специална балансираща група.

(3) ЕВН ЕС осъществява дейността по ал. 1 на обособена територия, която обхваща областите с административни центрове Бургас, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Сливен, Смолян, Стара Загора, Хасково и Ямбол.

(4) Настоящите Общи условия не се отнасят и не уговарят условията и сроковете за продажба на електрическа енергия при свободно договорени цени, нито пък условията и сроковете за продажба на електрическа енергия от страна на ЕВН ЕС в качеството му на Доставчик от последна инстанция.

Раздел II. Страни

Чл. 2. Страни по договорите за продажба на електрическа енергия са:

1. „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД, регистрирано в търговския регистър с ЕИК 115552190, ИН по ЗДДС BG115552190, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, ул. „Христо Г. Данов“ № 37, наричано за краткост **„ЕВН ЕС“**;

2. Всяко лице, отговарящо на условията посочени в чл. 3, т. 8, б. „а“ и „б“ от Общите условия, чийто обект е присъединен на ниво ниско напрежение към електроразпределителната мрежа, находяща се в границите на посочената в чл. 1, ал. 3 обособена територия съгласно предвидения нормативно установен ред и което не е избрало друг доставчик на електрическа енергия, наричано за краткост **„КЛИЕНТ“**.

3. Клиент на ЕВН ЕС по смисъла на чл. 3, т. 8, б. „б“ е собственикът на сградата или възложителят на строежа в случаите на временно снабдяване с електрическа енергия, необходима за извършването на строителство, ремонт или реконструкция или лицето, на чието име е издадено разрешението за поставяне в случаите на временно електроснабдяване на преместваем обект по смисъла на Закона за устройство на територията.

4. В сграда – етажна собственост (СЕС) правата и задълженията на Клиент по отношение на електрическата енергия, консумирана от общите части, се упражняват от управителя на етажната собственост или друго лице, избрано от общото събрание на етажните собственици, притежаващо самостоятелни обекти от СЕС.

Раздел III. Понятия и определения

Чл. 3. В тези Общи условия и във всички документи, представляващи неразделна част от тях, използваните понятия и дефиниции ще имат следното значение:

1. **„Ден/Дни“** е календарен ден/календарни дни, освен ако в текста не е указано друго (работен/присъствен ден, почивен ден/официален празничен неприсъствен ден).

2. **„КЕВР“** е Комисия за енергийно и водно регулиране.

3. **„Доставчик от последна инстанция“** е лице, на което е издадена лицензия съгласно Закона за енергетиката (ЗЕ) и доставя електрическа енергия в случаите, когато основният доставчик по силата на договор за покупко-продажба не е в състояние да продължи да извършва доставка поради обявяване в несъстоятелност, ликвидация, отнемане на лицензия или всякакво друго събитие, довело до временно или трайно преустановяване на доставката на електрическа енергия. Доставчикът от последна инстанция осигурява снабдяването с електрическа енергия на Клиенти, които не могат да бъдат Клиенти на Крайния снабдител по чл. 94а, ал. 1 от Закона за енергетиката до избора на друг доставчик или изборият от тях доставчик не извършва доставка по независещи от Клиента причини.

4. **„Допълнителни услуги“** са услугите, които се предоставят допълнително на Клиента по утвърден ценоразпис, включващ услуги, чиито цени се одобряват от КЕВР и услуги по пазарни цени. Актуалният списък на тези услуги е публикуван на Интернет страницата на ЕВН ЕС.

5. **„ЕВН Офис“** е център и звено за обслужване на клиенти.

6. **„ИТН“ (Измервателна Точка Номер)** е Основен идентификатор на Обекта, присъединен към електроразпределителната мрежа на ЕВН ЕР, чрез който този Обект се индивидуализира в базата данни на ЕВН ЕС.

7. **„Клиент“** е Лице, което купува електрическа енергия за собствено ползване.

- а) **"Битов клиент"** е Клиент, който купува електрическа енергия за собствени битови нужди. Битови нужди е потреблението на електрическа енергия от физическо лице за домакинството му.
- б) **"Небитов клиент"** е Клиент, който купува електрическа енергия за небитови нужди.
8. **"Клиентски номер"** е уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на ЕВН ЕС.
9. **"Компетентен орган"** е държавен орган, овластен въз основа на закон, с правомощия да издава актове със задължителен за ЕВН ЕС и клиентите характер във връзка и при действието на тези Общи условия.
10. **"Краен снабдител"** е лице, което осигурява снабдяването с електрическа енергия на Обекти на Битови и Небитови крайни клиенти, присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение в лицензионната територия, когато тези Клиенти не са избрали друг доставчик.
11. **"Мрежови услуги"** са всички услуги, предоставени от ЕВН ЕР на Клиента или физическо или юридическо лице, което извършва услуги, свързани с доставка на електрическа енергия, във връзка с:
1. осигуряване на възможността за ползване на електроразпределителната мрежа (включително, но не само, услугите достъп до електроразпределителната мрежа, пренос и разпределение и оперативното управление на електрическа енергия по разпределителната мрежа);
 2. извършване на измервания;
 3. оперативното управление на елементи от разпределителната мрежа (електропроводни линии и електрически уредби), собственост на трети лица;
12. **"Непреодолима сила"** са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на Общите условия от КЕВР, включващи, но неограничаващи 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. ЕВН ЕС задължително оповестява на Клиентите за възникнала непреодолима сила чрез средствата за масово осведомяване. Страната, позоваваща се на непреодолимата сила, задължително се снабдява с документ от оторизиран орган за наличието на непреодолима сила.
13. **"Обект"** е поземлен/и имот/и, сгради, допълващо застрояване, технологично оборудване, електрически съоръжения и приемници на електрическа енергия, присъединени към електроразпределителната мрежа по съответния ред и обособен по отношение на потреблението и измерването на електрическа енергия.
14. **"Оператор на електроразпределителна мрежа"** е лице, 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 по смисъла на действащите Общи условия на ЕВН ЕР.
15. **"Ползване на мрежата"** е реализиране на правото на Клиента на достъп до електроразпределителната мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа до и от негов Обект, присъединен към електроразпределителната мрежа по предвидения от закона ред ведно с предоставените мрежови и допълнителни услуги.
16. **"Снабдяване"** е лицензирана дейност по доставка на електрическа енергия от Дружество-Краен снабдител като услуга от обществен интерес по ЗЕ.
17. **"Средства за търговско измерване"** (СТИ) са технически средства за измерване, които имат определени метрологични характеристики и са предназначени да се използват за измерване на величините при продажбата на електрическа енергия, самостоятелно или свързано с едно или повече технически средства.
18. **"СЕС"** е сграда етажна собственост.
19. **"Сигнал"** е предоставяне на информация (лично, в писмена, устна и електронна форма) относно дейността на дружеството, незасягаща конкретен обект и клиент, която могат да подават неограничен кръг от лица. За подаване на сигнал не се изисква наличие на личен и пряк правен интерес.
20. **"Уязвими клиенти"** са битови Клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.
21. **"Упълномощено лице"** е лице, което има право да извършва фактически и правни действия за сметка на упълномощителя (Клиента). Последниците от правните действия, които упълномощеното лице извършва, възникват направо за представлявания (Клиента). Упълномощаването следва да бъде направено писмено с нотариално удостоверяване на подписа и съдържанието, извършени едновременно. Обемът на представителната власт на упълномощеното лице спрямо трети лица се определя според това, което упълномощителят (Клиентът) е изявил.
22. **"Балансираща енергия"** е активната електрическа енергия, която операторът на електропреносната мрежа активира за компенсиране на разликата между регистрираните при него договорени и фактически реализираните графици за доставка, както и колебанията на товарите с недоговорен график за доставка.

