



Вх. № / 2025 г.

ДО
Г-Н ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА ЗА
ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

ДОКЛАД
от

Главна дирекция „Водоснабдителни и канализационни услуги“ и дирекция „Правна“

Относно: *заявление с вх. № В-12-00-143 от 20.06.2025 г. от „Софийска вода“ АД за одобряване на проект за изменение и допълнение на „Общи условия за представяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“*

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,

На основание чл. 6, ал. 1, т. 5 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ), чл. 46, ал. 1, т. 1, във връзка с чл. 44, ал. 5 от Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги (НРКВКУ), със заявление с вх. № В-12-00-143 от 20.06.2025 г. „Софийска вода“ АД е представило за одобряване в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, Комисията) проект за изменение и допълнение на „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“ (проект на Общи условия). Със Заповед № 3-В-7 от 24.06.2025 г. на председателя на КЕВР е сформирана работна група за разглеждане на посочения проект.

В чл. 6, ал. 1, т. 5 от ЗРВКУ е регламентирано правомощието на КЕВР да одобрява общите условия на договорите за предоставяне на ВиК услугите на потребителите. Съгласно чл. 8, ал. 1 от Наредба № 4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи (Наредба № 4/2004 г.) получаването на услугите ВиК се осъществява при публично известни общи условия, предложени от оператора и одобрени от собственика (собствениците) на водоснабдителните и канализационните системи или от оправомощени от него (тях) лица и от съответния регулаторен орган. Изискванията по отношение на съдържанието на общите условия са регламентирани в чл. 8, ал. 1 от Наредба № 4/2004 г., както и в чл. 44, ал. 2 от НРКВКУ. Според посочените разпоредби, общите условия следва да съдържат правата и задълженията на оператора и на потребителите; реда за измерване, отчитане, разпределение и заплащане на изразходваната вода и отведените отпадъчни води; отговорността при неизпълнение на задълженията; условията и реда за включване, прекъсване и прекратяване на водоподаването и/или отвеждането на отпадъчните води; реда за осигуряване на достъп до водомерите, включително в жилищата на потребителите, както и за прекратяване на водоподаването на отделните водоснабдявани имоти; реда за откриване, промяна или закриване на партида, включително и служебно от оператора.

Общите условия на договорите за предоставяне на ВиК услугите на потребителите се изготвят и предлагат от ВиК оператора, като същите следва да бъдат съставени ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за потребителите форма (чл. 44, ал. 3 от НРКВКУ).

Според чл. 44, ал. 4 от НРКВКУ проектите на общите условия или техните изменения се публикуват на интернет страницата на ВиК оператора или се оповестяват по друг подходящ начин и се поставят на видно място в центровете за работа с потребителите в срок, не по-кратък от 30 дни преди внасянето им в Комисията за одобряване. След изтичане на този срок ВиК операторът представя за одобряване в Комисията проекта на общи условия с писмено заявление, към което се прилагат: получените становища и бележки по проекта; становище на ВиК оператора по получените коментари и бележки; решение на управителния орган на ВиК оператора за приемане на проекта на общите условия; решение за съгласуване на проекта от съответния орган - от асоциацията по В и К – в случаите по чл. 198б, т. 2 от Закона за водите, или от общинския съвет – в случаите по чл. 198б, т. 3 от Закона за водите.

Общите условия може да се изменят и допълват с решение на Комисията по искане на ВиК оператора (чл. 46, ал. 1, т. 1 от НРКВКУ), като към процедурата по изменение и допълнение на общите условия се прилагат съответно разпоредбите на чл. 44, 45 и 47 (чл. 46, ал. 7 от НРКВКУ).

Към момента действащите „Общи условия за представяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“ са одобрени с Решение № ОУ-2 от 13.07.2016 г. на КЕВР.

С писмо с вх. № В-12-00-143 от 09.06.2025 г. „Софийска вода“ АД е предоставило в КЕВР за разглеждане и становище проект за изменение и допълнение на „Общи условия за представяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“. Доколкото горепосоченото писмо не съдържа изрично искане към КЕВР за одобряване на представения проект за изменение и допълнение на Общите условия, с писмо с изх. № В-12-00-143 от 17.06.2025 г. „Софийска вода“ АД е уведомено за необходимостта в 7-дневен срок от получаване на писмото да направи изрично такова искане, както и да представи доказателства за спазване на изискването за поставяне на проекта за изменение и допълнение на Общите условия на видно място в центровете за работа с потребителите в срок, не по-кратък от 30 дни преди внасянето му в Комисията за одобряване.

