

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
НА ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ
ЗА РАБОТА ПО ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА
СПОРОВЕ ПО ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКАТА**

**ГЛАВА I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С тези правила се определят условията и редът за:

1. разглеждането на жалби на потребители срещу лицензианти свързани с:
 - а) правото на потребителя да бъде присъединен, за да се снабди с електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ;
 - б) правото на лицензианта да прекъсне присъединяването и доставката на потребителя с електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ;
 - в) условията за снабдяване и нормите за качество, предлагани от лицензианта на потребителите;
2. разглеждането на жалби на лицензианти срещу лицензианти, свързани с изпълнение на лицензионната дейност;
3. на потребители срещу В и К оператори, свързани с предмета на регулиране по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги;
4. на В и К оператори срещу В и К оператори, свързани с предмета на регулиране по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги;
5. помирителната процедура за доброволно уреждане на спорове при постъпване на писмено искане от страните;
6. процедурата по жалби и спорове във връзка с конкуренцията;
7. водене на регистър за жалбите и регистър за исканията за доброволно уреждане на спорове.

**ГЛАВА II
ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И
ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА
РАЗГЛЕЖДАНЕ ОТ КОМИСИЯТА ЖАЛБИ**

Чл. 2. Постъпилите в деловодството на ДКЕВР и регистрираните във входящия регистър жалби и сигнали се предават от деловодителя на съответния заместник председател на Комисията, който с писмена резолюция ги разпределя на директора на дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите” и на съответната специализирана дирекция по сектори на регулиране.

Чл. 3. Директорите на дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите” и съответната специализирана дирекция разпределят резолираните жалби и сигнали между служителите в дирекциите с писмена резолюция.

Чл. 4. Всички постъпили жалби, сигнали и искания за доброволно уреждане на спорове се завеждат в регистъра по глава VI.

Чл. 5. Жалбите и сигналите, чието разглеждане не е в правомощията на Комисията се препращат в седемдневен срок по компетентност на съответното ведомство, като при необходимост, едновременно с това писмено се уведомява и жалбоподателят за предприетите действия. Писмата се подготвят от отговорните служители в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”, като се

съгласуват и с директора на специализирана дирекция, която е определена в резолюцията на заместник председателя.

Чл. 6. За жалбите и сигналите по смисъла на чл. 22 от ЗЕ, се извършва формална проверка дали са подадени чрез съответното енергийно предприятие или В и К оператор и отговарят на изискванията по чл. 98, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (Наредбата), а именно:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя и на енергийното предприятие или В и К оператор, срещу които е оплакването;
3. да е посочено ясно в какво се състои оплакването и/или искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателя разполага с такива;
5. да са подписани от жалбоподателя.

Чл. 7. Когато жалбата не е подадена чрез съответното енергийно предприятие или В и К оператор, в отдел „Жалби и работа с потребители” в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”, се изготвя писмо до предприятието, съгласувано и с директора на съответната специализирана дирекция.

Чл. 8. С писмото по чл. 7 се изисква от предприятието жалбата да бъде разгледана в определен срок, допълнителна информация по жалбата, както и Комисията да бъде уведомена писмено за предприетите действия по жалбата и да бъде изпратено становището на енергийното предприятие или В и К оператора с преписката по жалбата в ДКЕВР.

Чл. 9. В случай, че внесената в Комисията жалба е разгледана от енергийното предприятие или В и К оператора и тя не е удовлетворена, в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”, в отдел „Жалби и работа с потребители” се изготвя съгласувано и с директора на съответната специализирана дирекция писмо до предприятието или оператора, като се изисква да бъдат изпратени в Комисията становището и преписката по жалбата в 3-дневен срок.

Чл. 10. В случаите, когато съдържанието на жалбите и сигналите е свързано с често задавани и/или разрешавани в ДКЕВР въпроси, отговорите на които са известни и еднотипни, писмата се изготвят от отговорните служители в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”, съгласуват се и с директора на съответната специализирана дирекция и се предават за подпис на председателя.

Чл. 11. Когато информацията в постъпили жалби и сигнали очертава значим обществен проблем и/или поражда необходимост от изменение на законодателството, директорът на „Икономически анализи и работа с потребителите”, директорите на дирекция „Правна” и съответната специализирана дирекция изготвят и внасят доклад до председателя на ДКЕВР с описание на проблема и предложение за действия на Комисията.

Чл. 12. За всички редовно подадени жалби и преписки по тях, отговарящи на изискванията на чл. 98 от Наредбата, директорът на дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”, съгласувано с директора на съответната специализирана дирекция внася жалбите и придружаващите ги преписки от енергийните предприятия или В и К оператори, при съответния заместник председател със становище за образуване на административна преписка и назначаване на работна група от администрацията за разглеждане на преписката по реда на Глава III.

