

# ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ (ДКЕВР):

дейност, гаранции за обществен  
контрол и гражданско участие,  
разглеждане и решаване на жалби на  
потребителите

ИНФОРМАЦИОННА БРОШУРА



2009

Изданието предоставя систематизирана информация за дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), гаранциите за обществен контрол и гражданско участие в нейната дейност и процедурите за разглеждане и решаване на жалби от потребителите.

Информационният материал е резултат от детайлно проучване на нормативната уредба и практиките в дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), осъществено в рамките на проект "Граждански мониторинг върху дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) – наблюдение върху изпълнението на гарантираното от нормативната уредба участие на гражданите в консултативния процес и дейността на ДКЕВР".

Проектът се финансира от Исландия, Лихтенщайн и Норвегия чрез Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство (Договор №ПОЗ-07-00/04.03.2009).

*This project is supported by a grant from Iceland, Lichtenstein and Norway through the EEA Financial Mechanism.*

**ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ  
ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ (ДКЕВР):  
дейност, гаранции за обществен  
контрол и гражданско участие, разглеждане и  
решаване на жалби на потребителите**

Информационна брошура

© 2009, Институт "Отворено общество" – София

© 2009, Ива Лазарова, Светослав Георгиев

© 2009, Калин Семерджиев, корица и оформление

ISBN 978-954-9828-89-4

**ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ  
ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ  
(ДКЕВР):**

**дейност, гаранции за обществен  
контрол и гражданско участие,  
разглеждане и решаване на жалби на  
потребителите**



## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ (ДКЕВР) И НЕЙНАТА ДЕЙНОСТ</b>	<b>7</b>
<b>1. Какво е ДКЕВР?</b>	<b>7</b>
<b>2. С какво се занимава ДКЕВР?</b>	<b>7</b>
<b>3. Защо се налага регулацията?</b>	<b>8</b>
<b>4. Какви са принципите, по които се осъществява регулацията?</b>	<b>8</b>
<b>5. Какво и как се регулира?</b>	<b>10</b>
5.1. Установяване на норми и правила за дейностите, извършвани в енергетиката, водоснабдяването и канализацията, и контрол за изпълнението им (административна регулация)	10
5.2. Даване на право за извършване на определени дейности (лицензиране); издаване на разрешения; издаване на сертификати за произход (сертифициране); регистриране	11
5.2.1. Какво представлява "лицензията" и за какви дейности се издава?	12
5.3. Утвърждаване на цени (ценова регулация)	12
5.3.1. Какви цени утвърждава ДКЕВР и какъв е техният характер?	14
5.3.2. От какво зависи конкретният размер на цените, които ДКЕВР утвърждава?	14
5.3.3. Кои допълнителни фактори могат да повлияят върху конкретния размер на цените?	15
5.3.4. Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация в енергетиката?	16
5.3.5. Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация във водоснабдяването и канализацията?	17
5.4. Установяване на показатели за качеството на продуктите и услугите в енергетиката, водоснабдяването и канализацията и контрол за постигането им	17
<b>6. Каква е процедурата за приемане на важните решения?</b>	<b>18</b>

## **ГАРАНЦИИ ЗА ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ И УЧАСТИЕ В ДЕЙНОСТТА НА ДКЕВР** 22

### **1. Как се осигурява прозрачността и публичността в работата на ДКЕВР?** 22

- 1.1. Публичност на заседанията 22
- 1.2. Публичност на докладите и проектите на решенията 23
- 1.3. Публичност на решенията 24
- 1.4. Публичност на следваната политика 24
- 1.5. Публичност на регистрите 24
- 1.6. Публична Национална информационна система за  
ВиК услугите 25
- 1.7. Достъп до обществена информация 25

### **2. Как се осигуряват плановостта и приоритетността в дейността на ДКЕВР?** 26

### **3. Как се осигуряват спазването на професионалната етика и избягването на конфликт на интереси в дейността на Комисията?** 26

### **4. Как се осигурява отчетността в дейността на Комисията?** 28

### **5. Как заинтересованите страни могат да участват в работата на ДКЕВР?** 28

## **РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КОМИСИЯТА** 30

### **1. От какво най-често се жалват потребителите?** 30

### **2. Каква е процедурата за разглеждане и решаване на жалби?** 32

### **3. Какви са изискванията за оформяне на жалба?** 34

### **4. Как да подадем жалба?** 34

## ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ (ДКЕВР) И НЕЙНАТА ДЕЙНОСТ

### 1. Какво е ДКЕВР?

Под това съкращение се крие наименованието на един от най-важните държавни органи в страната ни – Държавната комисия за енергийно и водно регулиране.

Решенията на ДКЕВР се отразяват на битата и бизнеса на всеки от нас.

**Адресът** на Комисията е: София 1000, бул. „Княз Дондуков“ №8-10.

**Електронната страница** на Комисията е на адрес [www.dker.bg](http://www.dker.bg).

**Съставът** на Комисията е от 13 членове, включително председателят и двама зам.-председатели, от които единият със стаж в енергетиката, а другият - във водоснабдяването и канализацията.

Председателят, зам.-председателите и членовете на Комисията се избират и освобождават с решение на Министерския съвет и се назначават със заповед на министър-председателя.

**Мандатът** им е 5 години.

Дейността на ДКЕВР се подпомага от администрация.

Дейността на Комисията, структурата и организацията на нейната администрация се определят в Устройствен правилник, приет от Министерския съвет.

Членовете на Комисията, както и служителите от нейната администрация са длъжни да спазват Правилата за професионална етика, приети от Комисията.

С **Устройствения правилник** и с **Правилата за професионална етика** може да се запознаете на адрес: [http://www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm).

### 2. С какво се занимава ДКЕВР?

Комисията регулира дейностите в енергетиката и във водоснабдяването и канализацията, като:

- установява норми и правила за извършване на дейностите и контролира тяхното изпълнение;
- дава право за извършване на определени дейности и разрешава извършването на определени действия от предприятията;
- утвърждава цени на продукти и услуги;
- установява показатели за качество на продуктите и услугите и контролира тяхното изпълнение.

### **3. Защо се налага регулацията?**

През последните двадесет години страната ни извървя трудния път от държавно регулирана икономика до общество с преобладаващо свободен пазар.

Процесът на оттегляне на държавата от икономиката постепенно превърна свободната конкуренция на пазара в основен естествен обществено регулатор.

Вече можем да усетим положителния ефект от този обществен регулатор за повишаване удовлетвореността на потребителите. Конкуренцията смъква цените, увеличава сроковете на гаранциите, обогатява асортимента на предлаганите стоки и услуги. Потребителите могат да избират между десетки еднородни продукти и услуги и по този начин да насочват пазара в желаната от тях посока.