Към заявление с вх. № В-12-00-143 от 20.06.2025 г. на „Софийска вода“ АД за одобряване на проекта за изменение и допълнение на Общите условия са представени следните документи:

1. Протокол от заседание на Съвета на директорите от 17.12.2024 г., с който е приет проектът за изменение и допълнение на Общите условия;
2. Решение № 277 от 27.03.2025 г. на Столичен общински съвет, с което е съгласуван проектът;
3. Доказателство за публично оповестяване на проекта – екранна снимка, визуализираща публикация от 11.04.2025 г. на интернет страницата на дружеството;
4. Доказателства за публично оповестяване на проекта в центровете за обслужване на клиенти (ЦОК) – снимки от визуализация на екраните, разположени в зоните за изчакване и обслужване на ЦОК на „Софийска вода“ АД; копие на електронна кореспонденция от 25.04.2025 г. за добавяне на визуализацията на екраните в ЦОК; презентация за визуализация във формат power point.
5. Получени становища по проекта:
 - 5.1. Становище от г-жа Мая Манолова – Председател на гражданско сдружение „Изправи се.БГ“;
 - 5.2. Становище от Омбудсмана на Република България.
6. Коментари и позиция на „Софийска вода“ АД по направените становища и предложения.

„Софийска вода“ АД е посочило, че целта на предлаганите изменения и допълнения е да се повиши ефективността в отношенията с потребителите, като част от измененията са

свързани с прилагането на все по-силно навлизащите в гражданския и търговски оборот електронни комуникации, а друга част от предложените изменения и допълнения конкретизират отделни разпоредби, с оглед натрупания опит при прилагането на действащите Общи условия. Според дружеството всички предложени изменения и допълнения са разработени при спазване на принципите на равнопоставеност и защита на интересите на потребителите.

Въз основа на представените документи може да бъде направен извод, че заявителят е изпълнил изискването на чл. 44, ал. 4 от НРКВКУ да оповести проекта за изменение и допълнение на Общите условия на потребителите най-малко 30 дни преди представянето им за одобряване от Комисията и по реда на чл. 44, ал. 5 е представил към заявлението всички съпътстващи документи.

По силата на сключения на 23.12.1999 г. концесионен договор със Столична община (в сила от 06.10.2000 г.) „Софийска вода” АД, в качеството на концесионер, получава особено право на ползване и експлоатация на активи – публична общинска собственост и на изключителното право на предоставяне на ВиК услуги в рамките на община София за период от 25 г. Действащият към момента договор е изменен и допълнен с първо допълнително споразумение от 15 декември 2000 г., второ допълнително споразумение от 19 март 2008 г. и анекс към второ допълнително споразумение от 17 октомври 2008 г., трето допълнително споразумение от 23.03.2018 г. и четвърто допълнително споразумение от 28.08.2023 г., с което срокът на договора е удължен до 2033 г. Обособената територия на „Софийска вода“ АД включва община София – град.

„Софийска вода“ АД предоставя услугите по доставяне на вода (за питейно-битови и за промишлени нужди), отвеждане и пречистване на отпадъчни води на потребителите в Столична община. В тази връзка с Решение № БП-Ц-4 от 01.10.2024 г. КЕВР е одобрила бизнес план за развитие на дейността на дружеството като ВиК оператор за регулаторен период 2022-2026 г.

I. Извършеният подробен анализ по същество показва, че представеният със заявление с вх. № В-12-00-143 от 20.06.2025 г. проект за изменение и допълнение на действащите „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“, с оглед неговото съответствие със ЗРВКУ и подзаконовите актове по неговото прилагане, както и осигуряване на равнопоставеност между дружеството и неговите потребители, следва да бъде изменен, както следва:

1. „Софийска вода“ АД предлага чл. 7, т. 6 (регламентиращ задълженията на ВиК оператора за отчитане и фактуриране) да се измени, както следва:

„б. да отчита показанията на средствата за измерване при условията и сроковете, определени в настоящите Общи условия, да издава електронни фактури или други разходно - оправдателни документи, отговарящи на изискванията на Закона за счетоводството и да изпраща издадените фактури на потребителите на посочен електронен адрес в срок не по-дълъг от 7 дни, считано от датата на издаването им, както и да осигурява достъп до електронен архив, където същите се съхраняват за последните 24 месеца;

В случай че потребител изрично и писмено заяви след срока, посочен в §1 от Преходните и заключителните разпоредби, че желае да получава месечните си фактури на хартия, ВиК операторът от месеца, следващ месеца на получаване на заявяването, изпраща фактурите на хартия до адреса за кореспонденция, посочен от потребителя.“

Предложението следва да се приеме по принцип, но срокът за съхраняване на фактурите в електронен архив следва да е 36 месеца, доколкото фактурите следва да се съхраняват за период, не по-кратък от давностния срок и от срока, посочен от оператора в чл. 23, ал. 8 за представяне на справки за потребление в обособен имот в сграда в режим на етажна собственост.