Чл. 13. При искане за доброволно уреждане на спор, той се внася при председателя с проект на заповед за работна група по чл. 37, ал. 4, т. 5 от УП на ДКЕВР, по реда на чл. 14. Помирителната процедура се осъществява според правилата на Глава IV.

ГЛАВА III ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 14. Процедурата за разглеждане на жалби започва с резолюция на председателя и назначаване на работна група.

Чл. 15. Председателят определя със заповед служителите от всяка дирекция, които ще участват в работните групи за разглеждане на жалби. Служителите, които ще участват в конкретна работна група от съответната дирекция, се определят от нейния директор.

Чл. 16. В състава на всяка работна група задължително се включват по един представител на дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите”, представител на дирекция “Правна” и представител на съответната специализирана дирекция, в зависимост от естеството на жалбата. При фактическа или правна сложност могат да се назначават работни групи в по-широк състав, както и да се привличат външни експерти.

Чл. 17. Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата.

Чл. 18. Работната група 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.

Чл. 19. Когато работната група установи необходимост от проверка на място по постъпила в Комисията жалба, тя изготвя мотивирано предложение до председателя за извършване на проверката, придружено с проект на заповед.

Чл. 20. След събиране на всички доказателства на място и при срещите със страните, се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от лицата, извършили проверката и от проверяваното лице. При отказ на проверяваното лице да подпише констативния протокол, той се подписва от двама свидетели на отказа. При констатиране на нарушение служител от работната група съставя акт за констатиране на административно нарушение в съответствие с разпоредбите на Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 21. Констативният протокол и акта по чл. 20, задължително съдържат текст, уведомяващ проверяваното лице за правото му да даде обяснения или писмени възражения в 3-дневен срок от връчването.

Чл. 22. Работната група формулира заключения по направените обяснения и възражения на проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.

Чл. 23. Работната група анализира доказателствата по преписката и изготвя доклад.

Чл. 24. Работната група предава събраните доказателства, протоколи и изготвения доклад за резултатите от проверката на председателя заедно с проект на решение.

Чл. 25. Председателят с резолюция определя внасянето на преписката за разглеждане в закрито заседание на Комисията.

Чл. 26. Комисията се произнася с решение по жалбата в срок от 30 календарни дни от подаването ѝ, с отстранени нередовности. При разглеждане на жалби с правна и фактическа сложност, сроковете за проучване на жалбите могат да бъдат продължавани с 10 календарни дни.

Чл. 27. Когато в резултат на проверката не се установи нарушение на условията на лицензията или на ЗРВКУ, Комисията взема решение за прекратяване на преписката.

Чл. 28. Когато в резултат от проверката се установят нарушения на условията на лицензията, с решение Комисията може да наложи принудителни административни мерки по реда на ЗЕ.

Когато в резултат от проверката се установят нарушения на ЗРВКУ, работната група с констативния протокол дава задължителни предписания към проверяваните лица или съставя акт за установяване на административно нарушение.

Чл. 29. 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.

Чл. 30. 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. Когато решенията на Комисията по жалби се публикуват, не се публикуват доказателствата, становищата или аргументите на страните.

Чл. 31. Документите по преписката, протоколите и докладите на работната група се архивират в общия архив на ДКЕВР в досието на лицензианта или В и К оператора, срещу когото е подадена жалбата в 10-дневен срок.

ГЛАВА IV ПРОЦЕДУРА ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл. 32. Постъпилото искане за доброволно уреждане на спор със становището по чл.9 се представя за резолюция от председателя.

Чл. 33. Председателят или упълномощено от него длъжностно лице с резолюция:

1. открива помирителна процедура;
2. определя лице от състава на Комисията, от администрацията на Комисията или външен експерт, което да я осъществи – помирител, който притежава специална квалификация по предмета на спора или
3. назначава проверка по реда на глава III;
4. уведомява писмено страните за начина, по който ще бъде разрешен спорът.

Чл. 34. При поискано съдействие от ДКЕВР за доброволно уреждане на спор, Комисията може да даде указания относно снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ, ако това са въпроси по време на преговорите за доброволно решаване на спора.

Чл. 35. Помирителят следва да информира страните писмено относно:

1. доброволността на помирителната процедура;
2. поверителността на помирителната процедура;
3. възможността на страните да търсят защита на правата си по съдебен ред.

Чл. 36. Комисията съдейства за провеждане на помирителната процедура чрез:

1. предоставяне на помещения в седалището на Комисията за организиране и провеждане на срещи между страните и лицето, определено да посредничи на спора;
2. събиране на доказателства за спора;
3. водене на протокол за проведените срещи.

Чл. 37. Помирителят съдейства за постигане на споразумение между страните, като използва всички разумни средства и усилия за решаване на спора, като със съгласието на страните може да разкрива обявена от тях поверителна информация пред другата страна.

Чл. 38. Помирителят може да предложи на страните решение на спора, което при съгласие се оформя в писмено споразумение в съответствие с чл. 365 от Закон за задълженията и договорите и се подписва от страните.

