

**ОБЩИ УСЛОВИЯ  
ЗА ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ НА  
„ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>Глава I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	2
<b>Глава II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. НАЧАЛО НА ПРОДАЖБАТА, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ</b> .....	4
<b>Глава III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ</b> .....	7
<b>Глава IV УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО</b> .....	9
<b>Глава V ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД</b> .....	10
<b>Глава VI ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ</b> .....	10
<b>Глава VII УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКЪСВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРОДАЖБАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ</b> .....	13
<b>Глава VIII УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ</b> .....	14
<b>Глава IX ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ</b> .....	15
<b>Глава X УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ</b> .....	17
<b>Глава XI ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ</b> .....	17

## Глава I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### РАЗДЕЛ I

#### ВЪВЕДЕНИЕ

**Чл. 1.** (1) „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.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността по ал. 1 на обособена територия, която обхваща области с административни центрове Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра, Търговище и Шумен.

(3) Настоящите Общи условия за продажба на електрическа енергия (ОУПЕЕ) на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, съставени съгласно чл. 98а от Закона за енергетиката (ЗЕ), са приети от Управителния съвет на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД с Решение от 16.09.2013 г. и са одобрени с Решение ОУ- ..../...2013 г. на ДКЕВР.

(4) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД продава електрическа енергия при тези ОУПЕЕ на клиенти, които се намират на територията на лицензията на друг оператор на електроразпределителна мрежа, в случай че са присъединени към електроразпределителната мрежа на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

(5) Снабдяването с електрическа енергия от краен снабдител е услуга от обществен интерес по смисъла на ЗЕ.

(6) Настоящите ОУПЕЕ не се отнасят и не уреждат условията и сроковете за продажба на електрическа енергия на клиенти при свободно договорени цени и на клиенти на доставчика от последна инстанция.

(7) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД е регистрирано като администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни.

### РАЗДЕЛ II

#### ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Чл. 2.** По смисъла на настоящите ОУПЕЕ:

1. „**Битов клиент**” е клиент, който купува електрическа енергия за собствени битови нужди.
2. „**Граница на собственост на електрическите съоръжения**” са точките в конструкцията на предназначения за пренос на електрическа енергия съоръжения в присъединения обект на клиента, към които са свързани съоръженията за присъединяване.
3. „**Ден / дни**” е календарен ден / календарни дни, освен ако в текста не е указано друго (работен/присъствен ден, почивен ден / официален празничен неприсъствен ден).
4. „**Други услуги**” са услуги, свързани с лицензионната дейност, допълнително предоставяни от крайния снабдител срещу предварително заплащане.

5. **„Клиентски номер”** е уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
6. **„Компетентен орган”** означава всеки централен или местен орган, който по силата на действащото законодателство има правомощия да дава задължителни препоръки, решения, разрешения или указания на страните по тези ОУПЕЕ.
7. **„Краен снабдител”** е енергийно предприятие, снабдяващо с електрическа енергия обекти на битови и небитови крайни клиенти, присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение, в съответната лицензионна територия, когато тези клиенти не са избрали друг доставчик. За настоящите ОУПЕЕ краен снабдител е „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
8. **„Мрежови услуги”** означава достъп до електропреносната и електроразпределителната мрежа, пренос на електрическа енергия през електропреносната и електроразпределителната мрежа, както и утвърдени от ДКЕВР добавки, за съответния ценови период.
9. **„Небитов клиент”** е клиент, който купува електрическа енергия за небитови нужди.
10. **„Нотариално заверена форма”** е писмена форма на документа с нотариална заверка на подписа.
11. **„Непреодолима сила”** е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след встъпването в договорни отношения.
12. **„Обект”** е всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот на клиент, в който се консумира електрическа енергия.
13. **„Оператор на електроразпределителна мрежа”** е енергийно предприятие, 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. За настоящите ОУПЕЕ означава „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.
14. **„ОУПЕЕ”** е текстът и съдържанието на тези общи условия, които се прилагат по отношение на клиентите на крайния снабдител „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, които са присъединени на ниво ниско напрежение към електроразпределителната мрежа на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.
15. **„Снабдяване с електрическа енергия”** означава лицензирана дейност по продажба на електрическа енергия от дружество – краен снабдител.
16. **„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.
17. **„Уязвими клиенти”** - са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, твърдо гориво, природен газ, др.), не влизат в обхвата на настоящите ОУПЕЕ.