Съобразно горното, на заявителя следва да се дадат указания разпоредбата на чл. 7, т. 6 да придобие следната редакция:

*„б. да отчита показанията на средствата за измерване при условията и сроковете, определени в настоящите Общи условия, да издава **електронни фактури** или други разходно - оправдателни документи, отговарящи на изискванията на Закона за счетоводството и да изпраща издадените фактури на потребителите **на посочен електронен адрес** в срок не по-дълъг от 7 дни, считано от датата на издаването им, **както и да осигурява достъп до електронен архив, където същите се съхраняват за период не по-кратък от 36 (тридесет и шест) месеца;***

В случай, че потребител изрично и писмено заяви след срока, посочен в чл. 73, че желае да получава месечните си фактури на хартия, ВиК операторът от месеца, следващ месеца на получаване на заявяването, изпраща фактурите на хартия до адреса за кореспонденция, посочен от потребителя.“.

2. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 16 (регламентиращ средствата за измерване и изискванията към тях) да се отмени ал. 2, а досегашната ал. 3 да стане ал. 2:

„Чл. 16. (1) На водопроводните и канализационните отклонения и сградните инсталации се монтират само средства за измерване, одобрени по реда на Закона за измерванията и подзаконовата нормативна уредба към него, или с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

(3) Средствата за измерване подлежат и на следните проверки: периодична, след ремонт, при нарушаване целостта на пломбите (оловна и/или пластмасова) и при обосновано искане на В и К оператора или потребителя. “.

Според предложената за заличаване алинея втора от чл. 16 „средствата за измерване подлежат на задължителна първоначална проверка преди техния монтаж, съгласно Закона за измерванията и подзаконовата нормативна уредба към него“. Операторът мотивира предложението си за заличаване на тази разпоредба, като посочва, че проверките на средствата за измерване са уредени в Закона за измерванията и Наредбата за средствата за измерване, които подлежат на метрологичен контрол. Законът за измерванията предвижда, че средствата за измерване, чието съответствие със съществените изисквания, определени по реда на чл. 7 от Закона за техническите изисквания към продуктите, е оценено и удостоверено, подлежат само на последващи проверки (чл. 26, ал. 3 от Закона за измерванията).

Предложението следва да се приеме.

С цел отстраняване на допуснатата техническа неточност, ал. 3 следва да се преномерираща на ал. 2.

3. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 23, ал. 1 (регламентиращ отчитането на показанията на водомерите) изразът „20 куб.м/мес.“ да се замени с „200 куб.м/мес.“:

*„Чл. 23. (1) Показанията на водомерите на водопроводни отклонения се отчитат с точност до 1 куб.м. за период не по-дълъг от: 1. 1 месец - за потребители по чл. 3, т. 2 и 3 и за общи водомери на сгради- етажна собственост; 2. 3 месеца - за потребители по чл. 3, т. 1 и за потребители по чл. 3, т. 2 с консумация до **200 куб.м/мес.**; 3. два пъти годишно - за водомери на сградни водопроводни отклонения на имоти с водомерен възел, изискващи зазимяване и за обекти, имащи сезонен характер на ползване.“.*

Предложението следва да се приеме по принцип. Същевременно, доколкото предложеното увеличение на консумацията от 20 куб.м/мес на 200 куб.м/мес е съществено (10 пъти), което може да доведе до затруднения както за потребителите, така и за ВиК оператора, на заявителя следва да се дадат указания текстът да придобие следната редакция:

*„Чл. 23. (1) Показанията на водомерите на водопроводни отклонения се отчитат с точност до 1 куб.м. за период не по-дълъг от: 1. 1 месец - за потребители по чл. 3, т. 2 и 3 и за общи водомери на сгради- етажна собственост; 2. 3 месеца - за потребители по чл. 3, т. 1 и за потребители по чл. 3, т. 2 с консумация до **100 куб.м/мес.**; 3. два пъти годишно - за водомери на сградни водопроводни отклонения на имоти с водомерен възел, изискващи зазимяване и за обекти, имащи сезонен характер на ползване.“.*

4. „Софийска вода“ АД предлага разпоредбата на чл. 23, ал. 5 (регламентираща предварителното обявление на датата на отчитане) да се измени, както следва:

„(5) Датата на отчитане на водомерите се изпраща на посочения електронния адрес, посочен в чл. 59, ал.1, т.2 и обявява със съобщение, поставено на интернет страницата на В и К оператора, в срок не по-кратък от три работни дни преди отчитането.“

Предложеното изменение не следва да се приема, доколкото противоречи на чл. 32, ал. 2 от Наредба № 4/2004 г., съгласно която *датата и часът на отчитане на общия водомер и на индивидуалните водомери се обявяват с писмено съобщение, поставено на подходящо място в сградата, в срок не по-кратък от три работни дни преди деня на отчитането. Информиранието по електронен път следва да се отрази като допълнение към настоящата редакция на чл. 23, ал. 5 от Общите условия, както следва:*