Същевременно продължават да съществуват сектори в икономиката, в които въпреки частичната либерализация на пазара правото ни на свободен избор е твърде ограничено. Това са секторите, в които силно влияние имат така наречените “естествени монополи” – електропроизводство и електроснабдяване, топлоснабдяване, газоснабдяване, водоснабдяване, фиксирани телефонни услуги, жп транспорт и други.

Там се осъществяват и дейности с висока степен на риск за националната сигурност, екологията, личната безопасност и икономическа сигурност на всеки от нас.

В този вид сектори интересите на потребителите трябва да се защитават от държавата.

За тази цел е изработена система от регулации и са създадени държавни регулаторни органи, които да следят за тяхното спазване.

За дейностите в енергетиката и ВиК услугите този орган е Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР).

### **4. Какви са принципите, по които се осъществява регулацията?**

При изпълнение на регулаторните си правомощия в енергетиката ДКЕВР се ръководи от следните общи принципи:

- предотвратяване и недопускане на ограничаването или нарушаването на конкуренцията на енергийния пазар;
- осигуряване на баланс между интересите на енергийните предприятия и потребителите;
- осигуряване на равнопоставеност между отделните категории енергийни предприятия и групите потребители;

- създаване на стимули за ефективна дейност на регулираните енергийни предприятия;
- създаване на стимули за развитие на конкурентен пазар за дейностите в енергетиката, където има условия за това.

С принципите, от които се ръководи ДКЕВР при ценовото регулиране в енергетиката, може да се запознаете в частта *Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация в енергетиката?*

При изпълнение на регулаторните си правомощия във водоснабдяването и канализацията ДКЕВР се ръководи от следните принципи:

- осигуряване на условия за предоставяне на всеобщ достъп и социална поносимост на ВиК услугите;
- предотвратяване на злоупотреба с господстващо положение;
- защита на интересите на потребителите;
- икономическа обоснованост на цените на ВиК услугите;
- отчитане нуждите на потребителите, които поради географски, теренни или други причини се намират в неравнопоставено положение;
- създаване на условия за ВиК операторите да експлоатират и поддържат системата и да влагат инвестиции при намаляване на експлоатационните разходи;
- насърчаване на целесъобразното и ефективно планиране на инвестициите във времето;
- бързина и процесуална икономия на производствата пред Комисията;
- насърчаване намаляването на загубите от вода, ефективното и икономичното използване на доставяните водни количества от потребителите;
- опазване на околната среда;
- създаване на условия за привличане на средства за инвестиции и участие на частния сектор в предоставянето на ВиК услугите;
- насърчаване въвеждането на съвременни технически методи и постижения при предоставянето на ВиК услугите.

С принципите, от които се ръководи ДКЕВР при ценовото регулиране във водоснабдяването и канализацията, може да се запознаете в частта *Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация във водоснабдяването и канализацията?*

## 5. Какво и как се регулира?

За редовия потребител дейността на ДКЕВР е свързана преди всичко с утвърждаването на цените на електрическата енергия, топлинната енергия, природния газ и водата.

В действителност дейността на Комисията е много по-разнообразна.

Дейностите ѝ могат да бъдат систематизирани по следния начин:

### **5.1. Установяване на норми и правила за дейностите, извършвани в енергетиката, водоснабдяването и канализацията, и контрол за изпълнението им (административна регулация)**

ДКЕВР:

- изготвя проектите на подзаконовни нормативни актове, предвидени в Закона за енергетиката (ЗЕ) и Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ);
- дава писмени указания относно прилагането на подзаконовите нормативни актове;
- одобрява общите условия на договорите;
- приема правилата за търговия с електрическа енергия и природен газ и техническите правила на мрежите по предложение на енергийните предприятия и контролира спазването им;
- приема Правилата за снабдяване с електрическа енергия и природен газ от крайни снабдители;
- приема и контролира прилагането на методика за определяне на цените на балансиращата електрическа енергия като част от Правилата за търговия с електрическа енергия;
- определя Правилата за достъп до електропреносната и газопреносната мрежа, съответно до електроразпределителната и газоразпределителната мрежа;
- определя допустимите размери на технологични разходи на електрическа енергия при производство, пренос и разпределение на електрическа енергия, при производство и пренос на топлинна енергия и при пренос, разпределение и съхранение на природен газ съгласно методика или указания, приети от Комисията;
- определя разполагаемостта за производство на електрическа енергия, в съответствие с която всеки производител е задължен да сключва сделки с крайните снабдители и/или обществения доставчик.

Познаването на нормите и правилата, установени от ДКЕВР, е задължително условие както за успешен бизнес, така и за ефективна защита на нашите права и законни интереси като потребители.

С основните норми и правила за дейностите, извършвани в енергетиката, водоснабдяването и канализацията, може да се запознаете на следните адреси: [http://www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm) и <http://www.dker.bg/rules.htm>.

**5.2. Даване на право за извършване на определени дейности (лицензиране); издаване на разрешения; издаване на сертификати за произход (сертифициране); регистриране**

ДКЕВР:

- издава, изменя, допълва, спира, прекратява и отнема лицензии;
- води публичен регистър за издаваните лицензии, в които се вписват всички лицензианти, издадените лицензии и други обстоятелства;
- дава съгласие за разделяне, отделяне, вливане или сливане на енергийни предприятия – титуляри на лицензии;
- разрешава извършването на сделка на разпореждане с имущество, с което се упражнява лицензионна дейност, в случаите, предвидени в Закона за енергетиката, както и на други сделки, които водят или могат да доведат до нарушаване сигурността на снабдяването вследствие на задлъжнялост на енергийното предприятие;
- води регистър на издадените от нея разрешения;
- издава сертификати на производителите на електрическа енергия за произхода на стоката електрическа енергия, произведена от възобновяеми енергийни източници и при комбинирано производство на електрическа и топлинна енергия;
- води регистър на издадените сертификати за произход;
- води регистър на договорите за възлагане и извършването на Вик услуги;
- регистрира експертите, които участват при извършването на контрола по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ).

### **5.2.1. Какво представлява “лицензията” и за какви дейности се издава?**

„Лицензията“ е разрешителен документ, който дава право да се извършва определена/и дейност/и.

Лицензия се издава за извършването на стопански дейности, които са свързани с обекти, изключителна държавна собственост (напр. подземните богатства) и/или които пораждат повишен риск за националната сигурност или общественения ред в държавата, личните или имуществените права на гражданите или правата на юридическите лица, както и повишен риск за околната среда.

Законодателството определя дейностите в енергетиката като такъв тип дейности, поради което ДКЕВР е държавният орган, който издава лицензии за:

- производство на електрическа и/или топлинна енергия;
- пренос на електрическа, топлинна енергия или природен газ;
- разпределение на електрическа енергия или природен газ;
- съхранение на природен газ;
- снабдяване с електрическа енергия или природен газ от крайния снабдител;
- управление на електроенергийната система;
- разпределение на тягова електрическа енергия по разпределителните мрежи и железопътния транспорт.