Чл. 39. Споразумението за доброволно уреждане на спора може да съдържа:

1. задължения за заплащане на разноски за производството;
2. задължения, произтичащи от условията на лицензията;
3. задължения, произтичащи от сключени договори;
4. задължения, произтичащи от нормативни или административни актове.

Чл. 40. При невъзможност страните да постигнат доброволно уреждане на спора си, помирителят предлага на председателя на Комисията с резолюция да се прекрати помирителната процедура.

Чл. 41. Информацията, станала известна по време на помирителната процедура не може да се използва от страните в други процедури.

Чл. 42. При доброволно уреждане на спор, ДКЕВР не се произнася с решение.

Чл. 43. Споразуменията, постигнати при помирителна процедура не подлежат на публикуване.

Чл. 44. Приключените преписки по споровете се архивират в общия архив на ДКЕВР в досието на страната иницирала разглеждането на спора, а в досието на другата страна се архивира копие на споразумението. Когато само една от страните е лицензиант или В и К оператор, досието по спора се архивира в нейното досие.

ГЛАВА V

ПРОЦЕДУРА ПО ЖАЛБИ И СПОРОВЕ ВЪВ ВРЪЗКА С КОНКУРЕНЦИЯТА

Чл. 45. Когато при проверка от формална страна длъжностно лице от администрацията на Комисията констатира, че лицензиант или В и К оператор нарушава или ограничава конкуренцията, жалбата или искането с прилежащите документи се изпраща до председателя с предложение за започване на процедура за разглеждане на жалба или доброволно уреждане на спор и предложение за сезиране на Комисия за защита на конкуренцията (КЗК).

Чл. 46. Комисията изпраща писмено искане до КЗК да разгледа и проучи преписката, по която са констатирани нарушения и да предприеме необходимите действия в рамките на нейната компетентност. Искането съдържа основанията за сезиране на КЗК и към него се прилагат копия от доказателствата по случая. Копие от искането се изпраща и на лицензианта или В и К оператора.

Чл. 47. Искането до КЗК не прекратява процедурата пред ДКЕВР по жалба или доброволно уреждане на спор.

Чл. 48. Комисията предоставя на КЗК всяка необходима информация и документи, които могат да се ползват от КЗК във връзка с преписката. По време на производството пред КЗК Комисията я уведомява за настъпили промени на обстоятелствата по преписката. Информацията и документите се предоставят с писмо на председателя по предложение на длъжностното лице или работната група.

Чл. 49. В случай че КЗК установи с решение, че с дейността си лицензиантът нарушава или ограничава конкуренцията, Комисията може да наложи принудителните мерки, предвидени в ЗЕ. В случай на установено системно нарушение на правилата на конкуренцията, Комисията може да отнеме лицензията.

ГЛАВА VI РЕГИСТЪР И СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 50. Всички постъпили документи в ДКЕВР се регистрират в деловодството на Комисията, съобразно изискванията на Единната държавна система за деловодство в Република България, като се използва програмен продукт Archimed eDSD.

Чл. 51. С този регистрационен номер, образуваните от председателя административни преписки по постъпилите жалби, сигнали, искания за доброволно уреждане на спорове или преписки по жалби, подадени от енергийните предприятия и В и К оператори, се завеждат в дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите”.

Чл. 52. Жалбите, сигналите и исканията за доброволно уреждане на спорове се завеждат в регистрите по хронология на постъпване, последващо движение, секторна принадлежност и тематичен показател. След резолюция на съответния заместник председател на Комисията до директора на дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите” и до съответната специализирана дирекция по сектори на регулиране, оригиналът на преписката се насочва към началника на отдел „Жалби и работа с потребители” в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите”. Последният отразява в регистъра последващо движение, секторна принадлежност и тематичен показател. Синтезираната информация от регистъра трябва да осигурява данни за постъпването, движението и приключването на преписките по жалбите, както и информация за тематичната принадлежност на постъпилите жалби, осигурена чрез предварително разработени единни показатели.

Чл. 53. Анализът на всички подадени жалби и искания за доброволно уреждане на спорове се прави от дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите”.

Чл. 54. Дирекция “Икономически анализи и работа с потребителите” изготвя на шест месеца отчетен доклад, на основата на постъпилите жалби, сигнали и искания за доброволно уреждане на спорове и информация от регулираните дружества за работата им с жалбите и сигналите на потребителите. С решение на Комисията докладите се публикуват на Интернет-страницата на ДКЕВР.

Чл. 55. При необходимост и поискване, в дирекция „Икономически анализи и работа с потребителите” се подготвят периодични справки с данни от регистрите.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Тези правила са приети на основание чл. 5, ал. 3 от Устройствения правилник на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация с протоколно решение № 12/28.01.2008 г., т. 6 и са изменени с протоколно решение № 18/09.02.2009 г., т. 6, и влизат в сила съответно от датата на тяхното приемане или изменение.