## **РАЗДЕЛ III**

### **СТРАНИ**

**Чл. 3.** Страни по настоящите ОУПЕЕ са:

1. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, ЕИК 103533691, със седалище и адрес на управление гр. Варна, район Владислав Варненчик, Варна Тауърс - Г, бул. „Владислав Варненчик” № 258, в качеството му на краен снабдител за определената съгласно издадената му лицензия територия.

2. Всяко лице, отговарящо на условията посочени в чл. 2, т. 1 и т. 9 от ОУПЕЕ, чийто обект е присъединен на ниво ниско напрежение към електроразпределителната мрежа на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД съгласно предвидения нормативно установен ред и което не е избрало друг доставчик на електрическа енергия, наричано за краткост „КЛИЕНТ”.

**Чл. 4.** (1) КЛИЕНТ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД по смисъла на тези ОУПЕЕ може да бъде и друго лице, различно от собственика на имота, при условие че последният е представил писмено съгласие в нотариално заверена форма за това. В този случай, за задълженията към „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД собственикът е солидарно отговорен заедно с лицето, за което е дал съгласието си.

(2) Всички фактури се издават на лицето, явяващо се КЛИЕНТ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД по смисъла на предходната алинея.

**Чл. 5.** КЛИЕНТ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД по смисъла на чл. 2, т. 9 е и възложителят, съответно собственикът на сградата, в случаите на временно снабдяване с електрическа енергия, необходима за извършването на строителство, ремонт или реконструкция, както и лицето, на чието име е издадено разрешението за поставяне в случаите на временно електроснабдяване на преместваеми обекти по смисъла на Закона за устройство на територията (ЗУТ).

**Чл. 6.** (1) В случаите, когато правото на собственост принадлежи на няколко лица, то правата и задълженията на КЛИЕНТ се упражняват от всички тях заедно или чрез пълномощник.

(2) В случаите на режим на етажна собственост правата и задълженията на КЛИЕНТ по отношение на електрическата енергия, консумирана от общите части на сградата се упражняват от управителя, избран от общото събрание на етажната собственост или избран от сдружението на собствениците или друго упълномощено лице.

## **Глава II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. НАЧАЛО НА ПРОДАЖБАТА, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**Чл. 7.** Общите условия за продажба на електрическа енергия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД регламентират продажбата на електрическа енергия и предоставянето на други услуги на КЛИЕНТИТЕ, чиито съоръжения и/или обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД на ниво ниско напрежение, когато тези КЛИЕНТИ не са избрали друг доставчик.

## РАЗДЕЛ II

### НАЧАЛО НА ПРОДАЖБАТА

**Чл. 8.** (1) КЛИЕНТЪТ подава до „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД писмено заявление за продажба на електрическа енергия по образец, към което прилага копие от договор за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, сключен между КЛИЕНТА и „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.

(2) При условие че КЛИЕНТЪТ е изпълнил изискванията, посочени в чл. 9 и е предоставил копие от договора за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в 7 (седем) дневен срок от подаване на заявлението по предходната алинея потвърждава на „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД встъпването в договорни отношения за продажба на електрическа енергия с КЛИЕНТА.

(3) В случаите на временно снабдяване с електрическа енергия, необходима за извършването на строителство, ремонт или реконструкция, КЛИЕНТЪТ подава писмено заявление за продажба на електрическа енергия по образец. При наличие на документ, издаден от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД, който удостоверява изграждането на съоръжения за временно снабдяване, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД започва продажбата на електрическа енергия.

(4) За начало на продажбата се счита моментът, в който „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД постави под напрежение електрическите съоръжения до границата на собственост.

(5) В случаите, когато КЛИЕНТЪТ не е уведомил в срок „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за промяна на собствеността, за начало на продажбата на електрическа енергия се счита датата, от която КЛИЕНТЪТ е придобил собствеността върху имота или е учредено вещно право на ползване.

**Чл. 9.** (1) При подаване на заявлението по чл. 8 КЛИЕНТЪТ следва да представи на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД 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 (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);

3. Документи, легитимиращи заявителя като КЛИЕНТ по смисъла на чл. 3, 4, 5 и 6 от настоящите ОУПЕЕ, 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. 4, пълномощно в посочените в настоящите ОУПЕЕ случаи, както и други официални документи, удостоверяващи правото на собственост на заявителя (удостоверения за наследници,

## ОКОНЧАТЕЛЕН ПРОЕКТ ЗА ОДОБРЯВАНЕ ОТ ДКЕВР

постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание за общите части, съдебни решения и др.).

