



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
НАРОДНО СЪБРАНИЕ

ПРЕДСЕДАТЕЛ

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
НАРОДНО СЪБРАНИЕ

№ 439-02-2  
дата 02.12.2017

ДО  
Г-Н ПЕТЪР КЪНЕВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯТА ПО ИКОНОМИЧЕСКА  
ПОЛИТИКА И ТУРИЗЪМ

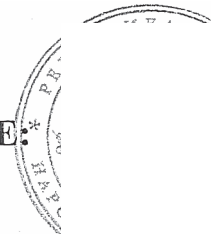
**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН КЪНЕВ,**

Приложено предоставям на ръководената от Вас комисия Доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани през 2013 и 2014 г. от омбудсмана на Република България.

Докладът с вх. № 439-02-2 е внесен на 19.11.2014 г. от омбудсмана на Република България

Приложение: съгласно текста.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ:

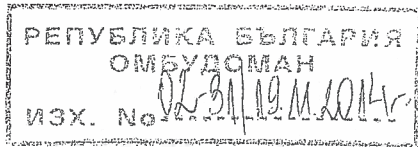




ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

НАРОДНО СЪБРАНИЕ	
Вх. No	439 - 02 - 2
Дата	19 / 11 / 2014 г.

15 01



ДО  
Г-ЖА ЦЕЦКА ЦАЧЕВА –  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
43-ТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ЦАЧЕВА,

На основание чл. 22, ал. 4 от Закона за омбудсмана внасям в Народното събрание (на хартиен и електронен носител) Доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани през 2013 и 2014 г. от омбудсмана на Република България.

Приложение: Съгласно текста.

С уважение,

КОНСТАНТИН ПЕНЧЕВ  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ





ДОКЛАД

ЗА ПРОБЛЕМИТЕ ПРИ УПРАЖНЯВАНЕТО  
НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ,  
КОНСТАТИРАНИ ПРЕЗ 2013 И 2014 Г.  
ОТ ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ВЪВЕДЕНИЕ

Безспорно 2013 г. ще бъде запомнена с февруарските протести срещу монополите, срещу органите и институциите, в чиито правомощия са регулирането и контролът на дейността на енергийните предприятия. Търпението на гражданите се изчерпа и хората видяха изход единствено в силата на протеста. Това доведе и до оставка на правителството. Затова – за първи път в историята на институцията, през 2013 г., в деня на провеждането на първото заседание на 42-то Народно събрание, внесох в парламента специален Доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани от омбудсмана на Република България. В него направих обстоен анализ на състоянието на защитата на правата на гражданите в отношенията потребители – монополи. В документа имаше конкретни предложения за промени в текстове на различни нормативни актове, водещи до неравнопоставеност между гражданите и доставчиците на обществени услуги. За съжаление, това неравноправие между потребителите и монополите продължава да е факт и през настоящата година, а голяма част от констатациите, направени в специалния доклад, внесен през 2013 г., са актуални и сега.

През 2014 г. се оказахме изправени и пред още по-сериозно и тревожно предизвикателство, свързано със защитата на правата на потребителите на финансови услуги. Поставянето под специален надзор от Българската народна банка (БНБ) на „Корпоративна търговска банка” АД и „Креди Агрикол България” ЕАД (сега ТБ „Виктория”) съгласно Закона за кредитните институции (ЗКИ) възроди стари и позабравени вече спомени за банковата криза от 1996-1997 г. Доверието в банковите институции, възстановено с много усилия и обществен ресурс, отново бе подложено на огромно изпитание. След институцията на омбудсмана в публичното настояване за прозрачност на условията на този надзор и на плана за действие, както и за вече предприетите мерки от страна на квесторите, се включиха множество експерти, учени, представители на синдикатите и работодателските организации. Създаден бе и Комитет за защита на финансовата и банковата стабилност. Категоричното ми становище по отношение на поставянето под специален надзор от БНБ на „Корпоративна търговска банка” АД и „Креди Агрикол България” ЕАД е, че бе изгубено ценно време. В обществото остана впечатлението, че за пореден път компетентните институции бездействат или не действат адекватно, като предоставят противоречива, необмислена и неясна информация на гражданите.

Отчитам, че през последните месеци бяха постигнати някои положителни нормативни промени, свързани със защитата на правата на потребителите. За съжаление, все още българският гражданин се чувства закрепостен, беззащитен и безгласен в отношенията си с доставчиците на обществени услуги и с контролните и регулаторните органи.

С този втори специален доклад отново насочвам вниманието на народните представители, на контролните и регулаторни органи, на доставчиците на обществени услуги към проблемите при упражняването на правата на потребителите, констатирани от омбудсмана на Република България, с апел за своевременни и справедливи решения.

## **ЧАСТ ПЪРВА**

### **ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

#### **Казусът „Корпоративна търговска банка”**

Проблемът, който без съмнение предизвика сериозни въпроси в областта на защитата на правата на потребителите на финансови услуги, е поставянето под специален надзор от БНБ на „Корпоративна търговска банка” АД и „Креди Агрикол България” ЕАД (сега ТБ „Виктория”) съгласно Закона за кредитните институции. Тоталното спиране на дейността на двете банки доведе до много жалби и сигнали до омбудсмана на Република България. Към институцията се обърнаха разгневени граждани, които имаха депозити в тези банки и не можеха с месеци да разполагат със средства си, при условие че съществуват европейски норми, гарантиращи депозитите в банки до определен размер.

Многократно публично съм настоявал за адекватно решение на този проблем и съм изразявал своето становище, включително и в писмо до Управителния съвет на БНБ. Съгласно чл. 115, ал. 1 от ЗКИ банка, при която е налице опасност от неплатежоспособност, се поставя под специален надзор, за да се оздрави. С оглед на постигането на тази цел чл. 116, ал. 2 от ЗКИ дава възможност на БНБ да предприеме различни мерки, включително да спре за определен срок изцяло или частично изпълнението на всички или на някои от задълженията ѝ. Не мога да приема, че смисълът на специалния надзор е БНБ да спира за целия срок на надзора, който може да е 6 месеца, изпълнението на всички задължения на банката изцяло. Подобно разбиране влиза в противоречие и с разпоредбата на чл. 36, ал. 2, т. 1 от ЗКИ, съгласно която БНБ задължително отнема издадения лиценз на банка поради неплатежоспособност, когато тя не изпълнява повече от 7 работни дни свое изискуемо парично задължение, ако това е пряко свързано с финансовото състояние на банката и по преценка на БНБ не може да се очаква изплащане на изискуемите парични задължения в приемлив период от време. Според мен един от ключовите въпроси е защо, при наличие на задължението съгласно чл. 36, ал. 2, т. 1 от ЗКИ и възможностите, които дава чл. 116, ал. 2 от ЗКИ, Централната банка не предприеме нито действия за оздравяване на двете банки, нито взе решение за отнемане на лицензите им, след като КТБ АД и ТБ „Виктория” са неплатежоспособни и не могат да изпълняват свои изискуеми парични задължения? Не казвам, че законодателството е идеално, но не съм съгласен с твърдението, че единствено действащата нормативна уредба е виновна за създалата се ситуация. Липсата на решение от страна на БНБ блокира недопустимо достъпа на гражданите до депозитите им в гарантирания от закона размер за неопределен период. От жалбите на хората до мен е ясно, че много от средствата са им

необходими за лечение и операции, плащане на такси за образование, наеми, покупко-продажба на имоти, за посрещане на всекидневни потребности. Искам да дам един пример от практиката, с който да илюстрирам какъв е резултатът от циничното отношение – като на богоизбран към простосмъртен, от страна на институциите към проблемите на хората. Сред различните жалби от вложители в КТБ до институцията на омбудсмана имаше случай, при който средствата от депозита бяха необходими за заплащане на таксата за образованието на детето на жалбоподателка, което учи в чужбина. След няколко месеца гражданката ме информира, че единствената помощ, която е получила в тази ситуация, е дошла от страна на Германия – на дъщеря ѝ е отпуснат студентски заем с дълъг гратисен период и лихва 0.2 %. В писмото си до мен госпожата твърди, че детето ѝ няма да се върне в България и ме пита как тя самата може да се откаже от българското си гражданство, защото след като тази държава ограбва спестяванията ѝ и възпрепятства образованието на детето ѝ, тя не желае да е български гражданин. Надявам се, че всички Вие, народните представители, ще си зададете въпроса: „Това ли трябва да бъде резултатът от дейността на институциите в Република България?“. Вярвам, че ще предприемете съответните действия, за да защитите правата на гражданите чрез необходимите законодателни промени, върху които няма да се уморя да насочвам вниманието на всеки един български парламент до края на мандата си.