„(5) Датата на отчитане на водомерите се обявява с писмено съобщение, поставено на подходящо място в сградата, изпраща се на електронния адрес, посочен в чл. 59, ал. 1, т. 1 и т. 2 и се обявява със съобщение, поставено на интернет страницата на В и К оператора, в срок не по-кратък от три работни дни преди отчитането.“

5. „Софийска вода“ АД предлага чл. 23, ал. 8 (регламентираща издаването на обобщена месечна справка за общото потребление) да се измени, както следва:

„(8) В случаите, в които се разпределя разход общо потребление, В и К операторът, по молба на управителя на етажната собственост или друго упълномощено от потребителите лице, издава обобщена месечна справка за всички индивидуални обекти в сградата в режим на етажна собственост, с информация за индивидуалното им потребление и разпределения им разход общо потребление за период не по дълъг от 3 години. Справката, при поискване, може да съдържа данни за индивидуалните измервателни устройства на потребителите в индивидуалните обекти и за тяхната метрологична валидност. За извършения годишен отчет и за изготвената от В и К оператора обобщена справка потребителите не дължат заплащане такси и/или други разноски.“

Предложението следва да се приеме по принцип, но редакцията на изречение второ създава неяснота и е предпоставка за различно тълкуване от страните. Изразът „може да“ е неясен и създава възможност ВиК операторът да откаже предоставяне на данните само защото е записано като възможност, а не като задължение.

В тази връзка изразът „може да“ следва да отпадне и изречение второ следва да придобие следната редакция: *„Справката, при поискване, съдържа данни за индивидуалните измервателни устройства на потребителите в индивидуалните обекти и за тяхната метрологична валидност“*.

6. „Софийска вода“ АД предлага нова ал. 10 в чл. 23 със следния текст:

„(10) При разлика в отчетеното количество вода по общия водомер и в сбора на отчетите по индивидуалните водомери, по-малка от 20 на сто от отчетеното количество по общия водомер, потребителите в режим на етажна собственост могат да заявят допълнителна проверка/отчитане, като заплащат такса съгласно ценоразпис на „Софийска вода“ АД.“

Предложението следва да се приеме по принцип. Същевременно, систематичното място на подобна разпоредба следва да е в чл. 25, ал. 5 и ал. 6, регламентиращи условията и реда за извършване на проверки при наличие на разлики между отчетеното количество вода по общия водомер и сбора на отчетите по индивидуалните водомери. Необходимо е да се съобразят и изискванията на чл. 31, ал. 4 от Общите условия, регламентиращи начина на определяне на цени за допълнителни услуги.

В тази връзка съществуващите разпоредби на чл. 25, ал. 5 и ал. 6 следва да се обединят в чл. 25, ал. 5, т. 1 и т. 2, както следва:

„(5) При разлика в отчетеното количество вода по общия водомер и в сбора на отчетите по индивидуалните водомери, по-голяма от 20 на сто от отчетеното количество по общия водомер се предприемат следните действия:

1. в 7-дневен срок В и К операторът уведомява упълномощения представител на етажната собственост. При подаване на молба от упълномощения представител на етажната собственост, в 10-дневен срок от уведомяването, В и К операторът определя комисия, в която се включват молителят и представители на В и К оператора.

2. в 14-дневен срок комисията извършва проверка и съставя протокол, в който отразява установените причини и предложенията за тяхното отстраняване. Когато установените причини се дължат на неизправност в сградната инсталация, те се отстраняват от и за сметка на потребителите в етажната собственост, които заплащат и разходите за извършената проверка по ценоразпис на В и К оператора. Разходите за извършената проверка се определят съгласно изискванията на чл. 31, ал. 4 от Общите условия.

Предложената от „Софийска вода“ АД нова ал. 10 в чл. 23 следва да стане ал. 6 в чл. 25, като се допълни с изискване за начина на определяне на разходите за извършената проверка,:

„(6) При разлика в отчетеното количество вода по общия водомер и в сбора на отчетите по индивидуалните водомери, по-малка от 20 на сто от отчетеното количество по общия водомер, потребителите в режим на етажна собственост могат да заявят допълнителна проверка/отчитане, като заплащат **разходите за извършената проверка, които се определят съгласно изискванията на чл. 31, ал. 4 от Общите условия**”.

7. „Софийска вода“ АД предлага нова точка 7 в чл. 38 (регламентиращ условията за напълно или частично спиране на подаването и отвеждането на вода от В и К оператора без предварително уведомяване на потребителите) със следния текст:

„7. при неспазване на условията за присъединяване към ВиК мрежата, съгласно Договора за присъединяване.“.