Глава втора Същност

Раздел I.

Предмет на Общите условия

Чл. 4. (1) Тези Общи условия уреждат отношенията между ЕВН ЕС и Клиентите, свързани с продажбата на електрическа енергия и предоставянето на други услуги на Клиентите, чиито съоръжения и/или обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа находяща се в границите на посочената в чл. 1, ал. 3 обособена територия на ниво ниско напрежение, когато тези КЛИЕНТИ не са избрали друг доставчик.

(2) Тези Общи условия уреждат:

1. Предлагащите услуги и условията и реда за тяхното предоставяне;
2. Правата, задълженията и отговорностите на ЕВН ЕС и на Клиента в процеса на снабдяване с електрическа енергия от Краен снабдител;
3. Отчитането, фактурирането, заплащането на доставената електрическата енергия, включително и корекция на сметка, когато е необходимо съгласно ЗЕ;
4. Условията за временно преустановяване и възстановяване както и прекратяване на снабдяването с електрическа енергия;
5. Отговорността на ЕВН ЕС при необосновано преустановяване на снабдяването с електрическа енергия;
6. Определяне на групи Клиенти по обоснован признак;
7. Информацията, която се предоставя на Клиентите от ЕВН ЕС;
8. Срок на действие на Общите условия;
9. Условия за балансиране по чл.11, т.9 от Правилата за търговия с електрическа енергия.

Чл. 5. Снабдяването с електрическа енергия се извършва от ЕВН ЕС при спазване на принципите на предлагана услуга от обществен и икономически интерес при публично известни Общи условия, равнопоставеност и прозрачност.

Чл. 6. (1) ЕВН ЕС снабдява с електрическа енергия всеки Клиент, чието съоръжение и/или Обект е присъединен към електроразпределителната мрежа на ЕВН ЕР на ниско напрежение, когато този Клиент не е избрал друг доставчик.

(2) При условие, че Клиентът е изпълнил изискванията, посочени в ал. 3 и е предоставил копие от договора за достъп до електроразпределителната мрежа и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, ЕВН ЕС в 3 (три) дневен срок от подаване на писмено заявление за продажба на електрическа енергия потвърждава на ЕВН ЕР встъпването в договорни отношения за продажба на електрическа енергия с Клиента.

(3) При подаване на заявлението по предходната алинея Клиентът следва да представи на ЕВН ЕС идентифицираща информация и документи относно следното:

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;
2. За Небитовите 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 на лицето представител, телефон за контакт, начин на плащане, банкова сметка, административен адрес на обекта, снабдяван с електрическа енергия, имейл;
3. Документи, легитимиращи заявителя като Клиент по смисъла на настоящите Общи условия, в това число документ за собственост / документ удостоверяващ учредено вещно право на ползване върху имота, разрешение за ползване за ново присъединен обект или за обект с променено предназначение, договор за наем заедно с нотариално заверена декларация за съгласие от собственика по чл. 13, ал. 1, пълномощно в посочените в настоящите Общи условия случаи, както и други официални документи, удостоверяващи правото на собственост на заявителя (удостоверения за наследници, постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание за общите части на сградите в режим на етажна собственост, съдебни решения и др.) или основанието, на което заявителят владее или държи Обекта.

4. Други документи, при необходимост.

(4) В случай че заявлението за продажба на електрическа енергия се подава от неперсонифицирано дружество (гражданско дружество по ЗЗД), то следва да бъде подписано от управителя, избран с решение на всички съдружници или от упълномощено от тях лице, с изрично пълномощно в нотариално заверена форма. При подаване на заявлението се предоставя и копие от нотариално заверения учредителен договор.

(5) Заявлението за продажба на електрическа енергия за обекти в сгради в режим на етажна собственост, които съгласно чл. 38 от Закона за собствеността са предназначени за общо ползване (асансьори, стълбищно осветление и др.), се подписва от управителя на етажната собственост или друго лице, избрано от общото събрание на етажните собственици, притежаващо самостоятелни обекти от СЕС. В тези случаи към заявлението се представя изрично писмено пълномощно или препис извлечение от протокол на общото събрание със списък на упълномощените го лица.

(6) В случаите на временно снабдяване с електрическа енергия на преместваеми обекти по смисъла на ЗУТ лицето, подало заявлението, предоставя и разрешение за поставяне на преместваем обект, издадено по реда на ЗУТ от съответния компетентен орган.

(7) Когато в един Обект има няколко лица с право да бъдат Клиенти, заявлението се подава при условията на чл. 13, ал. 2 от настоящите Общи условия.

(8) В случай че Клиентът не е собственик или титуляр на вещно право на ползване върху Обекта, а наемател или ползва Обекта на друго правно основание, собственикът, съответно носителят на вещното право на ползване сключва тристранно споразумение с Клиента и ЕВН ЕС, с което страните уговарят прехвърлянето на правата и задълженията на Клиента, от собственика или носителя на вещното право на ползване на наемателя (ползвателя) и поемането на солидарна отговорност от собственика или носителя на вещното право на ползване и Клиента за задълженията, произтичащи от доставката на електрическа енергия.

(9) В случаите, когато собственикът, респективно носителят на вещното право на ползване върху Обекта е в невъзможност да попълни и подпише споразумението по ал. 8 в местата за обслужване на клиенти (ЕВН офисите), същото се представя от заинтересованото лице, с нотариална заверка на подписа.

(10) Ако Клиентът не изпълни задължението си да представи горепосоченото нотариално заверено споразумение за подписването му и от ЕВН ЕС, с приемането на тези Общи условия от Клиента и започването на доставката на електрическа енергия страните се съгласяват:

1. че собственикът, респективно носителят на вещното право на ползване отговаря солидарно за задълженията на Клиента за ползвана и неплатена електрическа енергия включително услуги, свързани с участието на Клиента в балансиращата група, както и

2. че собственикът, респективно носителят на вещното право на ползване е дал своето съгласие на ползвателя (включително наемателя) на Обекта да упражнява правата и задълженията на Клиент.

(11) Снабдяването с електрическа енергия започва след протоколиране на показанията на електромера и с поставяне под напрежение на електрическите присъединителни съоръжения до границата на собственост на електрическата мрежа.

Чл. 7. (1) ЕВН ЕС може да откаже на Клиент снабдяване с електрическа енергия на Обект/и в следните случаи:

1. Обектът не е присъединен към електроразпределителната мрежа по предвидения от закона ред;

2. при наличие на просрочени парични задължения на същия Клиент за доставена електрическа енергия и мрежови услуги;

3. заявлението на Клиента не отговаря на изискванията на тези Общи условия и/ или Клиентът не представи поисканите от ЕВН ЕС документи;

4. на този Обект се извършва снабдяване с електрическа енергия на друг Клиент, съгласно тези Общи условия, като новият договор не се сключва до прекратяването на стария и до изясняване на всички и всякакви спорни отношения от правен и фактически характер;

5. не бъде постигнато съгласие между Клиента и ЕВН ЕС за условията на снабдяване;

6. по разпореждане на компетентен орган;

7. в други случаи, предвидени от настоящите Общи условия или от закона.

(2) ЕВН ЕС изпраща писмено съобщение за отказа в срок до 7 (седем) дни, считано от датата на подаване на заявлението. В съобщението се посочва изрично основанието за отказа. След отстраняването на пречките, станали основание за отказа, Клиентът уведомява писмено ЕВН ЕС за това и заявлението му се разглежда отново. В случай че Клиентът не е съгласен с решението на ЕВН ЕС, спорът се решава по предвидения в тези Общи условия ред.