Условията и редът за издаване на лицензии са регламентирани в Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката.

С наредбата може да се запознаете на адрес [www.dker.bg/laws/ordinances\\_conditions.pdf](http://www.dker.bg/laws/ordinances_conditions.pdf).

С Публичния регистър на издадените лицензии за дейностите в енергетиката може да се запознаете на адрес [www.dker.bg/licenses.htm](http://www.dker.bg/licenses.htm).

С Публичния регистър на издадените разрешения от ДКЕВР може да се запознаете на адрес [www.dker.bg/permissions.htm](http://www.dker.bg/permissions.htm).

### **5.3. Утвърждаване на цени (ценова регулация)**

ДКЕВР утвърждава следните цени:

- по които производителите продават електрическата енергия на обществения доставчик;
- по които производителите в рамките на определената им от Комисията разполагаемост продават електрическа енергия

- на крайния снабдител и/или на обществения доставчик;
- по които производителите продават топлинна енергия на топлопреносното предприятие и на пряко присъединени потребители;
- по които топлопреносното предприятие продава топлинна енергия на потребителите;
- по които общественият доставчик продава електрическа енергия на обществените снабдители, на потребителите, присъединени към преносната мрежа, и на разпределителното предприятие за покриване на технологичните разходи по преноса;
- по които общественият доставчик продава на крайните снабдители изкупената на основание чл. 21, ал. 1, т. 17а от Закона за енергетиката електрическа енергия;
- по които общественият доставчик продава природен газ на обществените снабдители на природен газ и на потребителите, присъединени към газопреносната мрежа;
- по които общественият доставчик продава природен газ на крайните снабдители на природен газ;
- по които обществените снабдители продават електрическа енергия и природен газ на потребители, присъединени към съответните разпределителни мрежи, или на обществени снабдители;
- по които крайните снабдители продават електрическа енергия и природен газ на битови потребители и предприятия с по-малко от 50 души нает персонал и годишен оборот до 19.5 млн. лв.;
- за пренос на електрическа енергия и природен газ през съответните преносни и/или разпределителни мрежи с изключение на цените за транзитен пренос;
- за присъединяване към мрежите;
- за съхранение на природен газ;
- за достъп до електропреносната и електроразпределителните мрежи;
- по които ВиК операторите доставят вода на потребителите;
- по които ВиК операторите отвеждат отпадъчните води;
- по които ВиК операторите пречистват отпадъчните води;
- за присъединяване на потребителите към водоснабдителните мрежи;
- за присъединяване на потребителите към канализационните системи.

### **5.3.1. Какви цени утвърждава ДКЕВР и какъв е техният характер?**

Следва да се има предвид, че ДКЕВР утвърждава цените на енергията, природния газ и услугите, които се търгуват, без да съществуват условия за конкуренция на пазара. Това са така наречените регулирани цени.

В случай че има предпоставки за свободно договаряне на цените при пазарни условия, цените не подлежат на регулиране от Комисията. Това са така наречените свободни цени.

Цените, които ДКЕВР утвърждава, са пределни. Енергийните предприятия могат да прилагат по-ниски от определените от Комисията цени, при условие че това не води до кръстосано субсидиране между другите потребители.

Прилаганите от ВиК операторите цени не могат да бъдат по-високи от определените от Комисията.

ДКЕВР приема решения за утвърждаване на цени, осъществявайки текущо наблюдение на дейността на предприятията и извършвайки периодични регулаторни прегледи. По време на регулаторните прегледи Комисията анализира и оценява представените ѝ от предприятията отчети за бюджетната година и прогнози за следващия ценови период.

Основните методи, по които се осъществява ценовата регулация, са описани в следните наредби:

- Наредба за регулиране на цените на електрическата енергия;
- Наредба за регулиране на цените за топлинната енергия;
- Наредба за регулиране на цените на природния газ;
- Наредба за регулиране на цените на водоснабдителните и канализационните услуги.

Със съдържанието на наредбите може да се запознаете на адрес [www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm).

### **5.3.2. От какво зависи конкретният размер на цените, които ДКЕВР утвърждава?**

Конкретният размер на цените, които ДКЕВР утвърждава, зависи основно от:

- сумата от необходимите приходи за съответното предприятие, за да може то да работи в съответствие с предоставените му лицензии и с определена възвръщаемост на капитала;

- прогнозното количество на продукта/услугата, които то ще предостави;
- оценката на изпълнението на определените от Комисията целеви показатели (напр. качество на енергията, качество на обслужването на клиентите) и размера на реализираните от предприятието инвестиции.

Необходимите приходи за дейността представляват сборът от сумите на определените от Комисията необходими разходи на предприятието и възвръщаемостта на капитала.

Връзката между утвърдените разходи и цени е очевидна.

Това налага ДКЕВР да поддържа постоянна система за мониторинг върху дейността на предприятията и да изисква от тях специална отчетност и периодично предоставяне на информация.

Предприятията са длъжни да водят счетоводната си отчетност по специални правила, приети с решение на Комисията, които се наричат Единна система за счетоводна отчетност (ЕССО) за целите на регулирането.

Комисията определя формата и съдържанието на финансовите отчети. Тя приема и специален сметкоплан, чрез който енергийните предприятия прилагат Единната система за счетоводна отчетност.

Финансовите отчети се придружават задължително от доклади и форми за допълнителна информация. Комисията дава задължителни указания за формата и съдържанието на информацията, необходима за целите на ценообразуването.

### **5.3.3. Кои допълнителни фактори могат да повлияят върху конкретния размер на цените?**

Освен описаните по-горе върху конкретния размер на цените влияние могат да окажат и някои допълнителни фактори:

- компенсиране на разходи, свързани с прехода на предприятията към конкурентен енергиен пазар;
- компенсиране на разходи, произтичащи от задължения към обществото, свързани със сигурността на снабдяването;
- справедливо прехвърляне на разходите от преференциални цени за възобновяеми енергийни източници и комбинирано производство на електрическа и топлинна енергия върху крайните потребители на електрическа енергия.

И тези разходи подлежат на доказване и приемане от ДКЕВР.