Предложението не следва да се приема. В чл. 41, ал. 2 от Наредба № 4/2004 г. са изброени случаите, при които подаването и отвеждането на вода може да бъде спряно от оператора напълно или частично без предварително уведомяване на потребителите и предложението на „Софийска вода“ АД не е сред изброените. В сега действащите Общи условия е добавена и т. 6 – „по силата на решение, издадено от компетентен орган в съответствие с действащото законодателство“, което включва влезли в сила съдебни актове.

8. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 50 (регламентиращ последиците от установено незаконно присъединяване) ал. 1 и ал. 3 да се изменят и допълнят, както следва:

„Чл. 50. (1) При установяване на незаконно присъединяване към водопроводните и канализационните системи **или такова в нарушение на уговореното в Договора за присъединяване към ВиК мрежата, съответните отклонения се прекъсват, а изразходваните, отведените и пречистените количества вода се определят по реда на чл. 49 за едногодишен период, освен ако се докаже, че периодът е по-малък.**

(2) В случаите по ал. 1 подаването и отвеждането на вода се спират за целия имот без предварително уведомяване.

(3) **Обстоятелствата по ал. 1 се установяват и доказват с протокол, съставен и подписан от длъжностно лице на оператора и потребителя.**“.

ВиК операторът мотивира това свое предложение, като посочва, че така предложените текстове са във връзка с прекъсване на отклонения, изградени в нарушение на сключен договор за присъединяване към ВиК мрежата.

Предложението в ал. 1 не следва да се приема във връзка с неприемането на предложението за допълване на т. 7 в чл. 38 по отношение прекъсване на водоподаването. По отношение на възможността за определяне на водни количества по реда на чл. 49 при нарушение на уговореното в Договора за присъединяване, то дружеството следва да договори

съответните санкционни клаузи в Договора за присъединяване. Чл. 50 регламентира единствено действия при установено незаконно присъединяване към ВиК системите, а присъединяване със сключен договор за присъединяване към ВиК мрежите не може да се третира като незаконно присъединяване.

Не следва да се приема и отпадането в ал. 3 на действащия текст „*Отказът на потребителя да подпише протокола, или отсъствието му в деня на съставянето на протокола, се удостоверява от длъжностното лице и от най-малко един свидетел, който може да бъде и длъжностно лице на оператора*“, доколкото същото не е мотивирано и е в нарушение на чл. 27, ал. 2 от Наредба №4/2004 г.

9. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 59 (регламентиращ идентифицирането на потребителите при откриването на партида) ал. 1, т. 1 и т. 2 да придобият следната редакция:

„1. юридическите лица - с пълно наименование, седалище и адрес на управление, административен адрес на обслужвания имот, физически и електронен адреси за кореспонденция, телефон и други данни по регистрация, лицето, което ги представлява, ЕИК, банкова сметка.

2. физическите лица - с трите имена, ЕГН и постоянен адрес по документ за самоличност, административен адрес на обслужвания имот, физически и електронен адреси за кореспонденция, телефон. Набирането на други идентификационни данни ще се извършва съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни, ако потребителят доброволно е подписал декларация за предоставянето им.

Същевременно дружеството е предложило и редакция на чл. 59, ал. 2, както следва:

(2) ВиК операторът открива партида с потребителски номер на потребителя при подаване на заявление по образец и представяне за справка на документи, съдържащи данни за идентификационните белези по ал. 1, както и представяне за справка на документи, удостоверяващи придобиване на правото на собственост или правото на ползване на имота.“

Предложенията следва да се приемат.

10. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 59 (регламентираща откриването на партида при съсобствен имот), ал. 4 да се измени, както следва:

„(4) В случаите, когато правата на потребител се притежават от няколко лица, имотът се ползва от повече от един потребител, В и К операторът открива партиди на едно от лицата съгласно писмено споразумение с потребителите или с пълномощника по чл. 2, ал. 2. При липса на писмено споразумение с потребителите, операторът открива една партида на всички лица с права на потребител.“

Предложението не следва да се приема в този вид, доколкото създава предпоставки ВиК операторът да претендира цялата дължима сума от всеки един потребител без да се отчита притежаваният от него дял, т.е. въвеждане на солидарна отговорност. Съгласно чл. 121 от Закона за задълженията и договорите, освен в определените от закона случаи солидарност между двама или повече длъжници възниква само когато е уговорена, респективно не може да се въведе солидарна отговорност чрез клауза в общи условия.