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

(3) 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 сдружението на собствениците или лице, упълномощено от общото събрание на етажната собственост. В тези случаи към заявлението се представя изрично писмено пълномощно или препис извлечение от протокол на общото събрание със списък на упълномощилите го лица.

(4) 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.

(5) КЛИЕНТЪТ представя пред „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за преглед и информация оригиналите или нотариално заверени копия от документите, удостоверяващи правото му на собственост или вещно право на ползване върху имота.

(6) Всички документи, с изключение на тези по ал. 5 от настоящия член и декларацията по чл. 4, се предоставят като копие на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(7) Във всички случаи, лицето което подава заявлението, представя документ за самоличност, а в случай че заявлението се подава от пълномощник, последният предоставя на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД пълномощно в нотариално заверена форма.

(8) Предоставените лични данни на основание на предходните алинеи се обработват съгласно действащото законодателство.

**Чл. 10.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да откаже започване на продажбата на електрическа енергия в следните случаи:

1. ако заявителят не е представил съответните документи, посочени в чл. 8 и чл. 9;
2. ако за същия обект има действащ договор за продажба на електрическа енергия с друг КЛИЕНТ, освен в случаите, когато този КЛИЕНТ е престанал да бъде фактически ползвател на имота;
3. ако заявителят има просрочени неплатени парични задължения към „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД;
4. в случаите, предвидени в нормативни актове или по силата на акт на компетентен орган.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност за вреди, претърпени от лицето в срока, в който са били налице пречките, станали основание за отказа.

### РАЗДЕЛ III

#### ЦЕНА

**Чл. 11.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД продава на КЛИЕНТИТЕ електрическа енергия по цени, утвърдени от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД предоставя и други услуги съгласно чл. 2, т. 4 по цени, определени при спазване на действащото законодателство и условията на лицензията.

**Чл. 12.** (1) Битов клиент (домакинство) заплаща доставената електрическа енергия по цени за битови нужди в случаите, когато предназначението на обекта е за жилищни нужди.

(2) Битов клиент (домакинство) заплаща доставената електрическа енергия по цени за небитови нужди в случаите, когато предназначението на обекта е за нежилищни нужди.

(3) Небитов клиент заплаща доставената електрическа енергия по цени за небитови (стопански) нужди, независимо от предназначението на обекта.

**Чл. 13.** Към цените по чл. 11, ал. 1 КЛИЕНТИТЕ заплащат на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД всички мрежови услуги по утвърдени от ДКЕВР цени, както и надбавка за отдадената и използвана реактивна електрическа енергия, определена съгласно разпоредбите на Наредба 1 от 18.03.2013 г. за регулиране на цените на електрическата енергия.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **МЯСТО НА ПРОДАЖБАТА**

**Чл. 14.** Продажбата на електрическата енергия се извършва на границата на собственост на електрическите съоръжения на КЛИЕНТА с електроразпределителната мрежа съгласно действащото законодателство.

## **РАЗДЕЛ V**

### **СРОК НА ДЕЙСТВИЕ**

**Чл. 15.** Срокът на действие на настоящите ОУПЕЕ е в рамките на валидността на издадената на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД лицензия.

## **Глава III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА**

**Чл. 16.** КЛИЕНТЪТ има право:

1. Да получава услугата, предмет на настоящите ОУПЕЕ с показатели за качество, одобрени от ДКЕВР;
2. Да избира свободно начина на плащане с официалната парична единица в България в рамките на действащото законодателство;
3. Да изисква спазването от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на всички срокове съгласно тези ОУПЕЕ;

4. Да получава информация по реда на тези ОУПЕЕ;
5. Да бъде своевременно уведомяван за прекъсването на продажбата на електрическа енергия от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в случаите и по реда на чл. 35 и чл. 36, предвидени в тези ОУПЕЕ;
6. Да получава срещу заплащане писмени справки за количеството използвана от него електрическа енергия до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на заявяване на справките.

**Чл. 17.** (1) КЛИЕНТЪТ се задължава:

1. да подаде заявление за продажба на електрическа енергия по образец, ведно с копие от сключен между КЛИЕНТА и „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД договор за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа, както и да представи посочените в чл. 9 документи;
2. да заплаща стойността на фактурираната електрическа енергия в сроковете и по начина, определени в тези ОУПЕЕ;
3. да уведоми писмено „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в 30 (тридесет) дневен срок от датата на всяка настъпила промяна на представени от КЛИЕНТА лични данни и/или настъпили промени в обстоятелства, фактически и правни отношения, касаещи КЛИЕНТА и/или ползвания от него обект. В случай че „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не е уведомено за настъпилите промени, КЛИЕНТЪТ и/или собственикът не може да подава възражение за издадени фактури и дължими суми за обекта;
4. да уведоми писмено „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД при извършена промяна на предназначението на имота съгласно действащото законодателство в 30 (тридесет) дневен срок от датата на промяната. В случай че „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не е уведомено за настъпилите промени, КЛИЕНТЪТ и/или собственикът не може да подава възражение за издадени фактури и дължими суми за обекта;
5. да прекрати договорните си отношения с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за продажба на електрическа енергия при напускане на обекта, при промяна на собствеността или при промяна на други основания, на които „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД доставя електрическа енергия;
6. да предостави гаранционното обезпечение по чл. 18, т. 4.