### 5.3.4. Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация в енергетиката?

Принципите, от които се ръководи ДКЕВР при ценовата регулация в енергетиката, са:

- цените да са недискриминационни, основани на обективни критерии и определени по прозрачен начин;
- цените на енергийните предприятия да възстановяват икономически обосноваваните разходи за дейността им, включително разходите за:
  - ✓ управление, експлоатация и поддръжка на енергийните обекти;
  - ✓ поддържане на резервни и регулиращи мощности, необходими за надеждно снабдяване на потребителите;
  - ✓ доставка и поддържане на резервите от горива;
  - ✓ ремонти;
  - ✓ амортизация;
  - ✓ съхраняване и преработка на отработено ядрено гориво и радиоактивни отпадъци, извеждане на ядрени съоръжения от експлоатация и ядрена безопасност;
- цените да включват невъзстановяемите разходи, свързани с прехода към конкурентен енергиен пазар, както и разходите, произтичащи от изпълнение на задължения към обществото, свързани със сигурността на снабдяването;
- цените да осигуряват обоснована норма на възвръщаемост на капитала;
- цените на отделните групи потребители да съответстват на разходите за доставка на енергия и природен газ до тези потребители;
- недопускане чрез цените на кръстосано субсидиране;
- справедливо прехвърляне на разходите от преференциални цени за възобновяеми енергийни източници и комбинирано производство на електрическа и топлинна енергия върху крайните потребители на електрическа енергия;
- справедливо прехвърляне на разходите за системни услуги, в това число спомагателни услуги, студен резерв и технологични разходи, върху ползвателите на преносната мрежа, съответно на разпределителните мрежи.

### **5.3.5. Какви са принципите, по които се осъществява ценовата регулация във водоснабдяването и канализацията?**

Принципите, от които се ръководи ДКЕВР при ценовата регулация на водоснабдителните и канализационните услуги, са:

- съответствие на икономическата част на бизнес плана на ВиК оператора и предлаганите цени;
- възстановяване на икономически обосновани разходи, като разходи за:
  - ✓ експлоатация, поддръжка, ремонт и управление на ВиК системи;
  - ✓ амортизация на дълготрайни активи;
  - ✓ дължимите такси за водовземане и замърсяване;
  - ✓ дължимите такси за регулиране по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги;
  - ✓ опазване на околната среда;
  - ✓ допълнителни задължения, възложени от компетентните държавни органи;
- прилагане на икономически обоснована норма на възвръщаемост на вложения капитал;
- съответствие между цените на населените места и действителните разходи за предоставяне на ВиК услугите;
- социална поносимост на цените на ВиК услугите;
- избягване на кръстосано субсидиране между потребителите.

### **5.4. Установяване на показатели за качеството на продуктите и услугите в енергетиката, водоснабдяването и канализацията и контрол за постигането им**

ДКЕВР:

- изготвя и контролира нормите за качество на услугите при снабдяването на потребителите с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ;
- изготвя проект на Наредба за дългосрочните нива на показатели за качество на водоснабдяването и канализационните услуги и оценява качеството на предоставяните ВиК услуги.

С приетите от ДКЕВР показатели за качество на електроснабдяването, топлоснабдяването и газоснабдяването може да се запознаете на адрес: [www.dker.bg/indicators.htm](http://www.dker.bg/indicators.htm).

С Наредбата за дългосрочните нива, условията и реда за формиране на годишните целеви нива на показателите за качество на водоснабдителните и канализационните услуги може да се запознаете на адрес: [www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm).

Показателите за качество на електроенергията, топлоенергията и природния газ и качеството на обслужването са елементи от лицензията.

Финансовите отчети на предприятията до ДКЕВР за нуждите на ценовото регулиране задължително се придружават от доклади и допълнителна информация относно изпълнението на показателите, свързани с качеството на услугите.

Постигането на всеки от целевите показатели е индикатор за цялостното изпълнение на лицензионната дейност.

За гарантиране на интересите на потребителите ДКЕВР следва да коригира необходимите приходи и/или цени на енергийното предприятие или ВиК оператора за всеки ценови период от регулаторния период в зависимост от изпълнението на показателите за качество на продукта и за качество на обслужването през предходната година.

## **6. Каква е процедурата за приемане на важните решения?**

ДКЕВР се произнася с мотивирани решения, които се приемат с мнозинство от не по-малко от 7 гласа, 5 от които са на членовете на Комисията със стаж в съответната област, за която се приема решението.

За да се достигне до приемане на решение, особено по въпрос от обществена значимост, се преминава през сложна процедура.

Например за да се приеме решение за изменение на цените на „Топлофикация – София“ ЕАД, се преминава през следните 14 стъпки за изменение на цените:

### **Стъпка 1: Оповестяване на намерението за промяна на цените**

„Топлофикация – София“ ЕАД оповестява в средствата за масово осведомяване предложението си за изменение на действащите цени.

**Срок:** един месец преди дружеството да е подало заявление за изменение на цените в ДКЕВР.

### **Стъпка 2: Подаване на заявление за промяна на цените**

„Топлофикация – София“ ЕАД подава заявление за изменение на действащите цени в ДКЕВР. Заявлението е по образец, утвърден от Комисията, и се придружава от набор задължителни документи.

**Срок:** не по-късно от 3 месеца преди изтичането на стария ценови

период или влизането в сила на предлаганото изменение на действащите цени.

### **Стъпка 3: Проучване на преписката и изготвяне на доклад**

За постъпилото заявление се образува преписка с резолюция на председателя на ДКЕВР. В 5-дневен срок от образуването ѝ Комисията публикува на страницата си в интернет съобщение с данни за заявителя и предмета на заявлението.

Преписката се възлага за проучване от съответния директор от администрацията на Комисията – докладчик по нея. По предложение на докладчика председателят на ДКЕВР назначава работна група за проучване на преписката.

Работната група прави проучване и може да поиска отстраняването на непълноти или нередности в нея от „Топлофикация – София“ ЕАД.

Проучването приключва с писмен доклад на докладчика по преписката, който съдържа икономическите и техническите обстоятелства и правните основания по заявлението.

### **Стъпка 4: Закрито заседание на ДКЕВР за приемане на доклада**

Докладът се приема на закрито заседание на Комисията. На него се насрочват дата и час за провеждане на открито заседание за обсъждане на приетия доклад с представителите на „Топлофикация – София“ ЕАД.

**Срок:** до два месеца след представяне на заявлението за промяна на цени, съответно след отстраняване на констатираните нередности по преписката.

### **Стъпка 5: Публикуване на доклада**

Докладът, приет от Комисията, датата и часът за провеждане на откритото заседание се публикуват на интернет страницата на Комисията.

**Срок:** до три дни от приемането на доклада.

### **Стъпка 6: Открито заседание на ДКЕВР за обсъждане на доклада**

Провежда се открито заседание. На представителите на „Топлофикация – София“ ЕАД се предоставя възможност да дадат становище (възражения) по доклада. Те отговарят на въпросите, зададени от членовете на Комисията.

**Стъпка 7: Представяне на писмени становища и възражения по доклада**

„Топлофикация – София“ ЕАД представя на Комисията писмено становище и обосновки на направените на откритото заседание възражения.