Предвид гореизложеното на заявителя следва да се дадат указания разпоредбата на чл. 59, ал. 4 да придобие следната редакция:

„(4) В случаите, когато правата на потребител се притежават от няколко лица, имотът се ползва от повече от един потребител, В и К операторът открива партида на едно от лицата съгласно писмено споразумение с потребителите или с пълномощника по чл. 2, ал. 2. При липса на писмено споразумение с потребителите, операторът открива една партида на всички лица с права на потребител, като задълженията се разпределят по равно, до представяне на документ, доказващ различни размери на дяловете“.

11. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 59, ал. 7 (регламентираща откриването на индивидуални партиди при съществуващи сгради в режим на етажна собственост, за които

няма открити индивидуални партиди на собствениците/ползвателите и има натрупан дълг по общия водомер) да се добавят нови точки 3 и 4, а досегашната точка 3, да стане точка 5:

„3. В и К операторът извършва проверка за отчитане на индивидуалните водомери във всички имоти, за които потребителите са представили данни, съвместно с представител на етажната собственост или строителя/инвеститора.

4. Потребителите подsigуряват достъп на В и К оператора за отчет на индивидуалните водомери. При липса на достъп за отчет на индивидуалните водомери, имотът се таксува на база брой живущи.“

Предложението следва да се приеме по принцип, като изречение второ на предложената нова т. 4 следва да придобие следната редакция: **„При неосигурен достъп за отчет на индивидуалните водомери, количеството изразходвана вода се начислява по реда на чл. 25, ал. 8“**.

12. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 60 (регламентиращ служебното откриване, промяна или закриване на партида) ал. 2, т. 3 да се измени, както следва:

„3. При предоставена информация от държавни и/или общински органи, електронна справка от Агенция по вписванията, институции или други организации, предоставящи обществени услуги;“

Предложението следва да се приеме.

13. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 61, ал. 1 (регламентираща промяната на партиди), да се измени, както следва:

„(1) При промяна на собствеността или на правото на ползване новият и/или предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до В и К оператора в 30-дневен срок от датата на промяната заявление по образец за откриване, промяна или закриване на партида, като представят за справка документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на правото на ползване на имота, както и данните за наличния/те водомер/и в имота (сериен номер на водомера/те, номер/а на пломба/и и показания на водомера/те), както и спазването на останалите изисквания по настоящите Общи условия, включително и за наличието на наемно правоотношение и съгласие на собственика, дадено по реда на чл.2, ал.3 в случаите на промяна в наемното правоотношение на водоснабден имот.“

Предложението следва да се приеме.

14. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 62 (регламентиращ случаите на смърт на потребител) да се добави нова ал. 3, със следния текст:

„(2) В случай, че не е изпълнено в срок задължението по ал. 1 и впоследствие наследниците или лицето, придобило имота по силата на договор за гледане и издръжка или завещание, подадат заявление за промяна на партидата, дължат заплащане на всички административни разходи, свързани с извършването на това действие, съгласно ценоразпис на В и К оператора.“

Предложението следва да се приеме, като на дружеството следва да се обърне внимание за допуснатата техническа грешка, доколкото в предложението текст е изписало ал. 2, вместо ал. 3.

15. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 67 (регламентиращ връчването на предизвестия и уведомления) ал. 2, т. 1 и т. 2 да се изменят и да се добави нова т. 3, а досегашните точки 3-5 да станат съответно точки 4-6:

„1. връчването на съобщения (покани, предупреждения, предизвестия, уведомления и др.) във връзка с неизпълнение на задължения по договора от страна на потребителя, се извършва по електронен път на електронния адрес, посочен за получаване на фактурата по реда на чл.7, т.6, от куриер или представител на В и К оператора, който с подписа си удостоверява начина на връчването;

2. съобщенията по т. 1 се връчват по електронен път на електронния адрес, посочен за получаване на фактурата по реда на чл.7, т.6 или срещу подпис, лично на потребителя или на неговия законен представител, или на пълномощник на потребителя, за упълномощаването на когото В и К операторът е уведомен;

3. когато изпратеното по електронен път съобщение се върне с информация „недоставено“ или „неполучено“, поради причина различна от грешно заявен имейл адрес от потребителя, В и К операторът изпраща съобщението чрез куриер или представител на В и К оператора;“

По отношение на въвеждането на електронната комуникация като основен принцип в отношенията между ВиК оператора и потребителите, следва да се отбележи, че предложените текстове не гарантират в пълна степен защитата на интересите на потребителите, особено в случаите, в които същите не ползват Интернет. В предложените клаузи на чл. 67, ал. 2, т. 1 и т. 2 от проекта на Общите условия не е предвидено изрично съгласие на потребителя за обмен на документи по електронен път. На следващо място, дори и ВиК операторът да е преминал към изпращане на електронни съобщения, потребителят следва да има възможност отново, при желание, да заяви получаване на хартиено съобщение.