(3) ЕВН ЕС не носи отговорност за вреди, претърпени от лицето в срока, в който са били налице пречките, станали основание за отказа.

Чл. 8. ЕВН ЕС може да снабдява с електрическа енергия при тези Общи условия и Клиенти, които се намират на територията на друг Оператор на електроразпределителна мрежа, в случай че са присъединени след разрешение на КЕВР, когато това е технически и икономически целесъобразно и е в интерес на Клиентите.

Раздел II.

Цена

Чл. 9. (1) ЕВН ЕС продава на Клиентите електрическа енергия по цени не по-високи от утвърдените от КЕВР.

(2) ЕВН ЕС предоставя и други услуги по цени, определени при спазване на действащото законодателство и условията на лицензията. Цените за балансираща енергия се определят съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия. Прехвърлянето на отговорността за балансиране между отделните членове на балансиращата група е съгласно методика за разпределение на общия небаланс в балансиращата група на ЕВН ЕС.

(3) В така определените размери на цените не са включени каквито и да било данъци, включително акциз и ДДС, такси, произтичащи от приложим закон и/или други регулаторни изисквания, влезли в сила със съответен акт на компетентен орган, които се начисляват допълнително.

(4) Страните се съгласяват, че цените по тези Общи условия се променят, без да е необходимо писмено да договарят това, когато промяната произтича от закон или акт на държавен орган със задължителна за адресата му сила. В тези случаи ЕВН ЕС има право да актуализира съответно стойността на фактурираната стока или услуга съобразно промените на финансовите параметри, произтичащи от прилагането на нормативния акт.

Чл. 10. ЕВН ЕС се задължава да осигури възможност за заплащане на използваните количества електрическа енергия чрез различни начини на безкасови и касови разплащания, като при плащането Клиентът посочва определения му от ЕВН ЕС основен идентификатор (Клиентски номер и/или ИТН) и/или име и адрес.

Раздел III.

Влизане в сила и срок на договора при Общи условия. Сключване на писмени договори при тези Общи условия между Страните

Чл. 11. (1) ЕВН ЕС публикува одобрените от КЕВР Общи условия най-малко в един централен и един местен всекидневник и Интернет страницата на ЕВН ЕС. Настоящите Общи условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от Клиентите и имат действие до изменението или влизането в сила на нови Общи условия, одобрени от КЕВР.

(2) В срок до 30 дни след влизането в сила на Общите условия Клиентите, които не са съгласни с тях, имат право да внесат в ЕВН ЕС писмено заявление, в което да предложат специални условия. Предложените от Клиентите и приети от ЕВН ЕС специални условия, различни от публикуваните Общи условия, се отразяват в допълнителни писмени споразумения. Тези споразумения не могат да предвиждат и да поставят условия, различни от нормативно регламентирани, които поставят тези Клиенти в неравноправно или привилегировано положение спрямо останалите Клиенти.

(3) Новите клиенти и ЕВН ЕС както и съществуващите при придобиване на нов обект могат да сключват договор за продажба на електрическа енергия, който съдържа идентифицираща информация за страните и обекта, както и техническите му параметри. Сключваните към тези Общи условия допълнителни писмени договори конкретизират единствено идентификацията на Клиента, необходимите за издаване на коректни документи, лични и фирмени данни и комуникацията между страните, начините на плащане, срокове за отчитане и фактуриране.

(4) Тези публично известни Общи условия са задължителни и обвързват Клиентите, които въпреки отправената им покана за сключване на допълнителен писмен договор не сключат такъв;

(5) ЕВН ЕС поставя тези Общи условия на видно място във всички ЕВН офиси.

(6) При поискване ЕВН ЕС предоставя екземпляр от Общите условия на всеки Клиент.

(7) При изпълнението на тези Общи условия, както и по въпросите, неуредени в тях, се прилага действащото българско законодателство.

Глава трета

Права и задължения на страните

Раздел I.

Общи положения

Чл. 12. ЕВН ЕС в качеството си на краен снабдител, по смисъла на чл.94 „а“, ал.1 от ЗЕ, се задължава да снабдява с електрическа енергия всеки клиент, чиито обект е присъединен към електроразпределителната мрежа на ЕВН ЕР на ниво ниско напрежение, когато този клиент не се снабдява и не е избрал друг доставчик. Ако клиентът вече веднъж има избран друг доставчик, различен от ЕВН ЕС-КС, то снабдяване с електрическа енергия от ЕВН ЕС може да се извършва само по условията на доставка от последна инстанция и общите условия на ЕВН ЕС-ДПИ за продажба на електрическа енергия при условията на активирана доставка от последна инстанция.

Чл. 13. (1) Правата и задълженията на Клиента може да се упражняват и от друго лице при условията на чл. 6 от тези Общи условия. Във всички случаи, в които Клиентът не е собственик или титуляр на вещно право на ползване, а наемател или ползва Обекта на друго правно основание, собственикът и ползвателят на Обекта са солидарно отговорни за задълженията, произтичащи от продажбата на електрическа енергия, доставена в Обекта.

(2) В случаите, когато за даден Обект, независимо поради какви обстоятелства, правоимащи са няколко лица, т.е. правата и задълженията на Клиент могат да се упражняват от повече от едно лице:

1. Клиент на ЕВН ЕС е лицето, определено от правоимащите, чрез писмено волеизявление, а когато такова липсва – ЕВН ЕС има право да инициира актуализиране на клиентски данни.

2. правоимащите се задължават да определят лице, на което да предоставят правата и задълженията на Клиент по смисъла на тези Общи условия, което се удостоверява с пълномощно, с което правоимащите

предоставят на определеното лице необходимите пълномощия. Подписите на упълномощителите се заверяват от нотариус;

3. правоимащите отговорят солидарно за задълженията, произтичащи от продажбата на електрическа енергия, доставена в Обекта. До доказване на противното се счита, че всеки от правоимащите ползва Обекта, респективно – консумира електрическа енергия и има качеството на Клиент по смисъла на тези Общи условия.

(3) В случаите по ал. 2, Клиент може да е един от правоимащите, без да е необходимо изрично упълномощаване, в случай че е подписал с ЕВН ЕС допълнително споразумение към тези Общи условия.

(4) В случаите, когато по отношение на даден Обект се наложи промяна на предназначението му, което е свързано с промяна във вида на Клиента – от небитов на битов или обратно, Клиентът е длъжен писмено да уведоми ЕВН ЕС съгласно тези Общи условия. При неуведомяване, цялото отчетено количество електрическа енергия от момента на узнаване от ЕВН ЕС на промяната във вида на Клиента се заплаща по по-високата тарифна цена.

(5) В случай на спор, включително съдебен, между Клиента и трети лица, свързан:

1. с правата, които Клиентът притежава по отношение на конкретен Обект;

2. със законността, годността и сигурността на Обекта или процеса и действията по неговото изграждане, ЕВН ЕС не извършва промени, касаещи статуса на Клиента (включително промени в своята вътрешна Клиентска база данни), до постановяване на окончателен акт от компетентен държавен орган със задължителна за ЕВН ЕС сила.

(6) В случаите по ал. 5, ЕВН ЕС запазва фактическото и правно положение, съществувало до започване на спора, и изпълнява всички актове, имащи обвързваща и задължителна сила по отношение на ЕВН ЕС, като привежда условията на доставка на електрическа енергия до Обекта в съответствие с издадените актове.

Раздел II.