**Срок:** до 5 дни от датата на провеждане на откритото заседание.

**Стъпка 8: Закрито заседание на ДКЕВР за приемане на проект на решение и за провеждане на обществено обсъждане**

Провежда се закрито заседание. ДКЕВР приема проект на решение за изменение на цените.

Комисията приема решение за обществено обсъждане на проекта на решение за изменение на цените. В решението се определят:

- датата, часът и мястото за провеждане на обсъждането;
- срокът за предоставяне на становища на заинтересованите страни;
- заинтересованите лица, на които се изпраща покана за участие в общественото обсъждане.

**Срок:** до 7 дни от датата на провеждане на откритото заседание.

**Стъпка 9: Публикуване на проекта на решение и на решението за провеждане на обществено обсъждане**

Решението за провеждане на обществено обсъждане и проектът на решение за изменение на цените се публикуват на интернет страницата на Комисията и в средствата за масово осведомяване.

**Стъпка 10: Обществено обсъждане на проекта на решение**

Провежда се обществено обсъждане на проекта за решение за изменение на цените със заинтересованите страни. Комисията определя срок за представяне на становища по проекта, който не може да е по-малък от 14 дни.

**Стъпка 11: Представяне на писмени становища по проекта на решение**

Заинтересованите лица представят в ДКЕВР писмени становища

по проекта за решение в определения от Комисията срок.

**Срок:** не по-малко от 14 дни от датата на провеждане на обществено обсъждане.

**Стъпка 12: Закрито заседание на ДКЕВР за приемане на решение**

Провежда се закрито заседание. ДКЕВР приема решение за изменение на цените. Ако преписката е с фактическа и правна сложност, мотивите към решението могат да бъдат приети до 10 дни от приемане на решението.

**Стъпка 13: Публикуване на решението и на мотивите на Комисията**

Решението и мотивите за неговото приемане се публикуват на интернет страницата на Комисията.

**Срок:** до 3 дни от приемането им.

**Стъпка 14: Публикуване на новите цени**

Решението за изменение на цените се изпраща на „Топлофикация – София“ ЕАД.

„Топлофикация – София“ ЕАД в срок до 7 дни от получаване на решението публикува в средствата за масово осведомяване утвърдените й нови пределни цени и цените, които ще прилага по договорите с потребителите.

Новите цени се прилагат от първо число на месеца, следващ публикуването им.

## ГАРАНЦИИ ЗА ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ И УЧАСТИЕ В ДЕЙНОСТТА НА ДКЕВР

Гаранциите за обществен контрол и участие се съдържат в нормативната уредба, уреждаща дейността на институцията. В нея са прокарани пет основни принципа за дейността на ДКЕВР:

- прозрачност и публичност;
- плановост и приоритетност;
- професионална етика и избягване конфликтите на интереси;
- отчетност;
- участие на заинтересованите страни.

### **1. Как се осигуряват прозрачността и публичността в работата на ДКЕВР?**

#### **1.1. Публичност на заседанията**

ДКЕВР провежда три вида заседания - открити заседания, открити заседания при закрити врата и закрити заседания.

На откритите заседания могат да присъстват всички заинтересовани лица и организации, както и служителите от администрацията на Комисията, отговорни за разглежданата преписка. На откритите заседания присъстват и служителите от администрацията на Комисията, отговорни за разглежданата преписка.

Заинтересовани лица според Закона за енергетиката са държавни органи, браншови организации, енергийни предприятия, ВиК оператори, привилегировани потребители, **пряко свързани** с изготвяния проект, и организации на потребителите.

В действителност на откритите заседания на ДКЕВР присъстват и други лица извън кръга на заинтересованите – граждани, представители на други граждански организации (извън потребителските) и медиите. ДКЕВР не ограничава достъпа им, въпреки че има право на това. Тези лица, които са извън кръга на пряко заинтересованите, имат възможността да наблюдават какво се случва на заседанието и да изслушват дебатите, без да имат право да се изказват.

Непосредствено след края на някои открити заседания с присъстващите журналисти се провеждат пресконференции, на които председателят на ДКЕВР отговаря на зададени въпроси.

На откритите заседания, провеждани при закрити врата, могат да присъстват само членовете на Комисията и страните по съответното про-

изводство пред нея. Комисията може да вземе решение да присъстват и служители от администрацията.

На закритите заседания присъстват само членовете на Комисията и главният секретар на администрацията на ДКЕВР. Комисията може да вземе решение на определени закрити заседания да присъстват и служители от администрацията.

Заседанията са открити, когато Комисията разглежда преписките и обявява решенията по тях при постъпили заявления или искания, свързани с:

- издаване, изменение, допълнение, отнемане и прекратяване на лицензия;
- утвърждаване на цени, предложени от енергийните предприятия и ВиК операторите.

Във всички останали случаи заседанията са закрити.

Комисията обаче може да вземе решение да проведе открито заседание и по други въпроси във връзка с осъществяване на правомощията си.

Същевременно в отделни случаи Комисията може да приеме решение и заседание, свързано с лицензии или цени, да се проведе при закрити врата, като на него присъстват само членовете на Комисията и страните по съответното производство.

Заседанията на Комисията са редовни и извънредни. Комисията заседава редовно най-малко веднъж седмично (обикновено във вторник) при наличието на предварително оповестен дневен ред.

Дневният ред на откритите заседания на ДКЕВР заедно със съответният доклад по преписката, която ще се разглежда, се публикува на електронната страница на ДКЕВР.

## **1.2. Публичност на докладите и проектите на решенията**

ДКЕВР публикува на интернет страницата си информация за мястото, датата и часа на провеждане на откритите заседания заедно с докладите, които ще се разглеждат и обсъждат на тях.

При провеждане на открити заседания за обсъждане на заявления за цени датата на провеждане на заседанието се оповестява на страницата на Комисията в интернет и чрез съобщение до средствата за масово осведомяване. В този случай при оповестяването Комисията публикува заявлението и доклада по преписката.

ДКЕВР публикува на своята интернет страница и в средствата за масово осведомяване приетите от нея проекти на решения за утвърждаване на цени, приемане на общи административни актове и приемане на решения по въпроси от обществена значимост за развитие на енергий-

ния и ВиК сектори, както и решенията си за провеждане на обществени обсъждания на тези проекти на актове.

### 1.3. Публичност на решенията

Решенията на Комисията за:

- издаване, изменение, допълнение, прекратяване и отнемане на лицензии;
- даване на разрешения за извършване на сделки и съгласие за преобразуване на лицензианти по Закона за енергетиката;
- определяне или утвърждаване на цени;
- решенията на Комисията по жалби на потребители или енергийни предприятия,
- решенията за приемане на общи административни актове при осъществяване на регулаторните функции на Комисията

се публикуват в специален информационен бюлетин, издаван от Комисията веднъж на шест месеца.