Предвид изложеното, предложението следва да се приеме по принцип, със следните корекции:

„1. връчването на съобщения (покани, предупреждения, предизвестия, уведомления и др.) във връзка с неизпълнение на задължения по договора от страна на потребителя, се извършва по електронен път, от куриер или представител на В и К оператора, който с подписа си удостоверява начина на връчването“;

2. съобщенията по т. 1 се връчват по електронен път, в случаите в които потребителят е дал изрично съгласие за това и е посочил електронен адрес за връчване на съобщения. В тези случаи, когато изпратеното по електронен път съобщение се върне с информация „недоставено“ или „неполучено“, В и К операторът изпраща съобщението чрез куриер или представител на В и К оператора.

3. когато потребителят не е дал изрично съгласие за получаване на съобщения по електронен път или оттегли съгласието си за получаване на съобщения по електронен път, съобщенията по т. 1 се връчват срещу подпис, лично на потребителя или на неговия законен представител, или на пълномощник на потребителя, за упълномощаването на когото В и К операторът е уведомен;

4. когато куриерът или представителят на В и К оператора не намери потребителя, той връчва съобщението по т. 3 на пълнолетно лице от семейството, или на съсед, който е съгласен да предаде съобщението. Лицето, чрез което се връчва съобщението, се подписва в разписката със задължение да предаде същото на потребителя. Куриерът или представителят на В и К оператора удостоверява с подписа си датата и начина на връчването, като отбелязва имената и качеството на лицето, на което е било връчено съобщението;

5. когато потребителят или представителят му, както и лицата по т. 4 не могат да подпишат поради неграмотност или друга причина, или ако потребителят или семейството му откажат да приемат съобщението, куриерът или представителят на В и К оператора отбелязва това в разписката. Отказът да се приеме съобщението се удостоверява с подписа поне на един свидетел, като куриерът отбелязва трите имена и адреса на свидетеля. В този случай съобщението се смята за връчено, респективно получено на същата дата;

6. връчването на съобщения за потребители - юридически лица се извършва на посочения в партидата адрес, като се посочват в разписката трите имена и длъжността на лицето, на което е връчено съобщението. Отказът за получаване на съобщението се удостоверява по реда на т. 5.

16. „Софийска вода“ АД предлага в чл. 67 (регламентиращ връчването на предизвестия и уведомления) да се добави нова алинея 5, със следния текст:

„(5) В и К операторът не носи отговорност за невярно предоставен електронен адрес за кореспонденция, административен адрес или телефонен номер или в случаите, в които потребителите не са получили изпратеното съобщение по причини, независещи от В и К оператора.“

Предложението следва да се приеме.

17. „Софийска вода“ АД предлага изречение последно (без номер) от действащите общи условия да се измени както следва:

„Тези Общи условия са одобрени от КЕВР с решение № ОУ-2 от 13.07.2016г., изменени и допълнени от КЕВР с решение № отг.“

Предложението следва да се приеме по принцип, но с оглед избягване на грешки при нанасяне на измененията, „Софийска вода“ АД следва да представи текст на общите условия с нанесени изменения съгласно настоящия доклад, като в последното изречение от общите условия следва да посочи решението на съвета на директорите на „Софийска вода“ АД за приемане на изменените общи условия, след което ще бъдат добавени номерът и датата на решението на КЕВР за одобряване на така представения проект.

18. „Софийска вода“ АД предлага да се добавят Преходни и заключителни разпоредби след последното изречение, със следния текст:

„§1. В срок от 6 месеца след влизане в сила на решение № отг. на КЕВР за изменение и допълнение на настоящите Общи условия, ВиК операторът „Софийска вода“ АД се задължава да проведе информационна кампания чрез средства за масово осведомяване, в която да разясни на клиентите си относно промяната в начина на изпращане на фактурите по електронен път;

§2. В срока на кампанията по §1 ВиК операторът приема в своите центрове за клиенти заявления, предоставени по образец, в които клиентите изрично посочват дали желаят да получават хартиена фактура;

§3. в срока на кампанията по §1. ВиК операторът уведомява потребителите за начините, по които те могат да предоставят електронен адрес, на който да получават електронните си фактури.“

Съгласно информация от интернет страницата на „Софийска вода“ АД, в раздел „Центрове за обслужване на клиенти“ (<https://www.sofiyskavoda.bg/centrove-za-obslyzhvane-na-klienti>) са посочени само 4 центъра – Люлин, Младост, Оборище и Красно село. Същевременно, според годишния отчет на дружеството за 2024 г. има общо 732 735 броя потребители, ползващи услугата доставяне вода на потребителите. **Не е реалистично да се предположи, че този брой потребители би могъл да бъде обслужен от малкия брой центрове за обслужване на клиенти, поради което е необходимо дружеството да създаде възможност заявленията да могат да се подават и през интернет страницата му и/или по пощенски път.**

Неуточнен е срокът на кампанията, доколкото от граматическото тълкуване на така предложените текстове е видно, че тридневна кампания, проведена „в срок от 6 месеца след влизане в сила на решение № отг. на КЕВР“ и „чрез средства за масово осведомяване“ (неуточнени) покрива изискванията на §1 от горното предложение.