Права и задължения на Клиентите

Чл. 14. Клиентът има право:

1. да бъде снабдяван с електрическа енергия при спазване изискванията на предлаганата услуга от обществен интерес, предоставена в условия на равнопоставеност;

2. да изисква от ЕВН ЕС спазването на всички обявени в тези Общи условия срокове;

3. да бъде информиран по реда на тези Общи условия за дължимата сума, сроковете за плащане и периода на отчитане;

4. Да получава информация по реда на настоящите Общи условия;

5. Да бъде своевременно уведомяван за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия от ЕВН ЕС в случаите и по реда, предвидени в тези Общи условия;

6. да заяви в ЕВН офис услугата „Известяване преди прекъсване за неплатени задължения“, чрез която Клиентите получават известия чрез SMS или електронна поща за наличие на просрочени неплатени задължения за консумирана електроенергия, заради които предстои прекъсване на електрозахранването. Известяването се получава минимум 3(три) дни преди прекъсване на снабдяването. Услугата е безплатна за всички битови клиенти на ЕВН ЕС, без значение на ползвания от тях мобилен оператор. При заявяването на услугата „Известяване преди прекъсване за неплатени задължения“ Клиентът може да заяви и безплатна услуга за уведомление за стойността на месечната си фактура също чрез SMS или електронна поща.

7. да бъде уведомен по избран от него начин за сроковете, след чието изтичане и след установяване на неизпълнение на задълженията му по тези Общи условия снабдяването с електрическа енергия на обекта му ще бъде преустановено, като в този случай ЕВН ЕС не е задължено да изпраща допълнително изрично писмено предизвестие.

8. да получава при поискване информация на хартиен и/или електронен носител за консумираната от него електрическа енергия по периоди на отчитане за период до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на заявяване срещу заплащане по ценоразпис.

Чл. 15. Клиентът се задължава:

1. да заплаща стойността на доставената електрическа енергия, ведно със стойността на предоставените мрежови услуги, включително и делегираните плащания за акцизи, данъци, такси и др. при условията и сроковете, определени в тези Общи условия;

2. да уведоми писмено ЕВН ЕС в срок до 30 (тридесет) дни, считано от настъпване на съответното обстоятелство, за всяка настъпила промяна на представени от него лични данни и/или настъпили промени в обстоятелства, фактически и правни отношения, касаещи както неговия статус, така и статуса на ползвания от него Обект, присъединен към разпределителната мрежа, включително, но не само:

а) за физически лица - име, постоянен адрес, ЕГН на собственика, телефон за връзка, адрес на обекта, имейл адрес;

б) за юридически лица и еднолични търговци - променен статус, наименование, телефон за връзка, седалище и/или адрес на управление, ЕИК, БУЛСТАТ, адрес на Обекта, имейл адрес;

в) промяна в предназначението на Обекта (битов/небитов) - промяната се удостоверява чрез съответния документ, издаден от компетентната общинска администрация;

г) наложени от държавен орган или общински орган временни ограничения върху ползването на Обекта;

д) възникнали договорни отношения - наемни и/или други;

е) необходимост от промяна на предоставената мощност;

3. Задължение за писмено уведомяване при условията на т.2 възниква и при следните случаи:

а) при откриване на наследство, в което попада Обект, присъединен към електроразпределителната мрежа, като това задължение възниква за наследниците на Клиента;

б) при смяна на собствеността на Обект, присъединен към електроразпределителната мрежа, като това задължение възниква както за праводателя, така и за приобретателя на Обекта;

в) при отдаване на Обект, присъединен към електроразпределителната мрежа под наем, включително и при смяна на наемателя, като задължението възниква както за наемодателя, така и за наемателя;

4. при промяна на адреса за кореспонденция Клиентът е длъжен да уведоми писмено ЕВН ЕС за новия адрес в срок до 7 (седем) дни.

5. при неизпълнение на задълженията по т. 2, т. 3 и т. 4 страните се съгласяват, че всички изпратени съобщения и уведомления до последно посочения пред ЕВН ЕС адрес на Клиента, се считат за получени и Клиентът няма право да оспорва начислените му суми на основание, че съществуващите в ЕВН ЕС данни не са актуални. В случай че във връзка с горното се налага преиздаване на фактури от страна на ЕВН ЕС, Клиентът заплаща всички предизвикани разходи.

6. да прекрати в едномесечен срок договорните си отношения с ЕВН ЕС за продажба на електрическа енергия при напускане на обекта, при промяна на собствеността или при промяна на други основания, на които ЕВН ЕС доставя електрическа енергия. В противен случай, всички издадени фактури и възникнали задължения до датата на уведомяване на ЕВН ЕС ще се считат релевантни и дължими за клиента.

Раздел III.

Права и задължения на ЕВН ЕС

Чл. 16. ЕВН ЕС се задължава:

1. да снабдява с електрическа енергия при условия на равнопоставеност всеки Клиент, чийто Обект е присъединен към електроразпределителната мрежа на ниво ниско напрежение на лицензионната територията на ЕВН ЕР;

2. да пази поверителността на личната информация на Клиентите и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на законодателството;

3. да обявява сроковете за отчитане и заплащане на доставената електрическа енергия и мрежови услуги, по реда на тези Общи условия;

4. да публикува всяка промяна на цените на електрическата енергия в срок до 7 (седем) дни след получаването на решението за утвърждаването им от КЕВР в средствата за масово осведомяване, както и да ги обявява в Интернет страницата си и на видно място в ЕВН офисите;

5. да осигури дежурен телефон за подаване на сигнали и оплаквания, да го обявява в информация до средствата за масово осведомяване, да води регистър на входящите и изходящите повиквания;

6. да дава писмени отговори на подадени от Клиенти жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им;

7. да съхранява информация за количеството, периода на доставка и стойността на доставената електрическа енергия за всеки Клиент, за период от 36 (тридесет и шест) месеца;

8. за всяко извършено отчитане на електромерите да предоставя на Клиента следната информация:

а) номера на измервателния уред;

б) количеството електрическа енергия за отчетния период;

в) продължителност на отчетния период;

г) цени и дължими суми за консумирана електрическа енергия;

д) цени и дължими суми за мрежови услуги;

е) общо дължима сума, акциз и ДДС;

9. След получаване на писмено уведомление от страна на Клиента за грешка при изготвяне на сметката му за доставената електрическа енергия да извърши проверка. За периода на проверката ЕВН ЕС няма право да изисква от Оператора на електроразпределителна мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия за Обекта, за който е оспорена сметката.

Чл. 17. ЕВН ЕС има право:

1. да определя периодите на отчитане и сроковете за заплащане на дължимите суми, спазвайки правилата на пазара и принципа за оптимални разходи за предлагана услуга при регулирани цени;

2. да определи, след съгласуване с КЕВР, период на отчитане по-дълъг от един месец;

3. да поиска от Оператора на електроразпределителната мрежа преустановяване снабдяването с електрическа енергия на Обекта на Клиента при спазване на тези Общи условия и действащото законодателство;

4. при взаимно съгласие страните по настоящите Общи условия признават стойността на обикновения и усъвършенстван електронен подпис като на саморъчен в отношенията помежду си.

5. във връзка с изпълнения на задължения по Закона за акцизите и данъчните складове, Закона за измерванията и ПИКЕЕ, да променя и актуализира данните за Клиентите в своята база данни, след като е получил информация от Клиента, от компетентен орган или от друг източник. В този случай ЕВН ЕС може да уведоми Клиента за извършената промяна

Глава четвърта

Условия за качество на доставяната електрическа енергия

Чл.18. (1) Качеството на електрическата енергия се осигурява от собственика на мрежата, през която се пренася електрическата енергия и се регулира в съответствие с действащите правни норми.

(2) ЕВН ЕС не носи отговорност за каквито и да е било вреди, причинени на Клиента, произтичащи от евентуални смущения, прекъсвания и спадове в напрежението, както и за всякакви отклонения от нормативните изисквания за качество на доставяната електрическа енергия, настъпили вследствие от неизправност на съоръженията за пренос и/или разпределение на електрическа енергия, аварийни и планови прекъсвания, оперативни превключвания и други.