Тези решения се публикуват и на интернет страницата на Комисията на адрес: [http://www.dker.bg/resolutions\\_09.htm](http://www.dker.bg/resolutions_09.htm).

### 1.4. Публичност на следваната политика

Комисията публикува в информационния си бюлетин и:

- основните насоки на своята работа;
- правилата за професионална етика на ДКЕВР и на служителите от нейната администрация;
- годишния отчет на Комисията;
- следваната политика и създадената практика по прилагане на нейните актове.

Тази информация се публикува и на страницата на Комисията в интернет.

### 1.5. Публичност на регистрите

Комисията следва да поддържа публични регистри за:

- издаваните лицензии, в които се вписват всички лицензианти, издадените лицензии и други обстоятелства <http://www.dker.bg/licenses.htm>;
- издаваните сертификати за произход, в които се вписват титулярят и производствената мощност, количествата електрическа енергия, за които е издаден сертификатът, и периодът на производство;

- издаваните от нея разрешения по този закон <http://www.dker.bg/permissions.htm>;
- експертите, които могат да извършват проверки по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги. Достъпът до информация и до документи, съдържащи се в електронната база данни към регистъра, се осигурява чрез автоматизирана информационна система на определено от председателя на Комисията място в сградата на Комисията. Исканията за издаване на извлечения от регистъра и на преписи от актове и документи се отправят до председателя на Комисията.

### **1.6. Публична Национална информационна система за ВиК услугите**

ДКЕВР създава Национална информационна система за ВиК услугите, която следва да осигурява:

- публичен достъп на потребителите до информация за развитието и регулирането на ВиК услугите в страната, както и информация за утвърдените и предлаганите цени на услугите от ВиК операторите, за показателите за намаляване на загубите и другите основни показатели, одобрени с бизнес плановете на ВиК операторите;
- информация за държавните органи, общините и ВиК операторите във връзка с изпълнението на Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги и с развитието на ВиК сектора.

### **1.7. Достъп до обществена информация**

Процедурата за достъп до обществена информация за дейността на ДКЕВР е публикувана на електронната страница на Комисията на адрес: [http://www.dker.bg/public\\_info.htm](http://www.dker.bg/public_info.htm). Там може да намерите и стандартизирано заявление за достъп до обществена информация до председателя на ДКЕВР.

Председателят на Комисията, нейните членове и служителите на нейната администрация са длъжни да не разгласяват информацията, съдържаща се в списък на конкретните факти, сведения и предмети, представляващи служебна тайна. Този списък се утвърждава, изменя и допълва с решение на Комисията след съгласуване с Държавната комисия по сигурността на информацията. Списъкът може да включва информация, обявена за търговска тайна от заявителите и лицензиантите, но само ако

нейното разгласяване би довело до нелоялна конкуренция между търговци или до застрашаване на търговски интерес на трети лица. Тази категория информация може да се включва в списъка, но след съгласуване с Комисията за защита на конкуренцията.

## **2. Как се осигуряват плановете и приоритетността в дейността на ДКЕВР?**

ДКЕВР приема с решение основни насоки за работата си през следващата календарна година, чието изпълнение се отчита в годишния отчет на Комисията.

Стратегическите цели на ДКЕВР за 2009 г. със съответните дейности, срокове, очаквани резултати и индикатори за изпълнение са публикувани на интернет страницата на Комисията на адрес: <http://www.dker.bg/laws/Celi.pdf>.

Отчетът за изпълнението на целите за 2008 г. е публикуван на интернет страницата на Комисията на адрес: <http://www.dker.bg/laws/Otchet.pdf>.

## **3. Как се осигуряват спазването на професионалната етика и избягването на конфликт на интереси в дейността на Комисията?**

Законът за енергетиката забранява на членовете на ДКЕВР:

- да бъдат еднолични търговци, акционери, съружници, управители, прокуристи или членове на управителни или контролни органи, както и ликвидатори и консултанти на търговски дружества, които извършват дейност, подлежаща на лицензиране по Закона за енергетиката или на регулиране по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги;
- да заемат друга платена длъжност, освен когато упражняват научна или преподавателска дейност.

Нарушенията на която и да е от тези забрани е основание за предсрочно освобождаване на член на Комисията.

В изпълнение на Закона за енергетиката ДКЕВР е приела с решение Правила за професионална етика.

Съгласно правилата членовете на ДКЕВР са длъжни да осъществяват дейността си, като спазват следните етични принципи: почтеност;

- прозрачност;
- безпристрастност;
- отчетност;
- служба на обществения интерес.

Членовете на Комисията са длъжни да декларират имуществото си съгласно Закона за публичност на имуществото на лица, заемащи висши държавни длъжности; те декларират и други обстоятелства, определени със заповед на министър-председателя.

Всеки член на Комисията е длъжен да избягва, а когато това не е възможно, да декларира писмено конфликтите си на интереси при участието си в процеса на вземане на конкретни решения; при декларирането на конфликт на интереси съответният член на Комисията е длъжен да отчита и интересите на своите близки и роднини.

При личните и служебните си пътувания в страната или в чужбина членовете не могат да ползват дневни или пътни пари, безплатна или евтина храна или нощувки, предоставени от чужди граждани или от чужди юридически лица – търговци. Ограничението не се прилага за официални мероприятия или когато това е предвидено по протокол.

Членовете на Комисията не могат да искат или да приемат подаръци или услуги, които могат да породят основателно съмнение в обществото, че водят до поставяне в зависимост или са отплата за извършена или бъдеща услуга. Те могат да получават подаръци от свои близки и роднини по обичайни поводи. Подаръци, получени от други лица, не могат да са на стойност повече от 200 лв. годишно. Всички подаръци, получени в служебното им качество на членове на Комисията, са собственост на Комисията. Те се описват в регистър, съхраняван от главния секретар на Комисията.

Членовете на Комисията могат да извършват инвестиции в дружества, които развиват дейност извън областите, свързани със заеманите в кръга на служебните им задължения решения, като не трябва да се възползват от информацията, придобита при изпълнение на служебните им задължения.

Членовете на Комисията следва да не изпадат във финансово или друго задължение към лица или организации, което би могло да им повлияе при изпълнение на служебните им задължения или да предизвика съмнение в тяхната безпристрастност.

С Правилата за професионална етика на членовете на ДКЕВР и на служителите от нейната администрация и противодействие на корупцията може да се запознаете на интернет страницата на Комисията на адрес: <http://www.dker.bg/laws/pravilnik2.pdf>.

Членовете на ДКЕВР са от кръга на лицата, заемащи публични длъжности, за които се прилагат правилата за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, съдържащи се в Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси.