(2) Задължение за уведомяване във връзка с настъпила промяна, свързана със собствеността и ползването на обекта възниква за:

- наследника / наследниците при наследяване на обекта;
- двете страни по сделка за покупко-продажба на обект или друга сделка, в резултат на която се прехвърля собствеността или правото на ползването на обекта;
- наемодателя и наемателя при отдаване на обекта под наем.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**

**Чл. 18.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право:



## ОКОНЧАТЕЛЕН ПРОЕКТ ЗА ОДОБРЯВАНЕ ОТ ДКЕВР

1. да прекрати едностранно отношенията си с КЛИЕНТ, в случай че същият е престанал да бъде фактически ползвател на имота;
2. да прекъсне продажбата на електрическа енергия на КЛИЕНТИТЕ при спазване на тези ОУПЕЕ и действащото законодателство;
3. да събира вземанията си за доставена електрическа енергия и оказваните от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД услуги от неизправни длъжници, независимо от техния размер, по реда на действащото законодателство;
4. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да поиска от КЛИЕНТА гаранционно обезпечение в размер на средномесечното му потребление за последните 12 (дванадесет) месеца в случаите, в които КЛИЕНТЪТ е подал заявление за издаване на удостоверение за липса на задължения във връзка с процедура за смяна на доставчик. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и КЛИЕНТЪТ сключват писмено споразумение, което урежда размера, формата и срока за предоставяне на обезпечението, както и реда и сроковете за неговото възстановяване, в случай че КЛИЕНТЪТ е заплатил всички дължими от него суми по настоящите ОУПЕЕ.

**Чл. 19.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД се задължава:

1. да потвърди пред „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД встъпването в договорни отношения с КЛИЕНТА за продажба на електрическа енергия в срока и при условията на чл. 8, ал. 2, както и да започне продажбата на електрическа енергия от датата на поставяне под напрежение на електрическите съоръжения до границата на собственост;
2. да пази поверителността на личната информация на КЛИЕНТИТЕ и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на българското законодателство;
3. да обявява сроковете за плащане на дължимите от КЛИЕНТА суми по реда на тези ОУПЕЕ;
4. да съхранява информация за фактурирана електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 (тридесет и шест) месеца;
5. да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали и оплаквания, да го обявява в информация до средствата за масово осведомяване и да води регистри с дата и час за постъпилите обаждания;
6. да дава писмени отговори на подадени от КЛИЕНТА жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им.

## Глава IV УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО

**Чл. 20.** (1) „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.

(2) Спазването на показателите за качество на електрическата енергия, пренасяна през електроразпределителната мрежа се осигурява от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД.

## **Глава V ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**

**Чл. 21.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД публикува на страницата си в интернет и помества в центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. действащи цени за предоставяни услуги;
2. начини и срокове за плащане;
3. процедурата за смяна на доставчик;
4. информация относно средствата за уреждане на спорове;
5. 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;
6. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) КЛИЕНТИТЕ могат да получат информацията по точките в ал. 1 и на телефонния номер, както и на електронния адрес за връзка с „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД публикува настоящите ОУПЕЕ на страницата си в интернет и ги помества в центровете за обслужване на клиенти.

**Чл. 22.** (1) В срок до 7 (седем) дни от получаване на решение на ДКЕВР за утвърждаване на нови цени, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД публикува утвърдените му цени в средства за масово осведомяване, на интернет страницата си и в центровете за обслужване на клиенти.

(2) Цените за услугите по чл. 11, ал. 2 от тези ОУПЕЕ се публикуват на интернет страницата на дружеството и центровете за обслужване на клиенти в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила.

## **Глава VI ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ФАКТУРИРАНЕ**

**Чл. 23.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД ежесечно фактурира дължимите от КЛИЕНТА суми въз основа на предоставените от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД данни за измереното количество електрическа енергия.