Глава пета

Мерки за защита на Клиенти и предоставяне на информация между Страните

Чл. 19. (1) По реда на тези Общи условия ЕВН ЕС предоставя на Клиентите следната информация:

1. данни, идентифициращи ЕВН ЕС и местонахождение на EVN офиси и касовите салони, обслужващи ЕВН ЕС;

2. действащите, одобрени от КЕВР цени на електрическата енергия;

3. сроковете за отчитане и начините и сроковете за плащане на задълженията, както и възстановяване на суми при неточно фактуриране;

4. услугите, които ЕВН ЕС допълнително предоставя, както и техните цени по действащия ценоразпис;

5. телефони за информация и сигнали.

(2) ЕВН ЕС информира Клиента, заедно с издаването на фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на електрическа енергия за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

(3) Информирането по ал.1 на клиенти с отчетена консумирана електрическа енергия до 50 кВтч включително за съответното шестмесечие на календарната година се извършва на интернет страницата на дружеството или след писмено искане от тяхна страна..

(4) Информирането по ал.1. на клиенти с отчетена консумирана електрическа енергия над 50 кВтч се извършва по някой от следните предоставени от дружеството начини:

- на интернет страницата на дружеството;

- чрез кратко текстово съобщение до мобилен номер;

- чрез съобщение на електронна поща или

- чрез писмено уведомление.

(5) Информацията предоставяна от Клиентите на ЕВН ЕС се извършва съгласно изискванията на чл.15, т. 2 от настоящите Общи условия.

Глава шеста

Фактуриране и заплащане

Раздел I.

Фактуриране

Чл. 20. (1) ЕВН ЕС издава на Клиента фактури при условията на доставки с непрекъснато изпълнение съгласно изискванията на Закона за данък върху добавената стойност.

(2) Фактурата, издавана от ЕВН ЕС, задължително съдържа представени по ясен и разбираем за клиента начин клиентски номер, идентификационни номера на средствата за търговско измерване, стари и нови показания на средството за търговско измерване, количеството електрическа енергия за отчетния период, продължителност на периода, тарифни цени за електрическа енергия и цени на мрежови услуги, утвърдени от КЕВР, стойността на балансираща енергия разпределена по Методиката посочена в чл.9, ал.2, акциз, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), дължимата сума за плащане, срок за плащане и следващо отчитане. Във фактурата задължително се посочва и срокът, след изтичането на който при неплащане ЕВН ЕС преустановява снабдяването с електрическа енергия на Клиента.

(3) Оригинал на фактурата/фактурите, издадени по настоящия член, се получават от клиента от ЕВН ЕС по начин и на адрес (вкл.електронен), посочен от Клиента.

(4) ЕВН ЕС издава фактура най-малко веднъж месечно. При отчитане повече от веднъж месечно, за всяко извършено отчитане ЕВН ЕС издава фактура за съответния период.

(5) За Клиентите, за които периодът на отчитане на използваното количество електрическа енергия е договорен за период по-дълъг от един месец, или е различен от ежемесечен, ЕВН ЕС може да изчисли размера на дължимите месечни суми както следва:

1. равни месечни вноски, дължими от Клиентите, за периода, за който няма извършено текущо отчитане на показанията на Средството за търговско измерване;

2. изравнителна вноска, определена след отчитане на Средството за търговско измерване.

(6) Равните месечни вноски, дължими от Клиентите се определят от ЕВН ЕС като средно-месечна стойност на консумираната електрическа енергия за предходната година.

(7) При промяна на режима на потребление или промяна на предназначението на обекта, което би довело до отклонения повече от 30 % спрямо изчислената месечна сума съгласно ал. 6, Клиентът има право да предоговори различна от определената месечна вноска за месец, в който няма отчитане на СТИ.

Чл. 21. (1) В случай че Операторът на електроразпределителната мрежа представи на ЕВН ЕС доказателства (протоколи и/или други) за установено неправилно или неточно измерване и/или неизмерване на електрическата енергия, ЕВН ЕС има право да коригира сметките на Клиента с дата, предхождаща датата на представените доказателства, при условия, уредени в Общите условия на ЕВН ЕР. Корекцията се прави по най - високата действаща цена на електрическа енергия за тарифната зона на Обекта за съответния период.

(2) В случаите по ал. 1 ЕВН ЕС изготвя справка за сумите, които Клиентът дължи или ще му бъдат възстановени. В срок от 7 (седем) работни дни ЕВН ЕС уведомява Клиента за основанията и размера на преизчислените суми, като издава съответното дебитно/кредитно известие и посочва срока за плащане.

(3) В случай на установяване на надвзета сума след изготвена коригирана сметка ЕВН ЕС се задължава да върне на Клиента надвзетата сума, в срок до 7 (седем) дни от получаване на искане на Клиента за това, при условие че Клиентът няма непогасени задължения. В случай че няма постъпило искане от Клиента за възстановяване на надвзетата сума, с нея се погасяват текущи и/или бъдещи задължения към ЕВН ЕС.

Раздел II.

Заплащане

Чл. 22 (1) Клиентът заплаща на ЕВН ЕС:

1. дължимите суми за доставената електрическа енергия по цени, утвърдени от КЕВР;
2. дължимите на Оператора на електроразпределителната мрежа суми за предоставени мрежови услуги - достъп до и пренос през електроразпределителната мрежа по утвърдените от КЕВР цени;
3. дължимите на Оператора на електропреносната мрежа суми за предоставени мрежови услуги - достъп до и пренос през електропреносната мрежа по утвърдените от КЕВР цени;
4. стойността на всички добавки към цената на електрическата енергия за мрежови услуги, както и за балансираща енергия;
5. акциз, ДДС и други данъци в размерите, в които са дължими.

(2) Сроковете за плащане се определят по реда на тези Общи условия. Клиентът получава информация за размера на задълженията му, начините и сроковете на плащане, по избран от него начин с писмена декларация до ЕВН ЕС, както следва:

1. чрез електронно съобщение на посочен от Клиента имейл адрес;
2. чрез SMS, изпратен на номер на мобилен телефон, посочен от Клиента;
3. чрез електронна фактура;
4. чрез писмено съобщение на посочения от клиента адрес;

(3) В случай че Клиентът не избере начина, по който желае да бъде уведомен за размера на задълженията му, страните се съгласяват, че Клиентът не желае да получава тази информация до избора на конкретен начин. Клиентът има право по всяко време и при действията на тези Общи условия да посочи писмено избрания начин.

(4) Клиентът има право да получава информация за размера на задълженията му и по един от следните начини:

1. чрез услугата „проверка на сметка“, представена на сайта на ЕВН ЕС;
2. чрез проверка от Клиента, на телефонния номер за Клиенти на ЕВН ЕС.

(5) Срокът за плащане на всички суми е до 10 (десет) дни след издаване на фактура за съответното задължение.

(6) Издадената от ЕВН ЕС фактура се счита за редовно уведомление до Клиента за дължимите суми по смисъла на ал. 2, т.4, за срока на тяхното заплащане и за последиците от неплащането им, включително и уведомление по смисъла на чл. 28, ал. 1 от тези Общи условия, независимо от това кога е получена.

(7) В случай че в рамките на 12 (дванадесет) последователни месеца Клиент просрочи два пъти последователно с повече от 10 (десет) дни плащането на дължими суми за доставена електрическа енергия, ЕВН ЕС има правото да заяви пред Оператора на електроразпределителната мрежа по-кратък период на отчитане за Обекта на Клиента от обичайния и да издаде фактура за отчетеното потребление до 5 (пет) работни дни след извършеното отчитане от ЕВН ЕР.