На следващо място, следва да се предвиди и начинът на изпращане на фактури на потребители, които **не са заявили** електронен адрес за кореспонденция и не са подали заявление за получаване на фактура на хартия и които нямат достъп до електронния архив.

Същевременно, систематичното място на предложените разпоредби следва да е в Глава девета „Допълнителни условия“, като се добави нов чл. 73.

Предвид гореизложеното, **предложението следва да се приеме по принцип, но с оглед защита на интересите на потребителите, разпоредбите следва да бъдат коригирани, както следва:**

„Чл. 73 (1) След влизане в сила на решение № отг. на КЕВР за изменение и допълнение на настоящите Общи условия, ВиК операторът „Софийска вода“ АД се задължава да проведе шестмесечна информационна кампания – в

клиентските центрове, на интернет страницата си, както и чрез средствата за масово осведомяване, в която да разясни на клиентите си промяната в начина на изпращане на фактурите по електронен път.

(2) В срока на кампанията по ал. 1 ВиК операторът ще прилага към всяка издадена в този срок хартиена фактура на всеки потребител образец на заявление, в което потребителят да посочи изрично дали желае да получава фактура на хартия.

(3) В срока на кампанията по ал. 1 ВиК операторът приема заявления, предоставени по образец, в които клиентите изрично посочват дали желаят да получават хартиена фактура, по един от следните начини: в централните за обслужване на клиенти, на интернет страницата на дружеството, по пощенски път или по други предложени от В и К оператора и позволени от закона методи за информиране.

(4) В срока на кампанията по ал. 1. ВиК операторът уведомява потребителите за начините, по които те могат да предоставят електронен адрес, на който да получават електронните си фактури – в централните за обслужване на клиенти, на интернет страницата на дружеството, по пощенски път или по други предложени от В и К оператора и позволени от закона методи за информиране.

(5) В случай, че потребителят не е посочил електронен адрес за кореспонденция и не е подал заявление за получаване на фактурите на хартия, фактурите се изпращат на адреса на имота.“

II. В допълнение, с оглед привеждане на „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“ в съответствие със ЗРВКУ и подзаконовите актове по неговото прилагане, предлагаме на ВиК оператора да бъдат дадени следните задължителни указания за изменения и допълнения на общите условия, а именно:

19. В чл. 5 от Общите условия (регламентиращ задълженията на потребителите) да се създаде нова т. 16, с цел привеждане на текста в съответствие с разпоредбата на чл. 44 от Наредба № 4/2004 г.:

„Чл. 5. Потребителите са длъжни:

16. да изградят съоръжения за осигуряване на необходимия им резерв от вода в случаите, когато ползват ВиК услугите за стопански и обществени нужди - включително за нуждите на лицата на бюджетна издръжка, и са с непрекъсваем процес на производството.“

20. Във връзка с необходимостта да се предвиди отговорност на ВиК оператора при ограничаване ползването на вода за питейни нужди поради влошено качество, в Общите условия следва да бъде създаден нов чл. 52а, със следното съдържание:

„Чл. 52а. При издадено разпореждане на компетентен орган за ограничаване ползването на вода за питейни нужди поради влошени показатели по наредбата по чл. 135, ал. 1, т. 3 от Закона за водите, ВиК операторът, за периода на ограничаването на ползването, начислява на засегнатите потребители неустойка в размер на 10% от стойността на В и К услугите, фактурирани за периода.“

Във връзка с изложеното и на основание чл. 43, ал. 6 от Правилника за дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация, във връзка с чл. 13, ал. 5, т. 3 от Закона за енергетиката и чл. 6, ал. 1 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги, предлагаме КЕВР да обсъди следните решения:

1. Да приеме настоящия доклад;
2. Да насрочи открито заседание на КЕВР за разглеждане на представения от „Софийска вода“ АД проект за изменение и допълнение на „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК оператор „Софийска вода“ АД“,

както и на предложенията за задължителни указания, които да бъдат дадени на заявителя на основание чл. 44, ал. 6 от Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги;

3. Да покани за участие в откритото заседание представители на заявителя;

4. Докладът, датата и часът на провеждане на откритото заседание да бъдат публикувани на страницата на КЕВР в интернет, като се осигури възможност за дистанционно участие.

Приложение: Проект за изменение и допълнение на Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от оператор „Софийска вода“ АД