(2) Фактурата, издавана от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, задължително съдържа клиентски номер, идентификационни номера на средствата за търговско измерване, количеството електрическа енергия за отчетния период, продължителност на периода, тарифни цени за електрическа енергия и цени на мрежови услуги, утвърдени от ДКЕВР, надбавка за отдадена / използвана реактивна енергия, 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 „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД може да преустанови продажбата на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(3) Образец на фактура се публикува на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти.

**Чл. 24.** КЛИЕНТЪТ може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане чрез някой от следните канали:

- телефон за връзка с дружеството;
- центрове за обслужване на клиенти;
- интернет страницата на дружеството;

**Чл. 25.** (1) На небитови клиенти с консумация на стойност под 360 лв. (триста и шестдесет лева) за отчетен период „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД фактурира количествата доставена електрическа енергия веднъж месечно.

(2) На небитови клиенти с консумация на стойност над 360 лв. (триста и шестдесет лева) за отчетен период „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД фактурира количествата доставена електрическата енергия, както следва:

1. фактура за първо междинно плащане – в размер на 50% (петдесет процента) от стойността на доставените през предходния отчетен период количества електрическа енергия;
2. фактура за второ междинно плащане – в размер на 25% (двадесет и пет процента) от стойността на доставените през предходния отчетен период количества електрическа енергия;
3. изравнителна фактура (дебитно / кредитно известие) – за отчетените по график количества активна и реактивна електрическа енергия.

(3) Оригинал на фактурата/фактурите, издадени по настоящия член, се изпращат от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на адрес за кореспонденция и/или адрес на електронна поща, посочен от КЛИЕНТА.

**Чл. 26.** (1) В случаите на неизмерена, неправилно и/или неточно измерена електрическа енергия „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, въз основа на предоставени от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД справки за преизчислени количества пренесена електрическа енергия коригира сметките на КЛИЕНТА за минал период.

(2) В 7 (седем) дневен срок от получаване на справка по ал. 1 „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД коригира издадените фактури и изпраща на КЛИЕНТА уведомление по поща или на посочен от КЛИЕНТА електронен адрес, съдържащо информация за дължимите суми и сроковете за плащане, коригираната фактура (дебитно / кредитно известие), както и изготвената от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД справка за преизчислените количества пренесена електрическа енергия.

**Чл. 27.** В 7 (седем) дневен срок от получаване на информация от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД за грешки при отчитане на показанията на средствата за търговско измерване, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД извършва корекция на сметката и уведомява КЛИЕНТА за коригираните суми.

## РАЗДЕЛ II

### ПЛАЩАНЕ

**Чл. 28.** (1) КЛИЕНТЪТ заплаща ежемесечно на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД стойността на фактурираната електрическата енергия.

(2) Сроковете за 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.

**Чл. 29.** (1) КЛИЕНТЪТ заплаща количествата доставена електрическа енергия с официалната парична единица в България, по който и да е от начините, предвидени в българското законодателство.

(2) Дължимата от КЛИЕНТА сума следва да бъде получена от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД до изтичането на последния ден на срока за плащане. Ако последният ден на срока за плащане е неприсъствен ден, плащането следва да се извърши до края на следващия присъствен ден.

(3) При заплащане по банков път, задължението се счита за погасено от датата на постъпване на дължимата сума по банковата сметка на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(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.

(5) Неполучаването на фактура не освобождава КЛИЕНТА от задължението му да заплати дължимата сума в срок.

**Чл. 30.** КЛИЕНТЪТ следва да заплати стойността на фактурираната електрическа енергия по реда на чл. 26 и чл. 27 в срок от 20 (двадесет) дни, считано от датата на издаване на фактурата.

**Чл. 31.** При прекъсване на преноса на електрическа енергия по искане на КЛИЕНТА, подадено до „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД, КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати консумираната електрическа енергия до момента на прекъсване на преноса.

**Чл. 32.** (1) При установено надплащане на сума, включително дублирано плащане, КЛИЕНТЪТ има право в срок до датата на издаване на следващата фактура да заяви писмено до „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД искане за възстановяването ѝ.

(2) В случай че КЛИЕНТЪТ е заявил възстановяването по предходната алинея да се извърши по банков път, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД възстановява сумата в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на получаване на искането, по банкова сметка, посочена от КЛИЕНТА.

(3) След изтичане на срока по ал. 1 от настоящия член, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД прихваща сумата от следващата издадена фактура.

(4) Когато вземането по следващата издадена фактура на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД е по-голямо от стойността на надвнесената сума, КЛИЕНТЪТ заплаща разликата в срока за плащане по тази фактура.