(8) В случай че Клиентът не заплати, което и да е от своите задължения в уговорените за това срокове, той дължи на ЕВН ЕС обезщетение в размер на законната лихва за забава върху неизплатената сума.

(9) За избягване на всяко съмнение ал. 7 се прилага и по отношение на Клиенти, избрали да заплащат безкасово дължимите суми.

(10) Неполучаването на фактура не е основание за неплащане на дължимите суми.

(11) ЕВН ЕС може да информира по всяко време Клиента за размера на задължението и срока за плащането му на обявени от него телефон, Интернет страница, в EVN офисите или по друг начин, предложен от ЕВН ЕС.

Чл. 23. (1) Отчитането на показанията на Средствата за търговско измерване се извършва периодично от ЕВН ЕР по предварително определен от ЕВН ЕС график. Отчетът може да обхваща и интервал по-дълъг от 1 (един) месец, след съгласуване с КЕВР.

(2) След отчитане на показанията на Средството за търговско измерване при условията на чл. 21, ал. 6 се извършва уравниване между стойността на използваното количество електрическа енергия и заплатеното с частични плащания. В случай на внесена по-малка сума, Клиентът доплаща разликата в срока, определен за плащане. В случай на внесена по-голяма сума, с разликата се погасява следващо задължение, а при поискване от Клиента ЕВН ЕС възстановява надвнесената сума. И в двата случая лихви за забава не се дължат при плащане в определените срокове.

(3) 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 ЕВН ЕС, Клиентът следва да заплати дължимата сума ведно с дължимите обезщетения за забавено плащане

(4) При смяна на доставчика на електрическа енергия отчитането се извършва съгласно действащите Правила за търговия с електрическа енергия.

Чл. 24. В случай на надвзета сума ЕВН ЕС възстановява недължимо платеното в срок до 7 (седем) дни от установяването на размера и писмено искане от Клиента.

Чл. 25. (1) За събиране на вземанията си от неизправни длъжници, независимо от техния размер, ЕВН ЕС има право да предприеме всички предвидени в закона действия, включително и да поиска издаване на заповед за изпълнение на парично задължение по реда на Гражданския процесуален кодекс .

(2) В случаите, когато срещу Клиента е образувано съдебно или изпълнително производство за събиране на просрочени задължения и когато сумата, платена от Клиента за погасяване на задължението му по съответното дело не е достатъчна да покрие всички задължения, те се погасяват по ред: най - напред разноските, след това обезщетението за забава и най-накрая главницата.

(3) При преустановяване на снабдяването с електрическа енергия по искане на Клиента, Клиентът е длъжен да заплати консумираната електрическа енергия и мрежови услуги до момента на преустановяване на снабдяването на съответния обект.

Глава седма

Условия и ред за преустановяване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия

Раздел I.

Преустановяване на снабдяването

Условия за преустановяване на снабдяването без предварително уведомление

Чл. 26. ЕВН ЕС може да изисква от ЕВН ЕР временно да преустанови снабдяването с електрическа енергия без предварително уведомяване на Клиента и без да дължи обезщетения за вреди в случаите, когато съгласно тези Общи условия и съгласно действащото законодателство е изключена отговорността на ЕВН ЕС.

Условия за преустановяване на снабдяването с предварително уведомление.

Чл. 27. (1) ЕВН ЕС има право да поиска от ЕВН ЕР да преустанови снабдяването с електрическа енергия в случаите, които се считат за съществено неизпълнение по тези условия, както следва:

1. Клиентът просрочи с 10 (десет) дни изпълнението на задълженията си за заплащане на дължимите суми;

2. Клиентът не е договорил разсрочване на дължимите суми по т.1, по реда на тези общи условия.

(2) Когато по инициатива на ЕВН ЕС ще бъде преустановено снабдяването с електрическа енергия на клиента поради просрочени задължения, дружеството е длъжно да уведоми клиента не по-късно от 3 (три) дни преди датата на преустановяване на снабдяването.

(3) Уведомлението се извършва по някой от следните предоставени от дружеството начини, избран от Клиента:

- чрез кратко текстово съобщение до мобилен номер или

- чрез съобщение на електронна поща.

В случай че Клиентът не е избрал начин за уведомяване, ЕВН ЕС информира Клиентите си за предстоящо преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на интернет страницата на дружеството.

(4) ЕВН ЕС няма право да поиска от ЕВН ЕР преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на основанията, предвидени в този член, в почивен ден, както и в деня, който го предхожда.

(5) В случай че Клиентът е инициирал производство пред компетентен съд за оспорване на основанието за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия, ЕВН ЕС няма право да откаже снабдяването му с електрическа енергия на същото основание. До решаването на спора Клиентът е длъжен да заплаща текущите си задължения и да спазва всички клаузи на настоящите Общи условия.

Чл. 28. (1) Клиентът има право да подаде писмено възражение пред ЕВН ЕС относно срока и основанията за преустановяването на снабдяването с електрическа енергия.

(2) Възражението се разглежда от ЕВН ЕС не по-късно от 30 (тридесет) дни от подаването на възражението, като Клиентът се уведомява писмено за становището на ЕВН ЕС.

Условия за преустановяване на снабдяването

Чл. 29. (1) При писмено заявление от страна на Клиента ЕВН ЕС изисква от ЕВН ЕР да преустанови снабдяването с електрическа енергия на Обекта за заявения срок.

(2) Искането трябва да съдържа датата, часа и продължителността на желаното от Клиента преустановяване и се подава не по-късно от 15 (петнадесет) дни преди датата на преустановяването.) ;

(3) В случай че Клиентът е нов, той има право да направи такова искане не по-рано от 30 (тридесет) дни от датата на подаване на писмено заявление за започване на продажба на електрическа енергия от ЕВН ЕС.

(4) На договорени между Клиента и Оператора на електроразпределителна мрежа дата и час и в присъствието на Клиента или упълномощено от него лице, Операторът на електроразпределителната мрежа отчита използваната до този момент електрическа енергия и преустановява снабдяването с електрическа енергия на Обекта. Клиентът заплаща използваната електрическа енергия в деня на преустановяване на снабдяването с електрическа енергия.

(5) ЕВН ЕС не изисква от ЕВН ЕР да преустанови снабдяването до приключване на спора между страните (със съдебен акт, друг вид акт за решаване на спора или споразумение) в случаите, когато е налице спор между Клиенти или лица и Клиент(и), който засяга или влияе върху правата им да ползват електрическа енергия (включително, но не само относно Обекта на потребление) и липсва забава при плащането на суми, дължими за доставена електрическа енергия, независимо от това кое от лицата, страни или участници в спора, заплаща доставената електрическа енергия.

(6) В случая по предходната алинея, до приключване на спора, ЕВН ЕС запазва правата и задълженията на Клиент в договорното отношение за лицето, което ги е притежавало преди ЕВН ЕС да е узнало за съществуването на спора.

(7) Във всички случаи на неплатени задължения ЕВН ЕС има право да изисква от Оператора на електроразпределителна мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия.

Раздел II.

Условия и ред за възстановяване на снабдяването

Чл. 30. (1) ЕВН ЕС уведомява Оператора на електроразпределителна мрежа за възстановяване на снабдяването с електрическа енергия на Обекта след отстраняване на причините за преустановяването му. Уведомяването от ЕВН ЕС към ЕВН ЕР става до края на работния ден, в който са получени плащанията.

(2) Когато преустановяването е било по причина, изходяща от Клиента, той е длъжен да компенсира предизвиканите разходи.