#### **4. Как се осигурява отчетността в дейността на Комисията?**

Комисията приема годишен отчет за дейността си до 31 януари, който съдържа:

- информация за дейността на Комисията;
- анализ на състоянието на енергийния пазар и на ВиК сектора за отчетния период и перспективите за тяхното развитие;
- изпълнение на бюджета на Комисията.

Годишният бюджет се публикува в информационния бюлетин на Комисията и на нейната интернет страница: [www.dker.bg](http://www.dker.bg).

Комисията изготвя ежегоден доклад за извършената от нея дейност във връзка с регулирането на водоснабдителните и канализационните услуги, както и за състоянието на ВиК сектора. Докладът се публикува на страницата на Комисията в интернет, за което се съобщава най-малко в един централен всекидневник в 7-дневен срок от публикуването.

Докладът съдържа сравнителен анализ на дейностите на ВиК операторите по основните параметри на бизнес плановете, цените на ВиК услугите, определените от Комисията показатели и тяхното изпълнение.

#### **5. Как заинтересованите страни могат да участват в работата на ДКЕВР?**

Заинтересованите страни могат да участват в заседанията на ДКЕВР при условията, описани в частта **Публичност на заседанията**.

Комисията е длъжна да провежда процедура за обществено обсъждане със заинтересованите лица при изготвянето на общи административни актове, предвидени в Закона за енергетиката и в Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги, както и по други въпроси от обществена значимост за развитие на енергийния сектор и на ВиК сектора.

Проектите на решения на Комисията, с които се утвърждават цени, задължително се подлагат на процедура за обществено обсъждане. В общественото обсъждане могат да участват заинтересованите страни и представителите на медиите.

Комисията обсъжда със заинтересованите лица основните прин-

ципи, заложен в проекта за решение, и определя срок за представяне на становище по него не по-кратък от 14 дни. За всяко обществено обсъждане се съставя протокол и се води магнетофонен запис.

Комисията разглежда всички постъпили становища от заинтересованите лица и мотивира своето становище, като публикува мотивите си на страницата си в интернет.

Процедурата, по която се провеждат обществени обсъждания, е регламентирана в Раздел 4 на Устройствения правилник на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация, с който може да се запознаете на интернет страницата на Комисията на адрес: [http://www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm).

Друга форма на участие в работата на ДКЕВР е включването в консултативните съвети и работни групи, подпомагащи дейността на Комисията.

Към ДКЕВР функционират следните консултативни съвети и работни групи:

- консултативен съвет по въпросите за прозрачността на це-нообразуването в регулираните от ДКЕВР сектори;
- консултативна работна група за работа с жалби на потребителите;
- консултативна работна група по либерализация на електроенергийния пазар;
- консултативна работна група по проблемите на електроенергийния сектор.

## РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КОМИСИЯТА

ДКЕВР разглежда жалби на потребители срещу енергийни предприятия (лицензианти) или предприятия за ВиК услуги (ВиК оператори), свързани с:

- правото на потребителя да бъде присъединен, за да се снабди с електрическа енергия, топлинна енергия, природен газ или за да получава и ползва ВиК услуги;
- правото на енергийното или ВиК предприятие да прекъсне присъединяването и доставката на потребителя с електрическа енергия, топлинна енергия, природен газ или да прекрати доставянето на питейна вода и/или отвеждането или пречистването на отпадъчни води;
- условията за снабдяване и нормите за качество, предлагани от лицензианта или оператора на потребителите.

Потребителите следва да знаят, че Правилата за работа с потребителите, решенията на ДКЕВР за определяне на показателите за качество и Програмата за постигане и гарантиране на целевите стойности на показателите за качество, както и утвърдените общи условия (ако такива се изискват) са неразделна част от лицензията, която е получило съответното предприятие, за да осъществява своята дейност.

Правилата за снабдяване и нормите за качество на предоставяната енергия и/или услуги, утвърдени от ДКЕВР, са част от специалните условия по лицензията. В този смисъл тяхното нарушаване от страна на лицензианта представлява нарушение на самата лицензия.

Според Закона за енергетиката, когато лицензиантът не изпълнява или нарушава задълженията си по издадената лицензия и/или когато лицензиантът не изпълни в указания срок или нарушава предписания на контролните органи на Комисията или наложени принудителни административни мерки от нея, ДКЕВР е длъжна, след като отправи писмено предупреждение, да отнеме предоставената лицензия.

### **1. От какво най-често се жалват потребителите?**

Най-често срещаните проблеми в жалбите на потребителите са:

- Сектор Електроенергетика:
  - ✓ грешки при изготвянето на тримесечните изравнителни сметки;

- ✓ неполуучаване на известия за сметките/фактурите;
  - ✓ нерегламентирани прекъсвания на електрическата енергия;
  - ✓ доставка на електрическа енергия, неотговаряща на показателите за качество, причиняваща материални щети на потребителите;
  - ✓ неправомерно прекъсване на присъединяването към електрическата мрежа;
  - ✓ неизкупуване или забавено изкупуване на енергийни съоръжения, изградени от инвеститори;
  - ✓ отказ на електродръжествата да подписват договори с потребителите.
- **Сектор Топлоенергетика:**
    - ✓ грешки в отчитането на средствата за търговски измервания;
    - ✓ грешки при изготвяне на сметките;
    - ✓ грешки в годишните изравнителни сметки;
    - ✓ ниско качество на топлоснабдяването;
    - ✓ нерегламентирани прекъсвания на доставката на топлинна енергия.
  - **Сектор Газоснабдяване:**
    - ✓ грешки при отчитане на разходомерите.
  - **Сектор ВиК:**
    - ✓ грешки при отчитане и разпределяне на "общата вода";
    - ✓ нерегламентирани прекъсвания на доставките на вода;
    - ✓ неприсъединяване на потребителите към ВиК мрежата.

Потребителите следва да знаят, че жалбите срещу фирмите, извършващи дяловото разпределение на топлинната енергия между потребителите в сграда в режим на етажна собственост, се подават не до ДКЕВР, а до Министерството на икономиката и енергетиката, тъй като то съгласно Закона за енергетиката осъществява контрол на тяхната дейност.

Исканията за целеви помощи за отопление следва да се подават не до ДКЕВР, а до съответните дирекции "Социално подпомагане" по местоживеене.

На всеки шест месеца администрацията на ДКЕВР (отдел "Жалби и работа с потребителите") подготвя отчет за работата по постъпилите в ДКЕВР жалби, сигнали и искания на потребителите за съответния период, който се предоставя на членовете на ДКЕВР и се публикува на интернет страницата на Комисията.

Когато информацията в постъпилите жалби и сигнали очертава значим обществен проблем и/или поражда необходимост от изменение

на законодателството, директорът на дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите”, директорите на дирекция “Правна” и съответната специализирана дирекция от администрацията на ДКЕВР изготвят и внасят доклад до председателя на ДКЕВР с описание на проблема и предложения за действие на Комисията.