**Чл. 33.** В случай на забавено плащане, КЛИЕНТЪТ / „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД дължи обезщетение в размер на законната лихва върху дължимите суми за всеки ден забава, считано от първия ден на забавата до пълното погасяване на задължението.

**Чл. 34.** (1) При консумация на стойност под 360 лв. (триста и шестдесет лева) за отчетен период небитовите клиенти заплащат количествата доставена електрическа енергия ежемесечно в срока, указан във фактурата.

(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.

## **Глава VII УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКЪСВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРОДАЖБАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ**

### **Раздел I**

#### **ПРЕКЪСВАНЕ НА ПРОДАЖБАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ**

**Чл. 35.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да поиска от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД да прекъсне или ограничи преноса на електрическа енергия, в случай че битов клиент просрочи с 10 (десет) дни и небитов клиент с 3 (три) дни изпълнението на което и да е свое задължение, произтичащо от тези ОУПЕЕ или от подписаните допълнителни споразумения между страните, включително при забава в плащането на дължимите суми.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД уведомява КЛИЕНТА, че поради изтичане на срока за изпълнение на негово задължение, произтичащо от тези ОУПЕЕ, ще последва прекъсване или ограничаване на продажбата на електрическа енергия. Уведомлението се извършва по някой от следните начини: чрез писмено уведомление, кратко текстово съобщение до мобилен номер, съобщение на електронна поща или в друга подходяща форма, включително телефонно обаждане.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да поиска от „ЕНЕРГО-ПРО Мрежи” АД прекъсване на преноса на електрическа енергия на основанията, предвидени в този член, в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда.

**Чл. 36.** (1) В случай че между „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписат споразумителен протокол за това, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да прекъсне продажбата на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на КЛИЕНТА.

(2) При неспазване на сроковете в погасителния план, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД може да поиска прекъсване на преноса на електрическа енергия за КЛИЕНТА по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(3) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава КЛИЕНТА от задължението да заплаща текущите си задължения.

**Чл. 37.** (1) При подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата за доставената електрическа енергия, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД се задължава да извърши проверка по възражението. За периода на проверката „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да прекъсва продажбата на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(2) В случай на съдебно оспорване от КЛИЕНТА на основанията за прекъсване, за което КЛИЕНТЪТ е уведомил „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД като е представил доказателство, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да поиска прекъсване на преноса на електрическа енергия по отношение на спора.

(3) В случаите по ал. 1 и ал. 2 от настоящия член, КЛИЕНТЪТ следва да заплаща всички задължения, които не са обект на спора.

## **Раздел II**

### **ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ПРОДАЖБАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ**

**Чл. 38.** (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.

## **Глава VIII УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ**

**Чл. 39.** Разпоредбите в настоящата Глава от ОУПЕЕ се отнасят за уязвими клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

**Чл. 40.** (1) КЛИЕНТИ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в настоящата Глава от ОУПЕЕ, следва да представят в дружеството официален удостоверителен документ, издаден от компетентна държавна институция, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да направи насрещна проверка пред институцията, издала удостоверителния документ по ал. 1.

(3) В случай че предоставения от КЛИЕНТА удостоверителен документ не отговаря на изискванията на ал. 1 или при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД има право да откаже предоставянето на услугите по чл. 41 и чл. 42.

**Чл. 41.** КЛИЕНТИ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат еднократно в рамките на една календарна година безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от КЛИЕНТА.

**Чл. 42.** (1) КЛИЕНТИ на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(2) В случай че между „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД няма право да прекъсне продажбата на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на КЛИЕНТА.

(3) При неспазване на сроковете в погасителния план, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД може да поиска прекъсване на преноса на електрическа енергия за КЛИЕНТА по начина и в сроковете, определени в споразумителния протокол.

(4) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава КЛИЕНТА от задължението да заплаща текущите си задължения.

## **Глава IX ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ОТГОВОРНОСТ НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**

**Чл. 43.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД носи отговорност за вреди, нанесени на КЛИЕНТИТЕ, в следните случаи:

1. при отказ да започне продажба на електрическа енергия в нарушение на действащото законодателство и/или на тези ОУПЕЕ;
2. при неправомерно прекъсване на продажбата на електрическа енергия.

**Чл. 44.** При доказано неспазване по вина на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД на срок, определен в тези ОУПЕЕ, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД заплаща обезщетение на КЛИЕНТА в размер на 10 (десет) лева за всеки 24 (двадесет и четири) часа закъснение, но не повече от 300 лв.