(3) ЕВН ЕС изисква възстановяването на преустановеното снабдяване от ЕВН ЕР в сроковете, уредени в Общите условия за ползване на електроразпределителната мрежа, след изпълнението на всички условия за възстановяването

Глава осма

Отговорност на страните

Раздел I.

Отговорност на ЕВН ЕС

Чл. 31. ЕВН ЕС носи имуществена отговорност за вреди, нанесени на Клиента, в следните случаи:

1. при отказ да започне снабдяване с електрическа енергия в нарушение на действащото законодателство и/или тези Общи условия;

2. при неправомерно искане за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия до ЕВН ЕР и в случай че преустановяването е извършено.

Чл. 32. (1) При доказано неспазване на срокове за започване на снабдяването с електрическа енергия по вина на ЕВН ЕС, определен с тези Общи условия, ЕВН ЕС заплаща обезщетение на Клиента в размер на 10 (десет) лева за всеки 24 (двадесет и четири) часа закъснение.

(2) Това обезщетение не изключва отговорността на ЕВН ЕС за причинени на Клиента имуществени вреди в по-голям размер.

Чл. 33. ЕВН ЕС не дължи обезщетение при преустановяване на снабдяването с електрическа енергия, в случаите на планово преустановяване на доставката от страна на оператора на електропреносната/електроразпределителната мрежа..

Чл. 34. (1) ЕВН ЕС не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си за снабдяване с електрическа енергия в следните случаи:

1. при наличие на обстоятелства на непреодолима сила;
 2. терористични действия;
 3. при възникване или за предотвратяване на аварии по разпределителната или преносната мрежа;
 4. когато съществува опасност за здравето или живота на хора;
 5. когато съществува опасност за целостта на електроенергийната система;
 6. при опасност от нанасяне на значителни материални вреди на системата, съответно на мрежата или на Клиентите;
 7. при опасност от наднормени замърсявания на околната среда - по предложение на компетентните органи по смисъла на чл. 10, ал. 1 от Закона за опазване на околната среда.
- (2) ЕВН ЕС не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си над 48 (четиридесет и осем) часа при въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентен орган съгласно действащото законодателство.
- (3) ЕВН ЕС не носи отговорност за вредите в случай на временно преустановяване на преноса на електрическа енергия през разпределителната или преносната мрежа без предварително предизвестие:
1. за предотвратяване на непосредствена опасност за здравето и сигурността на хора или съоръжения;
 2. при повреди в електрическите мрежи и съоръжения по независещи от ЕВН ЕС причини;
 3. при ползване на електрическа енергия през чужди съоръжения, които не се експлоатират от Оператора на разпределителната мрежа;
 4. при ползване на електрическа енергия без да се измерва или ако неправилно се измерва със Средства за търговско измерване;
 5. при установяване на несъгласувана промяна на схемата за свързване на Клиента.
- (4) ЕВН ЕС не носи отговорност за вредите, причинени в случай че Операторът на разпределителната мрежа преустанови присъединяването:
1. на лица, които са се присъединили към съответната мрежа, без да имат право на това;
 2. на Клиенти, допуснали присъединяването на трето лице до собствените им електрически уредби, без изричното съгласие на Оператора на разпределителната мрежа;
 3. при неизпълнение в срок на предписание на контролен орган за отстраняване на нарушение;
 4. на Клиенти, които със собствената си мрежа внасят смущения в електроенергийната система;
 5. на Клиенти, които са допуснали трети лица да извършват действия върху Средствата за търговско измерване и електрообзавеждането.

Раздел II.

Отговорност на Клиента

Чл. 35. (1) Клиент, който не изпълни задължението си за плащане в срок на дължими суми за доставена електрическа енергия и мрежови услуги, дължи на ЕВН ЕС обезщетение за забава, в размер на законната лихва за всеки просрочен ден.

(2) В случай че в рамките на 12 (дванадесет) последователни месеца Клиент просрочи три пъти с повече от 10 (десет) дни всеки път плащането на дължими суми, ЕВН ЕС има правото да поиска от Клиента да предостави подходящо обезпечение за гарантиране на бъдещите му плащания.

(3) В случай че Клиентът откаже да предостави обезпечението по ал. 2, ЕВН ЕС има право да изисква от Оператора на електроразпределителна мрежа да преустанови снабдяването с електрическа енергия на Обектите на Клиента незабавно при неплащане на дължимите суми на падежа, като в този случай не се прилага срока от 10 (десет) дни по чл. 27, ал. 1.

Раздел III.

Ред за реализиране на имуществена отговорност и отговорност при неспазване на договорните задължения

Чл. 36. (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до 5 (пет) работни дни, считано от датата на събитието, писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на Клиента за неплащане на дължими суми.

(2) ЕВН ЕС и Клиентът разглеждат обстоятелствата по ал. 1 и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване по реда на чл. 49, ал. 3 от тези Общи условия.

Глава девета

Условия за прекратяване на договора

Чл. 37. ЕВН ЕС изисква от ЕВН ЕР да преустанови снабдяването с електрическа енергия на Клиент:

1. когато Клиентът престане да отговаря на условията да бъде Клиент или изтече срока, за който собственикът или титулярят на вещно право на ползване на имота, е дал съгласие;
2. при наличие на безспорни доказателства за обективни причини, поради които продажбата за Клиента е станала невъзможна и тя не може да бъде прекратена с негово съгласие;

3. по искане на Клиента, заявено писмено най-малко 1 (един) месец предварително;

4. по разпореждане на компетентен орган, овластен по силата на закон.

Чл. 38. (1) В случай на преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на взаимно договорени дата и час, в присъствието на Клиента или на упълномощено от него лице ЕВН ЕР отчита използваната до този момент електрическа енергия и преустановява снабдяването на Обекта. Клиентът заплаща използваната електрическа енергия в деня на преустановяване на снабдяването с електрическа енергия или след издаване на фактура в законово определения срок.

(2) При отсъствие на Клиента или упълномощено от него лице при преустановяване на снабдяването се съставя протокол по реда на Общите условия на Оператора на електроразпределителната мрежа.

Чл. 39. (1) Когато трето лице - поемател иска да встъпи в правата и задълженията на Клиент по договор за продажба на електрическа енергия, е необходимо съгласието на ЕВН ЕС. ЕВН ЕС не може необосновано да откаже такова съгласие.

(2) Досегашният Клиент и новият Клиент (поемателят) отговарят солидарно за всички възникнали задължения по тези Общи условия .

Глава десета

Смяна на доставчик

Чл. 40. (1) Смяната на доставчика се извършва съгласно Правилата за търговия с електрическа енергия.

Глава единадесета

Уязвими клиенти

Чл. 41. (1) Всеки Клиент, който желае да бъде третиран като Уязвим клиент, подава заявление за това в избран от него ЕВН Офис, като представя необходимите документи, доказващи това му качество.

(2) При поискване на информация от Клиента, свързана с предоставяне на помощи за съответния отоплителен сезон, ЕВН ЕС предоставя тази информация безплатно.

(3) Преустановяване на снабдяването с електрическа енергия на Уязвим клиент се извършва, в случай че Уязвимият клиент не заплати задълженията си за доставена електрическа енергия в срок до 15 (петнадесет) дни след изтичане на крайния срок за плащането им.

Глава дванадесета

Допълнителни условия

Изменение на Общите условия и на действащите цени за снабдяване с електрическа енергия.

Чл. 42. (1) За изменение и допълнение на Общите условия се прилага процедурата, предвидена за първоначалното им приемане.

(2) Проектите на изготвените предложения за промени в Общите условия се обсъждат публично и се оповестяват по подходящ начин от ЕВН ЕС на Клиентите най-малко 30 (тридесет) дни преди представянето им за одобряване от КЕВР.