### **Потребителски кредити**

В институцията на омбудсмана продължават да постъпват жалби от граждани за нарушени техни права, в качеството им на потребители на финансови услуги. Една значима част от тях засягат договори за кредит, подписани преди м. юли 2014 г. и са свързани с проблеми, които се предполага, че са намерили до голяма степен своето решение с промените в Закона за потребителския кредит (ЗПК), а именно:

- едностранна промяна на лихвения процент от страна на банките;
- непредоставяне на необходимата преддоговорна информация;
- непосилно високи такси за управление на кредита;
- завишени неустойки по сключени договори за кредит.

Вярно е, че с промените в ЗПК от м. юли 2014 г. до голяма степен е потърсено решение на основните проблеми на потребителите на финансови услуги, като например:

- разширен е обхватът на ЗПК – и по отношение на кредити под 400 лв.;
- изрично са посочени кои такси и комисионни не могат да се събират от банките – за действия, свързани с усвояване и управление на кредита; за едно и също действие;
- определена е горната граница на годишния процент на разходите по кредита;
- предвидено е, че общите условия са неразделна част от договора за потребителски кредит и всяка страница се подписва от страните по договора и др.

Също така, по най-често поставяния проблем с ипотечните кредити е вменено задължение на кредитора да предостави на кредитополучателя право на избор: дали да сключи договор за кредит, при който при принудително изпълнение банката се удовлетворява изцяло и окончателно до размера на обезпечението, или да сключи такъв, при който при принудително изпълнение кредитополучателят отговаря с цялото си имущество.

Все още обаче съществуват разпоредби, които създават неравноправни отношения между потребители и доставчици на финансови услуги и като защитник на правата на гражданите препоръчвам да бъдат преодолен с мерки в следните направления:

- трябва да има по-голяма възможност длъжникът да се защити, в случай че банката пристъпи към продажба на ипотекиран в нейна полза имот. Длъжникът трябва да има възможност да обжалва пред съда оценката на имота, направена от съдебния изпълнител, да поиска имотът му да бъде оценен от вещо лице, което да определи действителната му пазарна цена;

- в чл. 417, т. 2 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК) е регламентиран привилегирован режим за събиране на парични вземания на държавни учреждения, общини и банки, въпреки разпоредбата на чл. 19, ал. 2 от Конституцията, според която законът трябва да създава и гарантира на всички граждани и юридически лица еднакви правни условия за стопанска дейност, като предотвратява злоупотребата с монополизма, нелоялната конкуренция и защитава потребителя.

Както знаете, сезирах Конституционния съд с искане нормата на чл. 417, т. 2 от ГПК да бъде прогласена за противоконституционна, но съдът отказа с мотива, че наистина има привилегия, но тя е в съответствие с Конституцията на Република България. Законодателят обаче, въпреки решението на КС, може да отмени или измени този текст и да приведе нормативната уредба в съответствие с Решение С-415/11 на Съда на Европейския съюз по отношение на предоставената привилегия на банките. В част от диспозитива на цитираното решение срещу Кралство Испания съдът в Люксембург приема: „Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска правна уредба на държава членка като разглежданата в главното производство, която не предвижда възможност в производство по принудително изпълнение върху ипотекиран имот да се прави възражение за неравноправност на договорна клауза, въз основа на която е издаден изпълнителният титул, като същевременно не позволява на съда в исковото производство, който има правомощието да прецени дали такава клауза е неравноправна, да постанови привременни мерки, и по-специално *спиране на посоченото изпълнително производство, когато постановяването на тези мерки е необходимо, за да се гарантира пълната ефективност на крайното му решение*”.

Българският законодател също би трябвало да се съобрази с това решение, защото актовете на Съда в Люксембург са задължителни за всички държави членки и техните органи. В този смисъл законодателството трябва да позволява на съдилищата, пред които са висящи дела на длъжници срещу банки, да спират продажбата на ипотекирани в полза на вискателите жилища (особено ако те са единствени) до установяване по безспорен начин на основателността и размера на задължението на кредитополучателя, когато е налице такова оспорване. Подобна законодателна инициатива стартира в 42-то Народно събрание, но за съжаление не беше доведена докрай;

- по отношение на изпълнителното производство бих искал да обърна внимание и на друг проблем, с който гражданите ме сезират. Налагането на обезпечителни мерки като запор върху сметки и вземания на длъжника едновременно с изпращането на поканата за доброволно изпълнение на практика в много случаи лишава длъжника от възможност да изпълни задължението си доброволно. С наложените обезпечителни мерки той няма достъп до средствата, с които разполага, както и до трудовото си възнаграждение, а често се оказват запорирани и несеквестируеми доходи, включително социални помощи и

издръжка. Вдигането на обезпечителните мерки върху несеквестрируемите доходи оскъпява производството и същевременно оставя длъжника без средства за този период. Разбирам, че е трудно да се намери баланс между интересите на длъжника и защитата на интересите на кредитора, особено срещу недобросъвестни длъжници, но намирам, че е необходимо този проблем да се обсъди от народните представители и да се потърси решение, с което да бъдат максимално защитени интересите на длъжника и на кредитора;

- възлагането от органи на централна и местна власт на събиране на вземания на частни съдебни изпълнители е друг въпрос, с който гражданите се обръщат към мен. Независимо че в практиката си част от съдилищата приемат, че с това са нарушени основните принципи на административното правораздаване – чл. 6 от АПК, при положение че има публични изпълнители и държавни съдебни изпълнители, при които таксите и разноските по образувано изпълнително дело са многократно по-малки, според мен този въпрос също трябва да намери законодателно решение.

Имайки предвид тежкото икономическо и социално положение, в което се намира страната ни, все повече граждани изпадат в невъзможност да погасяват задълженията си по банкови кредити. Необходимо е народните представители и в 43-то Народно събрание да продължат обсъжданията по темата, за да се намерят гъвкави и справедливи механизми за събиране на вземанията, без да се достига до застрашаване на физическото оцеляване на гражданите. В интерес на всички, включително и на държавата, е „да не убива длъжника”, а да му даде възможност да стабилизира материалното си положение и да продължи да обслужва задълженията си. Доколко е удачно да се уреди т. нар. фалит на физически лица и под каква форма, е въпрос, на който гражданите също очакват отговор от законодателя.

Намирам за недопустимо да продължава да не се прилага Законът за ограничаване на плащанията в брой относно плащането на задължения към бюджетни предприятия чрез картови плащания на ПОС устройства, без гражданите да дължат банкови комисионни и такси. По този начин ще се реши проблемът с неприемливата практика банкните такси за транзакцията да надвишават самото плащане. За съжаление, в момента държавните и общински институции, въвели плащането на ПОС устройства, са единици.

## **ЧАСТ ВТОРА**

### **ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ВЗЕМАНИЯ**

В институцията на омбудсмана постъпват множество сигнали срещу фирмите за събиране на вземания, свързани с прилаганите от тях методи за събиране на дълг – психически тормоз, отправяне на заплахи.

По повод на тези проблеми още през м. август 2012 г. се обърнах за съдействие към главния прокурор на Република България и към министъра на вътрешните работи, за да се гарантират правата на гражданите. И главният прокурор, и министърът ме увериха, че са предприети необходимите организационни и методически мерки. Сигналите на гражданите обаче продължават. С голяма загриженост и безпокойство констатирам, че проблемът, вместо да се преодолява, се задълбочава. Наблюдават се и нови прийоми, използвани от колекторска фирма, показателни за работата им на ръба на закона.

## Основни констатации, свързани с прехвърляне на вземания към колекторски фирми

1. Не се спазват законови изисквания при прехвърляне на вземания на мобилни оператори към колекторски фирми – чл. 99 от Закона за задълженията и договорите. Длъжниците не се уведомяват за прехвърлянето от предишния кредитор. По този повод отправих до мобилните оператори препоръки за спазване на законовия регламент, предвиден при цесия.

2. Колекторските фирми, по неясни и съмнителни начини, се снабдяват с информация за мобилни номера на близки, колеги, работодатели на длъжници, чрез които им се оказва натиск.