**Чл. 45.** В случай че КЛИЕНТ остане без електрическа енергия по вина на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за повече от 24 (двадесет и четири) часа след получаване на уведомление от КЛИЕНТА, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД заплаща обезщетение на КЛИЕНТА в размер на 30 (тридесет) лева и по 20 (двадесет) лева за всеки следващ период от 12 (дванадесет) часа без осигурена електрическа енергия, но не повече от 300 (триста) лева.

**Чл. 46.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не дължи обезщетения за вреди, нанесени в резултат на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с електрическа енергия, както и при планирани дейности по електропреносната/електроразпределителната мрежи.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато от страна на КЛИЕНТИТЕ не са изпълнени изисквания,

свързани с осигуряването на нормална работа на консумиращите електрическа енергия устройства.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ОТГОВОРНОСТ НА КЛИЕНТА**

**Чл. 47.** (1) КЛИЕНТ, който умишлено попречи на представител на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД да изпълни задълженията си, дължи на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД обезщетение в размер на 100 (сто) лева за всеки отделен случай. Установяването на препятстването следва да се извърши с констативен протокол, подписан от двете страни, а при отказ на КЛИЕНТА, от един независим свидетел, който не е служител на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(2) Това обезщетение не изключва отговорността на КЛИЕНТА за имуществени вреди, нанесени на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

## **Раздел III**

### **РЕД ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ОТГОВОРНОСТ**

**Чл. 48.** (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до 3 (три) работни дни 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, както и в случаите когато „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност по смисъла на тези ОУПЕЕ.

(2) Другата страна в срок до 24 (двадесет и четири) часа след получаване на уведомлението изпраща свой представител за съставяне на протокол за нанесените вреди.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата по констативния протокол и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване до компетентните органи.

## **Раздел IV НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА**

**Чл. 49.** (1) Когато не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, довела до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за период от време до 48 (четиридесет и осем) часа, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в подходящ срок уведомява КЛИЕНТИТЕ чрез средства за масово осведомяване в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на задълженията на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(2) В случай че непреодолимата сила е довела до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за период от време над 48 (четиридесет и осем) часа, се прилага действащото законодателство за въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентните органи.

(3) Докато трае непреодолимата сила, се спира изпълнението на задълженията на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за продажба на електрическа енергия и на свързаните с тях насрещни задължения на КЛИЕНТИТЕ.



## **Глава X УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ**

**Чл. 50.** „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД прекратява договорните отношения по продажба на електрическа енергия на КЛИЕНТА:

1. когато същият престане да отговаря на условията да бъде КЛИЕНТ по смисъла на настоящите ОУПЕЕ, включително когато изтече срокът, за който собственикът 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 15 (петнадесет) дни предварително, като искането не може да бъде направено по-рано от 15 (петнадесет) дни от датата на подаване на заявление за продажба на електрическа енергия по чл. 8 от настоящите ОУПЕЕ;
4. по разпореждане на компетентен орган.
5. при влязла в сила смяна на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД с друг доставчик на електрическа енергия по реда и условията на Правилата за търговия с електрическа енергия.

**Чл. 51.** (1) В случай на прекратяване на договорните отношения по чл. 50, т. 1-4, „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД изисква от „ЕНЕРГО-ПРО МРЕЖИ” АД отчитане на доставената до този момент електрическа енергия и прекъсване на преноса на електрическа енергия до имота. Прекратяването на договорните отношения по продажба става след заплащане на дължимите от КЛИЕНТА суми.

(2) В случаите по чл. 50, т. 5 прекратяването на договорните отношения става след заплащане на дължимите от КЛИЕНТА суми.

(3) Ако КЛИЕНТЪТ не е уведомил „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, че е престанал да отговаря на условията да бъде КЛИЕНТ по смисъла на тези ОУПЕЕ, той продължава да изпълнява задълженията си на страна по настоящите ОУПЕЕ.

## **Глава XI ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

### **КОРЕСПОНДЕНЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАННИ**

**Чл. 52.** (1) Всякакви документи, включително съобщения, уведомления и други, свързани с настоящите ОУПЕЕ, ще бъдат разменяни между страните с обикновена поща на адреса на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и на адреса за кореспонденция, посочен от КЛИЕНТА, освен съобщенията, уведомленията, предизвестията и другите документи, за които в настоящите ОУПЕЕ е предвиден друг ред.