(3) Промени на действащите цени за снабдяване с електрическа енергия се извършват по реда на Наредбата за регулиране на цените на електрическата енергия, като правомощия по ценовото регулиране има КЕВР.

Влизане в сила на Общите условия и недействителност.

Чл. 43. Общите условия влизат в сила за крайните клиенти без изрично писмено приемане.

Чл. 44. Ако някоя от разпоредбите по тези Общи условия е или стане недействителна, или неприложима, то разпоредбата се заменя от повелителните норми на закона и не влече недействителността на останалите разпоредби.

Разглеждане на жалби и разрешаване на спорове.

Чл. 45. Клиентът лично или чрез упълномощено от него лице с нотариално заверено пълномощно има право да предяви претенциите си чрез сигнали, жалби или заявления. Сигналите, жалбите или заявленията се подават по един от следните начини:

1. чрез депозиране в ЕВН офис;

2. чрез писмо, адресирано до официалния адрес за дружеството;

3. на специализиран телефон, оповестен от дружеството, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена и ЕГН;

4. по електронен път на оповестения официален електронен адрес на ЕВН ЕС, в случай че Клиентът се идентифицира с предоставения му Клиентски номер, трите си имена и ЕГН;

Чл. 46. Сигналът, жалбата или заявлението трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;

2. да са посочени името, адресът за кореспонденция, телефон или др. данни на подателя;
3. да е посочен адресът на Обекта, до който се доставя електрическа енергия;
4. да е посочено в какво се състои искането;
5. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
6. да има дата и подпис на Клиента или неговия упълномощен представител.

Чл. 47. (1) ЕВН ЕС е длъжно да разгледа жалбата, сигнала или заявлението и да отговори на Клиента в срок до 30 (тридесет) дни, считано от датата на получаването на сигнала, жалбата или заявлението.

(2) ЕВН ЕС не отговаря на анонимни сигнали, жалби или заявления.

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

(4) ЕВН ЕС не отговаря на сигнали, жалби или заявления, които съдържат обидни квалификации, както и политически, расови и всякакви други дискриминационни искания и изявления.

(5) ЕВН ЕС не разглежда жалби, постъпили от лица, които не са Клиенти по смисъла на тези Общи условия или не са упълномощени от съответния Клиент с нотариално заверено пълномощно.

Чл. 48. (1) Отговорът се изпраща до посочения в сигнала, жалбата или заявлението адрес за кореспонденция.

(2) В случай, че Клиентът не е посочил адрес за кореспонденция, счита се, че отговорите са редовно изпратени, ако са адресирани до съществуващия в клиентската база данни на ЕВН ЕС адрес на Клиента.

Чл. 49. (1) Споровете между ЕВН ЕС и Клиента се решават чрез преговори.

(2) Клиентът има право да предложи алтернативни способи за решаване на конкретен спор (включително чрез медиация), в случай че при преговорите не се постигне споразумение между страните.

(3) В случай че извънсъдебното решаване на спора между ЕВН ЕС и Клиента се окаже невъзможно, то спорът се отнася за решаване до компетентния съд в гр. Пловдив, като приложимо е българското законодателство.

Съобщения и документи, във връзка с доставката на електрическа енергия и цени на допълнителните услуги.

Чл. 50. (1) Всякакви документи, включително съобщения, уведомления и други, свързани с тези Общи условия, ще бъдат разменени с обикновена поща. Предназначените за ЕВН ЕС ще бъдат изпращани на адреса на управление на ЕВН ЕС, а тези, предназначени за Клиента - на адреса на Обекта на Клиента или ако Клиентът има няколко Обекта – на адреса за кореспонденция, фигуриращ в клиентската база данни на ЕВН ЕС или посочен в заявлението за започване на продажба на електрическа енергия или по друг съгласуван с Клиента начин.

(2) Предходната алинея не се прилага за съобщенията и другите документи, за които настоящите Общи условия или действащото законодателство предвиждат да бъдат съобщавани на Клиентите чрез средствата за масово осведомяване.

(3) Всички уведомления и известия по силата на тези Общи условия, за които не е предвиден конкретен срок за изпращане се изпращат 7 (седем) дни преди съответното събитие, което ги налага.

(4) Цените за допълнителните услуги, предоставяни от ЕВН ЕС на Клиента, се определят от ЕВН ЕС и се поместват на Интернет страницата на ЕВН ЕС.

Защита на личните данни

Чл. 51. ЕВН ЕС е администратор на лични данни по смисъла на чл. 3 от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и е вписано в регистъра на администраторите на лични данни, поддържан от Комисията за защита на личните данни с идентификационен номер 49659.

Чл. 52 (1) ЕВН ЕС обработва лични данни на своите Клиенти само в случаите, когато е налице поне едно от следните условия:

1. обработването е необходимо за изпълнение на нормативно установено задължение на ЕВН ЕС;
2. физическото лице, за което се отнасят данните, е дало изрично своето съгласие;
3. обработването е необходимо за изпълнение на задължения по договор, по който физическото лице, за което се отнасят данните, е страна, както и за действия, предхождащи сключването на договор и предприети по негово искане;
4. обработването е необходимо, за да се защитят животът и здравето на физическото лице, за което се отнасят данните;
5. обработването е необходимо за изпълнението на задача, която се осъществява в обществен интерес;
6. обработването е необходимо за упражняване на правомощия, предоставени със закон на ЕВН ЕС или на трето лице, на което се разкриват данните;
7. обработването е необходимо за реализиране на законните интереси на ЕВН ЕС или на трето лице, на което се разкриват данните, освен когато пред тези интереси преимущество имат интересите на физическото лице, за което се отнасят данните.

(2) С влизането в сила на тези Общи условия и по време на тяхното действие се счита, че всички Клиенти са дали своето съгласие по смисъла на ЗЗЛД техните лични данни да бъдат обработвани от ЕВН ЕС по повод предоставяните услуги, както и дружеството да ги предоставя на други администратори на лични данни, с цел:

1. осигуряване обслужването и реализиране правата на Клиента;
2. реализацията на законните права и интереси на ЕВН ЕС по повод изпълнението на тези Общи условия;
3. събиране на просрочени задължения на Клиента, включително и чрез цедирането им или възлагането им за събиране на трети лица;
4. предотвратяване на закононарушения и престъпления.

Чл. 53. Всеки Клиент има право на информация и достъп относно обработваните за него лични данни, както и на тяхното коригиране, заличаване и блокиране съгласно ЗЗЛД.

Чл. 54.(1) ЕВН ЕС полага дължимата грижа събирането, обработването и съхраняването на личните данни на Клиентите да се осъществява при стриктно спазване на разпоредбите на ЗЗЛД.

(2) ЕВН ЕС отговаря за защита на личните данни на Клиента, станали му известни по повод на предоставяне на услугата, предмет на тези Общи условия, освен в случаите на непреодолима сила и/или случайно събитие.

Чл. 55.(1) ЕВН ЕС се задължава да не разкрива никаква лична информация за Клиента, както и да не предоставя събраната информация на трети лица - държавни органи, търговски дружества, физически лица и други, които не са администратор на лични данни по ЗЗЛД, освен в случаите, когато:

1. е налице изричното съгласие на Клиента;
2. информацията относно личните данни се предоставя на служители на ЕВН ЕС за дейности по повод администриране или по повод предоставяните услуги;
3. информацията е изискана по предвидения от закона ред от оправомощен за това публичен орган.

Чл. 56. ЕВН ЕС не носи отговорност, в случай че предоставените от Клиента данни са неверни и с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреда на трето лице.