3. Фирми за събиране на вземания прилагат агресивни, дори заплашителни методи. Гражданите са оплакват от постоянен психически тормоз и от отправени заплахи за здравето и живота им.

Бих искал да обърна внимание на конкретна практика на „Кредитекспрес България“ ЕООД, за която гражданин ме сигнализира през м. септември 2014 г. Към жалбата бе приложено „Уведомление за посещение“, с което фирмата го информира, че ще бъде посетен на адреса му от представител на отдел „Събиране на място“, за да потвърди настоящия му адрес, както и да се запознае с неговото имущество, като информацията ще бъде използвана от частен съдебен изпълнител при принудително събиране на задълженията.

### УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА ПОСЕЩЕНИЕ

от Кредитекспрес България ЕООД с ЕИК №

В случай, че не заплатите вашето задължение по изкупен дълг от \_\_\_\_\_ в размер на \_\_\_\_\_ лв. до 30 септември 2014г., представител на отдел Събиране на място ще посети вашият адрес с цел да потвърди настоящия Ви адрес, както и да се запознае с вашето имущество. Информацията ще бъде използвана от Частен съдебен изпълнител при принудително събиране на задължението Ви. В случай, че посоченият ден и часови диапазон не са удобни за вас, моля да се свържете с нас на посочените телефони за насрочване на друга дата!

Това безцеремонно поведение от страна на колекторската фирма, с което се потъпкват основни права на човека, гарантирани от Всеобщата декларация за правата на човека на ООН, Хартата на основните права на Европейския съюз, Европейската конвенция за правата на човека и Конституцията на Република България, бе повод за ново писмо до министъра на вътрешните работи с препоръка за предприемане на спешни мерки за защита на правата на гражданите, тяхната сигурност и спокойствие от дейността на фирмите за събиране на вземания.

Трябва да отбележа, че съм разтревожен и от липсата на публична информация за активни мерки от страна на Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) по повод на информацията, че колекторските фирми се сдобиват с телефонни номера на близки, колеги, дори работодатели и съседи на длъжници. Смятам, че КЗЛД в тези случаи, освен принципни становища, може да предприеме конкретни действия в защита на правата както на самите длъжници, така и на гражданите, чрез които се оказва натиск.

### Препоръки, свързани с фирмите за събиране на вземанията

1. Да бъде създаден единен регистър на колекторските фирми и да се регламентира дейността им.



2. Всички компетентни органи да използват правомощия си, за да защитават правата на гражданите и гарантират прилагането на законовите изисквания при прехвърлянето на вземания.

## ЧАСТ ТРЕТА

### УСЛУГИ ОТ ОБЩ ИКОНОМИЧЕСКИ ИНТЕРЕС

Под натиска на хората в центъра на вниманието на компетентните държавни органи през 2013 и 2014 г. бе изведена защитата на правата на потребителите. Направени бяха множество дискусии, бяха създадени различни механизми за изслушване на мнението на гражданите и на представители на граждански организации, бяха предприети конкретни мерки в защита на правата на потребителите.

В резултат и на усилията на институцията на омбудсмана, както и на гражданския натиск, станаха факт някои положителни промени в регулирането на обществените услуги.

**В Закона за защита на потребителите** (в сила от 25.07.2014 г.) бе гарантирано правото на информация при сключване на договор; бе предвидена възможност за потребителя да развали договора с търговец, сключен в резултат на използвана нелоялна търговска практика; и да претендира за обезщетение по общия ред; беше ограничен броят на рекламациите на стока в гаранция; бе прецизирана уредбата относно договорите извън търговския обект и договорите от разстояние; беше въведена забрана за доставката на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставянето на услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна; относно доставката на тези стоки и услуги не се прилага мълчаливото съгласие; въведено бе изискване държавният орган да одобрява общите условия на договорите с потребители само ако Комисията за защита на потребителите (КЗП) одобри предоставените ѝ общи условия и след като прецени, че те не съдържат неравноправни клаузи; когато в нормативен акт не е предвидено държавен орган да одобрява общите условия на договорите с потребители за финансови услуги и последващите изменения в тях, бе указано те да се изпращат от търговеца до КЗП за одобрение.

**В Закона за енергетиката** към общите принципи, от които се ръководи Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), бе добавен и принципът за създаване на гаранции за защита на крайните клиенти (в сила от 05.07.2013 г.).

**В Наредба 16-334 за топлоснабдяването** (в сила от 01.06.2014 г.) бе променен начинът на определяне на прогнозното количество топлинна енергия за отопление на имот; беше предвидена възможност за маркиране на радиаторите с цел намаляване на кражбите на топлоенергия; беше регламентирана възможност за контрол на потреблението на топлоенергия чрез поставяне на допълнителен топломер в абонатната станция.

**В Закона за потребителския кредит (ЗПК)** беше разширен обхватът на закона и по отношение на кредити под 400 лв.; изрично бяха посочени таксите и комисионните, които не могат да се събират от банките; бе регламентирано, че общите условия са неразделна част от договора за потребителски кредит и всяка страница се подписва от страните по договора; беше вменено задължение на кредитора, при определени договори, да предостави на кредитополучателя право на избор във връзка с определяне на обезпечението; беше определена горната граница на годишния процент на разходите по кредита; изрично бяха посочени случаите, в

които банката няма право на обезщетение или неустойка при предсрочно погасяване на договор за кредит; уточнено бе, че прилагането на референтен лихвен процент става по определена от кредитора методика, с ясна и разписана изчислителна процедура (формула), която се описва в договора за потребителски кредит и не може да бъде променяна едностранно от кредитора след сключването му.

Не мога да не отбележа и някои решения на различни органи в защита правата и интересите на гражданите, взети след сезиране от страна на омбудсмана:

**Комисията за защита на конкуренцията (КЗК)** установи, че „Софийска вода” АД е извършило нарушение по чл. 21, т. 1 от Закона за защита на конкуренцията под формата на злоупотреба с господстващо положение, осъществена чрез начисляване на лихва за забава на служебно начислени задължения за използваната услуга по доставка на питейна вода, отвеждането и пречистването на отпадни води на територията на Столичната община през месеците без отчет на средство за търговско измерване.

Освен това, с решение от 08.10.2014 г. КЗК установи извършено нарушение и наложи имуществена санкция на „Близу Медиа енд Броудбанд” ЕАД във връзка с едностранна промяна на телевизионни програми в бонус спортен пакет, с който са привлечени потребители. Спортните програми са включени в друг пакет, за който следва да се заплаща допълнителна цена.

**Комисията за защита на потребителите (КЗП)** констатира неравноправни клаузи в Общите условия на „Мтел”, с които се начислява пълна месечна такса при подписване/прекратяване на договор, независимо че събитието настъпва в средата на отчетния период; макар и повече от година след като бе сезирана от омбудсмана, КЗП забрани със Заповед № 327/14.05.2014 г. на „БТК” ЕАД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика спрямо уязвима категория потребители – възрастни хора, а именно: извършване на действия от страна на търговеца, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засягат или към когото са насочени.

**ДКЕВР** констатира, че във фактурите на битовите клиенти, издавани от „ЧЕЗ Електро България” АД, не е посочена крайната цена на консумираната електрическа енергия така, както е определена в решенията на ДКЕВР. Съгласно разпоредбите на Закона за административните нарушения и наказания е образувано административнонаказателно производство срещу „ЧЕЗ Електро България” АД.