(2) Съобщения, уведомления и други, свързани с настоящите ОУПЕЕ, могат да бъдат разменяни и по електронна поща при наличие на предварително заявяване от страна на КЛИЕНТ в писмена форма и деклариране на съответния адрес на електронна поща. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност за невярно предоставен адрес на електронна поща или в случаите, в които КЛИЕНТЪТ не е получил изпратеното съобщение по причини, независещи от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.

(3) В случаите на чл. 6 от тези ОУПЕЕ, съобщенията и документите, свързани с настоящите ОУПЕЕ, могат да се връчват на едно от лицата, като в този случай ще се считат за уведомени и останалите.

(4) При промяна на адреса за кореспонденция КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за новия си адрес в 7 (седем) дневен срок от промяната. При неизпълнение на това си задължение всички изпратени съобщения, уведомления и други на посочения пред „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД адрес на КЛИЕНТА се считат за надлежно връчени и „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност за причинени вреди и пропуснати ползи на КЛИЕНТА.

**Чл. 53.** (1) КЛИЕНТЪТ предоставя лични данни на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство. КЛИЕНТЪТ се съгласява „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД да предоставя негови лични данни на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число кредитни бюра (кредитни регистри) и агенции за събиране на вземания, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на КЛИЕНТА или на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД. Данните могат да се предоставят и с цел събиране на неизплатени задължения на КЛИЕНТА, както и за извършване на кредитна оценка и анализ на кредитната история на КЛИЕНТА.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставяна от кредитни или други институции, които извършват кредитна оценка и анализ на кредитната история на КЛИЕНТА.

#### ЛЕГИТИМИРАНЕ НА ПРЕДСТАВИТЕЛИТЕ НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД

**Чл. 54.** Представителите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, изпълняващи дейности съгласно тези ОУПЕЕ, следва да се легитимират във всички случаи с лична служебна карта, на която има снимка.

#### РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

**Чл. 55.** (1) Споровете между „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД и КЛИЕНТИТЕ се решават по пътя на преговорите.

(2) Всеки КЛИЕНТ има право да подаде жалба срещу действия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД, което трябва да я разгледа и изпрати отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването на жалбата.

#### ДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

**Чл. 56.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД публикува одобрените от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране ОУПЕЕ най-малко в един централен и един местен всекидневник, на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти в срок до 7 (седем) дни след приемането на решението за одобряването им. ОУПЕЕ влизат в сила 30 (тридесет) дни след първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от КЛИЕНТИТЕ.

(2) В срок до 30 (тридесет) дни след влизането в сила на ОУПЕЕ КЛИЕНТИТЕ, които не са съгласни с тях, имат право да внесат в „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД писмено

заявление, в което да предложат специални условия. Приетите от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД специални условия, различни от публикуваните ОУПЕЕ, се отразяват в допълнителни писмени споразумения между страните. Тези допълнителни споразумения не могат да предвиждат условия, противоречащи на нормативните изисквания, както и такива, които поставят КЛИЕНТИТЕ в неравноправно положение спрямо останалите.

(3) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД се задължава да предостави екземпляр от ОУПЕЕ на всеки нов КЛИЕНТ, а на останалите КЛИЕНТИ – при поискване.

**Чл. 57.** Всеки КЛИЕНТ, който ползва електрическа енергия към момента на влизане в сила на тези ОУПЕЕ, следва след получаване на искане от страна на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД да представи предвидената в тези ОУПЕЕ информация и документи.

#### ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

**Чл. 58.** (1) Промени в тези ОУПЕЕ се извършват по реда за тяхното влизане в сила, с изключение на случаите по ал. 4 от настоящия член.

(2) Проектите на изготвените предложения за промени в общите условия се обсъждат публично и се оповестяват от „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД в центровете за обслужване на клиенти и по друг подходящ начин най-малко 30 (тридесет) дни преди представянето им за одобряване от ДКЕВР.

(3) В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези ОУПЕЕ, които противоречат на тези изменения, се заместват от императивните норми на закона.

(4) В случай на окончателен съдебен акт, с който се отменя действието на разпоредби от настоящите ОУПЕЕ, отменените разпоредби в ОУПЕЕ не се прилагат. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД оповестява съдебния акт пред КЛИЕНТИТЕ чрез интернет страницата си и го помества в центровете си за обслужване на клиенти.

(5) Ако една или повече от клаузите на тези ОУПЕЕ са или впоследствие станат недействителни, това не води до недействителност на целите ОУПЕЕ. Страните ще заместят недействителните клаузи с нови действителни клаузи, които са най-близо до духа и смисъла на недействителните.