## **2. Каква е процедурата за разглеждане и решаване на жалби?**

Процедурата за подаване и разглеждане на жалби е регламентирана в чл. 22 на Закона за енергетиката ([http://www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm)), в Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката ([http://www.dker.bg/laws\\_ordinances.htm](http://www.dker.bg/laws_ordinances.htm)) и във Вътрешните правила на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране за работа по жалби и искания за доброволно уреждане на спорове по Закона за енергетиката (<http://www.dker.bg/rules.htm>).

Жалбата се подава до ДКЕВР чрез съответното енергийно или ВиК предприятие, т.е. след като вече е била разгледана от съответното енергийно или ВиК предприятие. Предприятието е длъжно да изпрати в Комисията подадената жалба, становището си по нея, както и цялата преписка по жалбата, събрана в резултат от разглеждането ѝ.

Когато жалбата е изпратена от потребителя директно в ДКЕВР, Комисията изпраща писмо до съответното предприятие, с което изисква от него разглеждане на жалбата в определен срок. Изисква се информация за предприетите действия по жалбата. В случай че съответното предприятие не удовлетвори жалбата, ДКЕВР изисква цялата преписка, за да се произнесе по нея.

Изготвянето на жалба изисква добро познаване от страна на потребителя на неговите права и задължения. Ето защо е необходимо той да е предварително запознат с общите условия за продажба на енергия за битови нужди или за предоставяне на ВиК услуги. Общите условия съдържат и важните срокове, в които потребителят може да защити правата си - например ако вследствие некачествено снабдяване с електрическа енергия потребителят е претърпял материални щети (в резултат на токов удар или пренапрежение), то следва незабавно – до три дни, писмено да предяви претенциите си към електроразпределителното дружество.

Общите условия са публикувани на интернет страницата на съответното предприятие и могат да бъдат намерени в неговите центрове за работа с клиенти.

Постъпилите в ДКЕВР жалби и сигнали се завеждат в деловодството на Комисията. Жалбите и сигналите, чието разглеждане не е в право-

мощията на ДКЕВР, се препращат в 7-дневен срок по компетентност на съответното ведомство, като при необходимост едновременно с това се уведомява и жалбоподателят за предприетите действия.

За жалбите и сигналите се извършва формална проверка дали са подадени чрез съответното енергийно предприятие или ВиК оператор и дали отговарят на изискванията за оформяне на жалба, които ще бъдат разгледани по-долу.

Процедурата за разглеждане на жалбата започва с резолюция на председателя на ДКЕВР и назначаване на работна група за разглеждане на жалбата от служители на Комисията.

Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата. Тя може да покани страните на среща в седалището на Комисията за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите. Ако е необходимо, служителите на Комисията могат да извършат и проверка на място, което става със заповед на председателя на ДКЕВР.

За резултатите от проверката длъжностните лица съставят и подписват констативен протокол.

При констатиране на нарушение служител от работната група съставя акт за констатиране на административно нарушение по Закона за административните нарушения и наказания.

Следва изработването на доклад за резултатите от проверката, който заедно със събраните доказателства и протоколи се предава от работната група на председателя на ДКЕВР.

Председателят с резолюция определя внасянето на преписката за разглеждане в закрито заседание на Комисията.

Комисията се произнася с решение по жалбата в срок от 30 календарни дни от подаването ѝ. Срокът започва да тече от момента, в който жалбата е напълно комплектувана и са отстранени всички нередности по нея. При разглеждане на жалби с правна и фактическа сложност сроковете за проучване на жалбите могат да бъдат удължавани с 10 календарни дни.

Когато в резултат на проверката не се установи нарушение на условията на лицензията или на Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги, Комисията взема решение за прекратяване на преписката.

Когато в резултат на проверката се установят нарушения, с решение Комисията може да наложи принудителни административни мерки по реда на Закона за енергетиката.

Когато в резултат от проверката се установят нарушения на Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги, ра-

ботната група с констативния протокол дава задължителни предписания към проверяваните лица или съставя акт за установяване на административно нарушение.

Комисията уведомява заинтересованите страни по жалбата за решението си в 3-дневен срок с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис в сградата на Комисията.

Решенията по жалби, които съдържат често срещани въпроси или са с правна и фактическа сложност и отразяват следваната политика и създадената практика на Комисията, могат да се публикуват на страницата ѝ в интернет.

### **3. Какви са изискванията за оформяне на жалба?**

Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

- да е написана на български език;
- да са посочени името и адресът на жалбоподателя и на енергийното предприятие, срещу което е оплакването; препоръчително е да се посочат името на абоната, абонатен/партиден/клиентски номер и телефон за връзка с жалбоподателя;
- да е посочено в какво се състои искането;
- да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
- да е подписана от жалбоподателя.

Служителите на ДКЕВР са изготвили образци на формуляри за подаване на жалби. Потребителят може да напише жалба и в свободен текст при спазване на горните изисквания.

### **4. Как да подадем жалба?**

Жалба до ДКЕВР, до енергийното или ВиК предприятие може да се подаде лично или да се изпрати по пощата. Във втория случай е препоръчително това да стане с препоръчано писмо с обратна разписка.

При подаването на жалба следва да се изиска документ за нейното регистриране, съдържащ входящ номер и дата.

Според действащите в момента правила на ДКЕВР приемното време за потребители е всеки работен ден от 10.00 до 12.00 ч. и от 14.00 до 16.00 ч. на адрес бул. "Княз Дондуков" №8-10, стая №504, телефон за контакт 02/980 15 51.

Приемането на писмена кореспонденция се извършва всеки ра-

ботен ден от 10.00 до 12.00 ч. и от 14.00 до 16.00 ч. на адрес бул. "Княз Дондуков" №8-10, етаж III, стая №303.

Нивото и стандартите на обслужване, на които могат да разчитат потребителите във взаимоотношенията си с администрацията на Комисията, се съдържат в Харта на клиента, приета с решение на ДКЕВР. С нея може да се запознаете на адрес: <http://www.dker.bg/charter.htm>.

**ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ  
ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ (ДКЕВР):  
дейност, гаранции за обществен  
контрол и гражданско участие, разглеждане и  
решаване на жалби на потребителите**

Институт “Отворено общество” София  
София 1000, ул. “Солунска” 56  
тел.: (02) 930 66 19, факс (02) 951 63 48  
<http://www.osi.bg>

Оформление и печат “Септа-Инфома” ООД  
Тираж 3000 бр., формат 60x90/16  
тел.: (02) 872 74 96  
e-mail: [sepa\\_infoma@abv.bg](mailto:sepa_infoma@abv.bg)

ISBN 978-954-9828-89-4