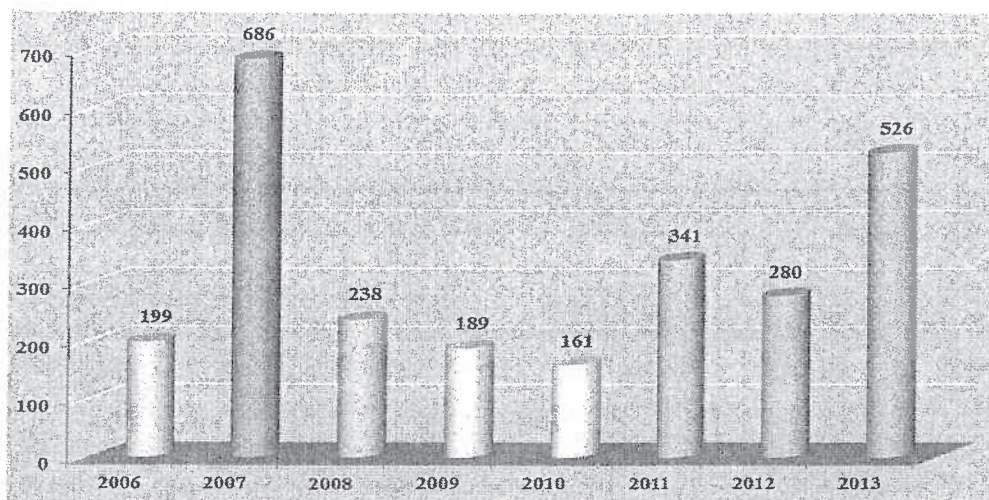
Изтъквам тези положителни стъпки, за да подчертая, че когато се обърнем с лице към проблемите, могат да бъдат намерени добрите решения в защита на българския потребител. И тъй като най-честото оправдание е недобро законодателство, в което има известно основание, бих искал да подчертая, че според мен решаващо е поведението и активността на регулаторните и контролни органи в защита на хората от монополните структури. Намирам, че с адекватната и своевременната им намеса в условията на действащата нормативна среда може да се преодолее кризата в доверието на потребителите към държавните органи и доставчиците на услуги.

### **Топлоснабдяване**

Оплакванията на гражданите срещу топлофикационните дружества традиционно са свързани основно с:

- липса на ясни и прозрачни правила за тяхното формиране;

- завишени сметки за ползвана топлинна енергия;
- неясна методика за начисляване на сумите за потребена топлинна енергия;
- заплащане на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация;
- невъзможност за потребителите да се откажат индивидуално и изцяло от услугата.



От работата по жалби и сигнали на граждани бе установено, че се нарушават основни права на потребителите като правото на избор, правото на информация, правото на качествена услуга, правата на гражданите при обработване на личните им данни.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на топлофикационни услуги**

1. Най-големият риск за правата на потребителите по отношение на топлооснабдяването в момента е свързан с противоречие между текстове в Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и Закона за енергетиката (ЗЕ), засягащи таксата за сградна инсталация. През юли 2014 г. 42-то Народно събрание прие изменения в ЗЗП. В чл. 62, който се съобразява със законодателството на Европейския съюз, беше въведена забрана за доставка на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставянето на услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна. При доставка на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставяне на услуги, които не са поръчани от потребителя, той не е длъжен да възстанови стоката и не дължи заплащане на стоката или услугата на този, който я е изпратил или предоставил. Базирайки се на този текст, юристи публично обявиха, че вече хората, отказали се от парно, не дължат разноски за сградна инсталация.

Знаете моето отношение към таксата за сградна инсталация, регламентирана в Закона за енергетиката. Несправедливи по отношение на потребителите са разпоредбите на чл. 153, ал. 1 и 6 от ЗЕ, според които „всички собственици и титуляри на вещно право на ползване в сграда – етажна собственост, присъединени към абонатна станция или към нейно отклонение, са потребители на топлинна енергия” и „потребителите в сграда – етажна собственост, които прекратят топлоподаването към отоплителните тела в имотите си, остават потребители на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата”. Многократно съм повтарял, че не е справедливо човек, който се е отказал от парно заради бедност и мръзне, да плаща съвсем не малка

сума за това, че сградата, в която живее, е топлофицирана и да поема загубите на топлина наравно с тези, които ползват парно. Принуден е да плаща за услуга, която не желае и реално не получава. За съжаление, след сезиране на омбудсмана Конституционният съд постанови, че тази такса не противоречи на Конституцията и отказа да я отмени.

И тъй като в момента текстовете в Закона за защита на потребителите и в Закона за енергетиката си противоречат, подозирам, че много хора ще спрат да плащат таксата за сградна инсталация, а споровете им с топлофикациите ще влязат в съда. Тогава различните съдии из страната ще започнат да тълкуват кой от двата закона има превес над другия и ще стигнем до противоречива съдебна практика, като някои хора ще бъдат принудени да платят и таксата за сградна инсталация, и лихвите, и съдебните разноски.

За да не се окажат ощетени отново гражданите, предлагам спешно народните представители да изчистят противоречието между ЗЕ и ЗЗП по начин, който да съответства на европейското право. Това означава или да бъдат отменени текстовете от Закона за енергетиката, според които всички в етажната собственост плащат такса „сградна инсталация”, или в преходните разпоредби на Закона за защита на потребителите да бъде уточнено за кои точно случаи се прилага член 62 – за всички топлофицирани сгради ли, само за новите ли или само за тези, които са с хоризонтални щрангове. Знам, че Министерството на икономиката и енергетиката излезе с тълкуване по казуса, ДКЕВР също се кани да публикува становище, но моето мнение е, че тези органи нямат такива правомощия и не са компетентни да го правят. Единствено Народното събрание може да реши проблема.

2. По отношение на промените в Наредба № 16-334/2007 г. за топлоснабдяването от м. ноември 2013 г.:

- не е ясно как ще се отрази ежемесечното отчитане на постъпилата в сградата топлинна енергия върху сметките на потребителите, тъй като това отчитане не е фактор при формиране на месечните сметки на живеещите в сградата и донякъде се оказва безпредметно. По този начин месечните сметки няма да следват кривата на реално консумираната и отчетена от топломера в абонатната станция топлоенергия в сградата. Това ще доведе в повечето случаи до големи разлики между начислена и реално ползвана топлоенергия в изравнителните сметки, което не е в интерес на потребителите и ще е повод за ново недоволство сред тях;

- количеството топлоенергия за подгриване на вода, начислявано за изрядните потребители, ще бъде 1/12 част от потреблението от предходния отоплителен сезон. Същите обаче няма да имат възможност за сравняване на начислените количества топла вода в кубични метри, тъй като в съобщенията към фактурите вече няма да фигурира потребление в куб. м, а само количеството топлоенергия за подгриване на вода. В този смисъл предложените промени водят до още по-голяма неяснота при формиране на сметките за топла вода.

3. По отношение на Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия към Наредба 16-334/2007 г. за топлоснабдяването:

- формулите и зависимостите при определяне на топлоенергията, отдадена от сградната инсталация, за отопление и за битово горещо водоснабдяване са неясни и неразбираеми. По този начин потребителите не могат да проверяват сметките и да контролират потреблението си;

- количеството топлинна енергия, отдадено от сградната инсталация, зависи от вида и топлофизичните особености на сградата и на отоплителната инсталация. Не става ясно как тези критерии оказват влияние върху формирането на задължението. С изключение на проектната мощност за отопление на сградата,

останалите параметри са постоянни за определен отчетен период. От Министерството на икономиката, енергетиката и туризма (МИЕТ) ме информираха, че промяна в количеството енергия ще има тогава, когато, освен пълното саниране на сградата, се изготви и изпълни нов проект за вътрешна отоплителна инсталация, в който се отчетат и променените топлофизични особености на обвивката на сградата.

4. Няма възможност за избор на начина на разпределение на топлинната енергия в сграда – етажна собственост. Съгласно Закона за енергетиката разпределението на топлинната енергия в сграда – етажна собственост, се извършва по система за дялово разпределение.

5. Няма предвидена възможност в ЗЕ за индивидуален отказ от предоставяне на услугата топлоснабдяване на потребителите в сграда – етажна собственост, с централизирано парно отопление.

6. Ограничена е възможността за смяна на фирмата за дялово разпределение, обслужваща съответната сграда – етажна собственост, тъй като потребителят ще трябва да понесе допълнителни разходи за нови индивидуални разпределители.

7. Теплофикационните дружества нарушават правото на избор на потребителя да заяви кое задължение погасява съгласно чл. 76, ал. 1 от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД). Въпреки изричното желание на клиента за плащане по конкретна фактура, платените суми за топлинна енергия се прехвърлят към стари задължения.

8. Не се предоставя необходимата информация при ремонт, подмяна и преустройство на средствата за измерване в абонатната станция, както и за показателите, по които са начислени количествата топлоенергия.

9. Не се отчитат ежемесечно поставените индивидуални разпределители с дистанционен отчет, тъй като например от „Техем Сървисис” ЕООД изискват 100 процента от уредите за дялово разпределение да са с дистанционно отчитане.

10. Теплофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение отчитат уредите за дялово разпределение в обичайното работно време. Това не само че затруднява гражданите, които например са принудени да отсъстват от работа, но при неосигурен достъп им се налага санкция – прилага се екстраполация по максимален специфичен разход на сградата, за всички отоплителни тела в имота се начислява топлинна енергия като за отоплителни тела без измервателни уреди. Тези правила и въведена практика са показателни за надмощието и подчинението, което налага монополът. На преден план е изведен единствено интересът на търговеца. Потребителят просто трябва да се подчини, защото в противен случай ще бъде наказан – или плаща за допълнителен отчет, или му се начисляват количества топлинна енергия, които не е консумирал. Като пример ще посоча, че само в София над 400 000 домакинства, ползващи топлинна енергия, трябва да се съобразят с графика за отчет на уредите за дялово разпределение и да осигурят присъствие в дома си в обичайното работно време.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на топлоснабдителните услуги**

**Министерският съвет** да предложи законодателни промени за защита на правата на потребителите на топлофикационни услуги в следните насоки:

- синхронизиране на действащото законодателство – Закона за енергетиката и Закона за защита на потребителите, с европейското право за гарантиране на правото на избор;

- пълно или частично премахване на начисляването на цена за топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, за тези, които не ползват услугите на топлофикационните дружества или ползват само топла вода;

- създаване на възможност за Общото събрание да взема решение, съгласно което за определени имоти от сградите – етажна собственост, в които не е изградена вътрешна отоплителна инсталация, да не се заплаща топлоенергия, отдадена от сградната инсталация;

- предоставяне на право на потребителите за избор на начина за начисляване на топлоенергията – чрез дялово разпределение или по обем на имота;

- въвеждане на задължително унифициране на уредите за отчитане на потребената топлинна енергия, за да не се възпрепятства правото на потребителите за избор на топлинен счетоводител.

#### **Министерството на икономиката и Министерството на енергетиката:**

- да подготвят и предложат за широко обществено обсъждане нова Методика за дялово разпределение на топлинната енергия;

- да създадат условия за активен диалог с организациите на потребителите и да заработи Националният съвет за защита на потребителите;

- да осъществяват ефикасен контрол за прилагането на реда и техническите условия за топлоснабдяване, прекратяване на топлоподаването и прилагане на дяловото разпределение на топлинна енергия.

#### **Държавната комисия за енергийно и водно регулиране:**

- да извършва ефективен превантивен, текущ и последващ контрол с оглед на правомощията си по Закона за енергетиката;

- да извърши пълен преглед на общите условия на топлофикационните дружества и да предложи промени в защита на правата на потребителите;

- да информира по подходящ начин потребителите за възможността за доброволно уреждане на споровете с цел по-рационално, евтино, спестяващо време и ресурси усилие;

#### **Фирмите за топлинно счетоводство и топлофикационните дружества:**

- да предоставят на потребителите детайлна информация за показателите и методиката, по които формират сметките за отопление и топла вода;

- да провеждат информационни кампании за запознаване на потребителите с правата им;

- да гарантират месечното отчитане и начисляване на реално потребената топлоенергия на потребителите с поставени индивидуални разпределители с дистанционен отчет;

- да предоставят на потребителите необходимата информация при ремонт, подмяна и преустройство на средствата за измерване в абонатната станция;

- отчитането на уредите за дялово разпределение да се извършва извън обичайното работно време.

### **Електроснабдяване**

Жалбите на гражданите до омбудсмана, отнасящи се до електроснабдяването, са свързани основно с:

- корекции на задължения за електроенергия за минал период, в случаи на констатирано неправомерно въздействие върху електромери;

- завишени сметки за електрическа енергия;

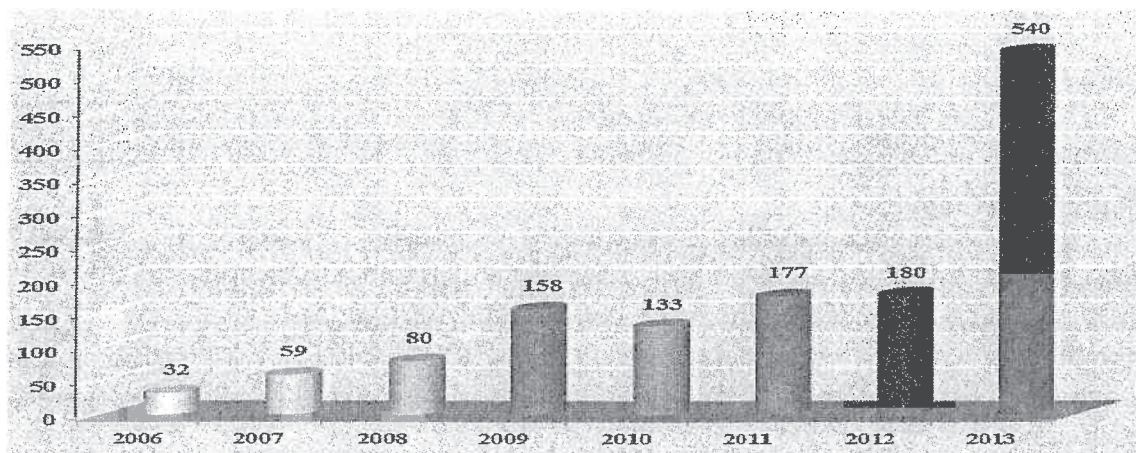
- съмнение в изправността на електромера;

- извършване на проверка на електромерите в отсъствие на потребителите;

- забавено присъединяване към електроразпределителните мрежи;

- прекъсване на електроснабдяването поради неплатени сметки;
- отказ за изплащане на обезщетение за нанесени материални вреди от действия/бездействия на дружествата;
- определените цени за допълнителни услуги.

През последните месеци зачестиха оплакванията за некачествено електроснабдяване, най-вече за прекъсване на електроснабдяването и за по-ниско напрежение на подаваната електрическа енергия.



При работата по жалбите, изпратени до институцията на омбудсмана, бе констатирано нарушаване на редица права на потребителите, а именно: правото на информация, правото на качествено електроснабдяване, правото на коректно и точно отчитане на потребената електрическа енергия.

#### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на електроснабдителни услуги**

1. Потребителите поемат отговорността за неточно измерена и/или неизмерена електрическа енергия от средствата за търговско измерване, собственост на електроразпределителните дружества.

Съдебната практика за едностранно коригиране от доставчика на дължими суми за минал период е, че това противоречи на принципа на равнопоставеност на страните, на принципа на защита на интересите на потребителите и такава клауза е нищожна на основание чл. 146, ал. 1 от ЗЗП и чл. 26, ал. 1 от ЗЗД.

2. Проверките на електромерите се извършват без присъствието на потребителите. Електроразпределителните дружества злоупотребяват с предвидената в общите условия възможност за извършване на тези проверки в присъствие на свидетели.

3. Не се информират потребителите за важни решения, свързани с предоставяне на услугата електроснабдяване, като например въвеждането на нови компоненти на цената на електрическата енергия. Не беше внесена яснота какво представляват тези компоненти и кое налага тяхното съществуване.

4. Допуска се некачествено електрозахранване – чести прекъсвания, ниско напрежение на захранването, в нарушение на задължението на електроразпределителните дружества да предоставят качествена и непрекъсната услуга.

#### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на електрическа енергия**

1. Да се преразгледат разпоредбите в Закона за енергетиката, които засягат корекция на задължения за електрическа енергия, така че да се защитят правата на клиентите.

2. Да се засили контролът на електроразпределителните дружества върху изправността на електромерите.

3. Проверките на електромерите с еталон за точността и метрологичните експертизи да се извършват за сметка на техните собственици – електроразпределителните дружества.

4. При проверка на мястото на потребление клиентът да бъде предварително уведомен за дата и час или потърсен непосредствено преди извършването ѝ.

5. Да се предприемат действия от страна на електроразпределителните дружества за осигуряване на непрекъснат визуален достъп до всички средства за търговско измерване.

6. Да се преразгледат текстовете в общите условия на енергийните предприятия относно поемане на солидарна отговорност при прехвърляне на партида за електрическа енергия от собственик на наемател и да се предприемат необходимите действия в защита на правата на коректните клиенти. В Общите условия на „Енерго-Про” например (в сила от 07.09.2014 г.) отпадна солидарната отговорност.

7. Преди прекъсване на електроснабдяването на имот задължително на клиента да се даде разумен срок за заплащане на дължимата сума чрез изпращане и на предупреждение – писмено, по електронен път, чрез SMS. В Общите условия на „Енерго-Про” вече е предвидено в тези случаи да се изпрати тридневно писмено предупреждение или по заявен от клиента начин.

### Водоснабдителни и канализационни услуги

Най-много са оплакванията на потребителите срещу начисляване на разход за вода „общо потребление” в сгради в режим на етажна собственост.

Жалбите на гражданите в областта на ВиК услугите са свързани и с:

- качеството и цената на предоставяната услуга и с начина, по който се формира;

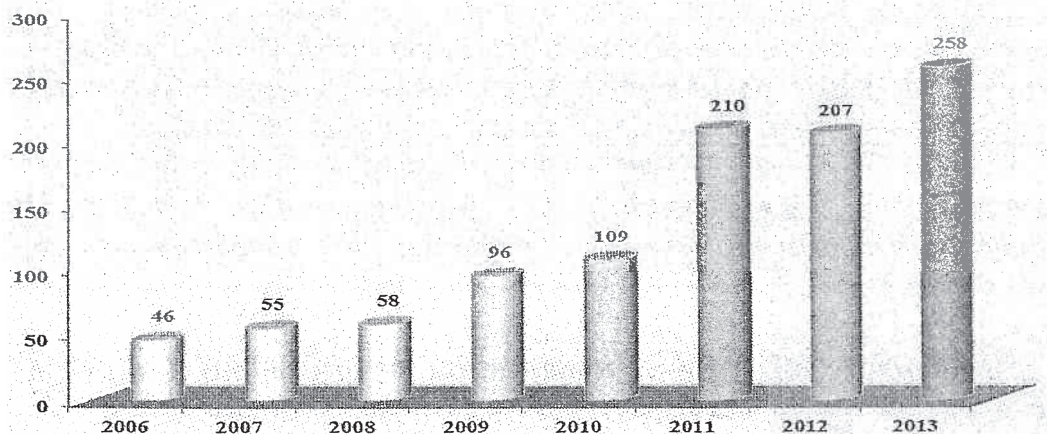
- завишени сметки;

- неспазване на ритмичността на отчет на индивидуалните водомери;

- несъгласие с установения период за извършване на метрологична проверка на водомерите;

- несвоевременно отстраняване на аварии по ВиК съоръженията;

- спряно водоподаване към имотите на потребителите.





При проверките отново най-често бе констатирано нарушаване на правото на качествена услуга, правото на коректно и точно отчитане на ВиК услугите, правото на информация.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на водоснабдителни и канализационни услуги**

1. Начисляване на високи сметки за разход на вода „общо потребление“ в сгради в режим на етажна собственост. Най-честите случаи са на потребители в сгради – етажна собственост, в които има апартаменти без поставени индивидуални водомери или общият водомер отчита потреблението на вода на голям брой сгради в поземлен имот, съответно индивидуални партиди (например по повод на оплакване се натъкнах на случай в София, при който един общ водомер отчита водата на 28 сгради с 674 индивидуални партиди).

2. Неспазване на изискванията за качество на питейната вода съгласно Наредба № 9 от 16 март 2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови нужди.

3. Липса на регламентация за заплащане на компенсация на потребителите при неизпълнение на задълженията на ВиК оператора да предоставя питейна вода с необходимите качества.

4. Бавно отстраняване на аварии по водопреносната мрежа.

5. Ниско налягане на водоподаването, най-често през летните месеци, особено във високи части на населените места, което лишава потребителите от достъп до вода.

6. Липса на алтернативно водоснабдяване при прекъсване на водоснабдяването с питейна вода за повече от 12 часа.

7. Нарушено право на информация:

- ВиК оператори не предоставят коректна информация относно сроковете за приключване на ремонтни дейности;

- липса на задължителни реквизити в касовите бележки за платени ВиК услуги, неясни фактури за консумирана вода;

- забавени или липса на отговори по жалби и др.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на водоснабдителни и канализационни услуги**

1. Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи да бъде преразгледана, като:

- се регламентира по-ясен и справедлив начин за разпределение на разхода за вода „общо потребление“;

- се регламентира извършването на своевременни проверки на ВиК мрежата в сгради в режим на етажна собственост от ВиК дружествата по искане и съвместно с упълномощения представител на етажната собственост без допълнителни условия;

- начисляването на база да остане само за имоти, в които няма техническа възможност за монтиране на индивидуален водомер, в защита на изправните и коректни клиенти на ВиК дружествата. Във всички други случаи да се даде разумен срок на собствениците на имоти да изпълнят задължението си за поставяне на индивидуални водомери съгласно Наредба № 4/14.09.2004 г. на МРРБ;

- се преразгледа разпоредбата на чл. 39, ал. 6 относно завишаването на количествата вода всяко тримесечие с по 1 куб. м до поставянето на индивидуални водомери, имайки предвид, че по този начин индивидуалното потребление може да се окаже по-голямо от отчетеното по приходния водомер;

- се даде възможност за разпределение на разхода за вода „общо потребление“ по решение на общото събрание на етажната собственост.

2. Да се преразгледа разпоредбата на чл. 20, ал. 1 от Наредба № 4 от 17 юни 2005 г. за проектиране, изграждане и експлоатация на сградни водопроводни и канализационни инсталации, имайки предвид броя на обектите след приходния водомер в застроен поземлен имот, с цел намаляване на разхода на вода „общо потребление“.

3. Да се обсъди възможността за подпомагане на социално слаби граждани за гарантиране на достъпа до питейна вода, която е основна жизнена потребност.

4. Качеството на питейната вода да бъде приоритет във водоснабдителния сектор.

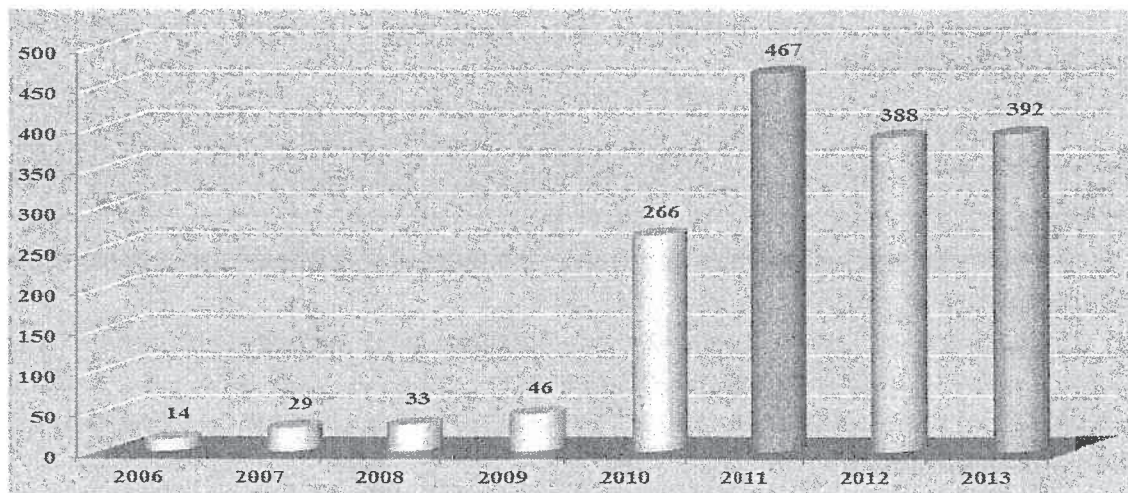
5. Да се осъществява ефикасен контрол върху изпълнение на задълженията на ВиК дружествата за осигуряване на вода с питейни качества съгласно изискванията на действащото законодателство, както и върху осигуряване на алтернативно водоснабдяване, когато има прекъсване на водоснабдяването с питейна вода за повече от 12 часа.

## Телефонни услуги

Оплакванията на гражданите са свързани основно с:

- прехвърляне на вземанията към колекторски фирми без уведомяване на клиента от мобилните оператори;
- некоректно начислени задължения – за ползвани услуги и/или неустойки;
- преносимост на номерата;
- лошо качество на предлаганите мобилни и интернет услуги;
- некоректно сключени договори;
- отказ за прекратяване на договор.

Тревожно е, че зачестяват оплакванията за подвеждане и заблуждаване на клиентите при сключване на договори, най-често злоупотребявайки с възрастта им.



При работата по жалбите бе установено нарушаване на правата на потребителите като правото на избор, правото на качествена услуга, правото на информация, правото на коректно и точно отчитане на задълженията за ползваната услуга.

## **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на телефонни услуги**

1. Не се спазват законови изисквания при прехвърляне на вземания на мобилни оператори към колекторски фирми. Хората не се уведомяват за извършеното прехвърляне съгласно чл. 99 от Закона за задълженията и договорите.

С оглед на защитата на правата на гражданите като национален омбудсман отпратих до мобилните оператори следните препоръки: преди прехвърляне на вземането си съответният оператор да уведомява потребителя за неплатените задължения и да се опита да решат спора помежду си; след прехвърляне на вземането към външна фирма за събиране на вземания, операторът да уведомява длъжника за това.

2. Мобилни оператори активират услугата мобилен интернет на клиентите си, без знанието и съгласието им.

3. Зачестяват оплаквания срещу организирани игри от „Виваком“ чрез SMS платформа за изпращане на услуги с добавена стойност. Гражданите заявяват, че мобилният оператор им удържа суми за получени SMS-и за участие в игри, за което не са давали съгласието си.

Въпреки че със заповеди № № 522/2012 г. и 513/2013 г. на КЗП бе издадена забрана за прилагане на нелоялна търговска практика на „Виваком“ във връзка с организираната игра Viva Blitz, тази практика на мобилния оператор продължава.

4. „Мобилтел“ ЕАД задължава потребителите си, чрез клауза в общите си условия, независимо от датата на сключване/прекратяване на договор по време на отчетния период, да заплащат пълна месечна такса.

5. От „Глобул“ едностранно променят тарифния план на клиентите си на предплатени услуги при презареждане на сметката. По този повод бе сезирана Комисията за защита на потребителите с препоръка да бъде извършена проверка за нелоялна търговска практика.

6. Съществуват примери за некачествено предоставяне на мобилни и интернет услуги, основно поради липса на мобилно покритие и много бавна скорост на интернет.

7. Гражданите не получават информация в коя мрежа е пренесен телефонен номер при набирането му. С тритонен сигнал те разбират, че номерът е пренесен в друга мрежа, но нямат информация в коя точно. Така потребителите не могат да контролират разходите си за услугата.

8. Мобилните оператори отказват прекратяване на договори в 7-дневен срок, когато при подписването им на потребителите са предоставени крайни устройства.

## **Препоръки, свързани с правата на потребителите на телефонни услуги**

1. Да се въведе механизъм, с който потребителите да могат да получават информация в коя мрежа е пренесен даден телефонен номер.

2. Да отпадне изключението от правилото на чл. 228, ал. 4 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), така че гражданите да могат да прекратяват договора в 7-дневен срок без заплащане на неустойка и при предоставяне на крайно устройство.

3. В ЗЕС (чл. 228, ал. 3 и ал. 5) да се регламентира 7-дневен срок за прекратяване и на допълнителните споразумения към договорите.

4. Да се разшири обхватът на разпоредбата на чл. 228, ал. 6, в който Комисията за регулиране на съобщенията може да дава задължителни указания на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги.

5. Услугата мобилен интернет да се активира към мобилен номер само с изричното съгласие на потребителя.

6. Участието в SMS игри да става с изричното съгласие на абонатите например чрез изпращане на потвърдителен SMS.

### **Интернет и телевизия**

Оплакванията на гражданите към момента са свързани основно с:

- лошо качество на предлаганите услуги;
- отказ за прекратяване на договор;
- некоректно начислени задължения за ползвани услуги и/или неустойки;
- некоректно сключени договори.

При работа по жалбите бе установено нарушаване на правата на потребителите като правото на качествена услуга, правото на коректно и точно отчитане на задълженията за ползваната услуга.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на телевизионни и интернет услуги**

1. Липса на сигнал в някои населени места след въвеждане на цифровата телевизия, което засяга най-вече социално уязвимите граждани, на които са предоставени декодери;

2. Отказ за прекратяване на договор без начисляване на неустойки при установена техническа невъзможност за предоставяне на стационарни телевизионни/интернет услуги при смяна на адрес.

3. Некачествено предоставяне на услуга.

4. Заблуждаваща реклама относно скоростта на интернета, броя телевизионни програми, предлаганите безплатни минути към мобилна услуга.

### **Препоръки, свързани с предоставянето на интернет и телевизия**

1. Да се предприемат действия, така че във всички населени места да бъде осигурен достъп до цифрова ефирна телевизия.

2. При липса на техническа възможност за преместване на стационарната телевизионна/интернет услуга на нов адрес, прекратяването на договора да става с начисляване на неустойка, съразмерна с вложените от търговеца средства за инсталиране на услугата.

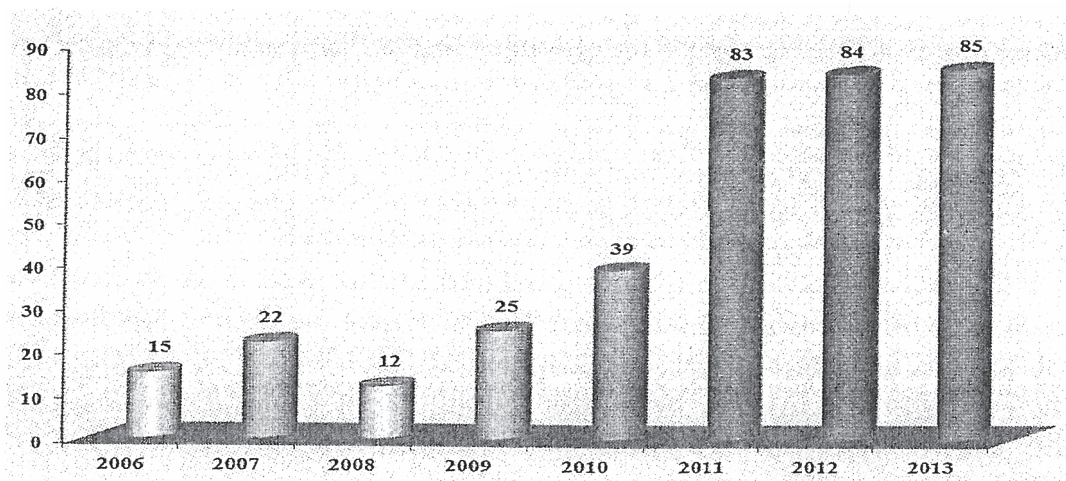
3. Да се извършва ефикасен контрол от Комисията за регулиране на съобщенията относно качеството на услугите.

## **ЧАСТ ЧЕТВЪРТА**

### **СМЕТОСЪБИРАНЕ И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ**

Оплакванията на гражданите са свързани основно с:

- определянето на таксата за битови отпадъци въз основа на данъчната оценка на имотите;
- начисляването на такса за битови отпадъци за неползван имот;
- начисляването на такса за битови отпадъци, въпреки че общината не предоставя услугата сметосъбиране и сметоизвозване;
- качеството на услугата.



Дълго отлаган през годините проблем, рефлектиращ пряко върху правата на гражданите, е определянето на таксата за битови отпадъци въз основа на данъчната оценка на имотите. Както нееднократно съм посочвал, този метод е несправедлив и не отговаря на никаква житейска логика.

Голям отпор от общините се срещаше през годините и при освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване, поради неползване на имота. В наредбите им не бе регламентиран изричен ред за освобождаване от заплащане на услугата сметосъбиране и сметоизвозване, в случай че имотите не се ползват, в противоречие с действащия Закон за местните данъци и такси (ЗМДТ).

Оказа се нелесна задача да се убедят органите на местно самоуправление да изпълнят законовата норма и да преустановят незаконосъобразната практика. Години бяха необходими, за да предприемат общините адекватни действия. Не бяха редки случаите на открито противопоставяне срещу изпълнението на закона от страна на някои кметове и общински съвети.

С оглед на правомощията на омбудсмана предложих на Комисията по бюджет и финанси към 42-ро Народно събрание да се допълни разпоредбата на чл. 71 от ЗМДТ, като изрично се предвиди такса за сметосъбиране и сметоизвозване да не се събира за имотите, които няма да се ползват през годината и е подадена декларация за това в общината.

С удовлетворение отбелязвам, че Народното събрание прие Закон за изменение и допълнение на ЗМДТ, като в разпоредбата на чл. 71, т. 1 предвиди такса за сметосъбиране и сметоизвозване да не се събира, когато имотът не се ползва през цялата година и е подадена декларация по образец от собственика или ползвателя до края на предходната година в общината по местонахождението на имота. Някои общини обаче по различен начин тълкуват и прилагат разпоредбата на чл. 71, т. 1 в частта относно „декларация по образец“. Например община Варна не приемаше декларации на граждани, с които заявяват, че няма да ползват имотите си, с аргумента, че от Министерството на финансите не е предоставен образец на декларацията. По този повод се обърнах към министъра на финансите, който ме уведоми, че за оптимизиране на процеса след обнародване на промените в ЗМДТ в министерството е изготвен примерен образец на декларация по чл. 71, т. 1 от ЗМДТ, съгласуван с Националното сдружение на общините в Република България и Националната агенция по приходите. Очаквам сега действията на общинските администрации да бъдат адекватни на законовата норма.

Друг, не по-маловажен проблем, отново свързан с възпрепятстване на освобождаването от такса за сметосъбиране и сметоизвозване, е въвеждането на допълнителни изисквания – документи от доставчици на обществени услуги (ВиК

оператор, електроснабдително дружество), гражданите да доказват липса на задължения към общината и др. Многократно съм подчертавал, че изискването за представяне на допълнителни документи е необосновано и не намира опора в нормативната уредба. Общинските органи нямат право да изискват удостоверяването на факти и обстоятелства, които не са посочени в законовата норма. По този начин превишават правомощията си и приемат разпоредби, които страдат от тежък порок, който води до тяхната нищожност.

Не са редки и случаите, в които общината начислява такса за сметосъбиране и сметоизвозване, въпреки че не предоставя услугата, например в райони, в които няма изградена инфраструктура, липсват съдове за събиране на битовите отпадъци и т. н. Нарушава се отново законовият принцип за справедливо определяне на таксата, като на гражданите се вменява задължение да заплащат за услуга, която реално не им се предоставя.

След дългогодишни усилия на институцията на омбудсмана бе изменена разпоредбата на чл. 67, ал. 2 от Закона за местните данъци и такси, в сила от 01.01.2015 г., като законодателят регламентира таксата за битови отпадъци да не може да се определя въз основа на данъчната оценка на недвижимите имоти, тяхната авансова стойност или пазарната им цена. За съжаление, цяла една година се оказва недостатъчна да бъде създаден механизъм за определяне на таксата за битови отпадъци в съответствие с приетата норма на чл. 67, ал. 2 от ЗМДТ. Отново се разчита на отсрочване на действието на този текст в нарушение на правата на гражданите.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на услугата сметосъбиране и сметоизвозване**

1. Общините да изпълнят без отлагане във времето законовото изискване за определяне на таксата за битови отпадъци, според което тя не може да се определя въз основа на данъчната оценка на недвижимите имоти, тяхната авансова стойност или пазарната им цена. Предложението за начина, по който да става това справедливо определяне на таксата, да бъде подложено на широко обществено обсъждане, което да бъде последвано от навременна разяснителна кампания сред населението.

2. Общините да изготвят и да оповестят публично, по подходящ начин – чрез интернет страницата си, местни печатни издания, поставяне на информационните табла в общината, декларацията – образец по чл. 71, т. 1 от ЗМДТ.

3. Да се отменят разпоредбите в общинските наредби, с които се въвеждат допълнителни изисквания за освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имоти, които не се ползват.

Трябва да се има предвид, че съгласно чл. 5, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс, когато постановление, правилник, наредба, инструкция или друг подзаконов нормативен акт противоречи на нормативен акт от по-висока степен, се прилага по-високият по степен акт.

4. Да не се начислява такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, когато услугата реално не се предоставя от общината в съответния район.

Препоръчвам областните управители да бъдат по-бдителни при прегледа на наредбите на общините за определяне и администриране на местните такси в частта относно таксата за битови отпадъци и във всички случаи, когато установят несъответствие със законовата регламентация, да предприемат действия в рамките на своите правомощия.

Смятам, че и Сметната палата също има механизми да се включи в защитата на правата на гражданите да заплащат само за услуга, която ползват и се предоставя реално от общините.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В защита на правата на потребителите съм използвал всички правомощия на институцията на омбудсмана, регламентирани в българското законодателство – предложения до Народното събрание за промени в законодателството, в т. ч. в Закона за защита на потребителите; искания до върховните съдилища за приемане на тълкувателни решения при противоречива практика – например при прилагането на Закона за задълженията и договорите по отношение на съдържанието на понятието „периодични плащания”, пряко свързано с погасителната давност; искания до Конституционния съд за обявяване като противоконституционни на текстове от редица закони, включително и от Закона за енергетиката. Като изключително неприятен прецедент мога да напомня факта, че по повод на искането ми за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 417, ал. 2 от Гражданския процесуален кодекс, с която се поставят в по-благоприятно положение определени кредитори – държавните учреждения, общините и банките, бе създадено впечатление за организиран отпор от страна на представители на държавни институции срещу конституционното право на омбудсмана да сезира Конституционния съд съгласно чл. 150, ал. 3 от Конституцията на Република България. Това, разбира се, по никакъв начин не промени поведението на институцията, ангажирана с отстояването на човешките права.

В битката за защита на правата на потребителите екипът на омбудсмана постига положителни резултати, като отправя и препоръки до монополистите, използва често механизмите на посредничеството между доставчик и клиент, апелира за прилагане на гъвкав подход, съобразен със социалното положение на съответния гражданин. В някои случаи, дори и с риск да бъда упрекван, че изразявам становища по въпроси, които са встрани от преките ми правомощия, но със загриженост за правата на хората, полагам усилия да насоча вниманието на държавните органи и на обществото към неволите и тревогите на гражданите (например при кризата с КТБ и проблема с колекторските фирми).

Като национален омбудсман мога да констатирам, че независимо от факта, че през последната година бяха направени някои положителни стъпки, все още българските граждани се чувстват незащитени и притискани от доставчиците на обществени услуги. Оплакванията са ежедневни, а хората стават все по-нетърпеливи и все по-гневни, при това напълно основателно. Нашата страна е твърде далече от постигането на целите на Европейската програма за потребителите – насърчаване на доверието и растежа, а именно:

- повишаване на доверието чрез по-голяма сигурност за потребителите;
- по-големи познания;
- по-активно правоприлагане и осигуряване на средства за правна защита;
- адаптиране на правата на потребителите и политиките в тази област към промените в обществото и в икономиката.

Затова отново искам да подчертая, че дълг на всички нас – представителите на държавни органи с различни функции, е да направим необходимото, за да приключи монополното, надмощно отношение на доставчиците на обществени услуги към нас – техните клиенти, да бъде поставено началото на края на

високомерното и пренебрежително отношение към отделния потребител и чувството на всепозволеност, като се вземат своевременни и справедливи решения, гарантиращи правата на потребителите.

Дълг на доставчиците на обществени услуги е най-после да поставят интереса на ползващите услугите им в центъра на своето внимание и грижа. Да не злоупотребяват с икономическото си надмощие, като ни създават усещането на закрепостени и безгласни потребители.

Вярвам, че възстановяването на доверието на потребителите в държавните органи и в доставчиците на обществени услуги може да се постигне с граждански диалог между всички заинтересовани страни. Консултативните съвети, като инструмент на прозрачността, могат да се превърнат в гражданска среда, в която да се чува гласът на потребителя, да се генерират идеи, да се постигат приемливи решения. Още по-решителна стъпка в откритостта би било включването на представители на потребителите в състава на ДКЕВР.

Обръщам се с апел към всички, които сме отговорни за управлението, регулирането, контролирането, доставянето на услуги на гражданите, да застанем на страната на хората, да направим необходимото, за да покажем на българските граждани, че сме издигнали във върховен принцип правата на личността, нейното достойнство и сигурност, че имаме решимостта България да бъде демократична, правова и социална държава.

**КОНСТАНТИН ПЕНЧЕВ –  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**





## СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ.....	1
ЧАСТ ПЪРВА	
ФИНАНСОВИ УСЛУГИ.....	2
ЧАСТ ВТОРА	
ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ВЗЕМАНИЯ.....	5
ЧАСТ ТРЕТА	
УСЛУГИ ОТ ОБЩ ИКОНОМИЧЕСКИ ИНТЕРЕС.....	7
ЧАСТ ЧЕТВЪРТА	
СМЕТОСЪБИРАНЕ И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ.....	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	21

