

# РЕШЕНИЕ

№ 23807

гр. София, 13.06.2026 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 37 състав, в**  
публично заседание на 26.05.2026 г. в следния състав:

**СЪДИЯ: Адриан Янев**

при участието на секретаря Кристина Алексиева, като разгледа дело номер **3799** по описа за **2026** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 – чл. 178 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК), във връзка с чл. 68л, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП).  
Образувано е по жалба на „Електрохолд продажби“ ЕАД срещу Заповед № 150/12.03.2026 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.  
С жалбата се поддържат доводи за нищожност, тъй като КЗП няма правомощия да разглежда жалби от физически лица срещу енергийно предприятие за изпълнение на задължения по Закона за енергетиката. В тази връзка се развиват доводи, че жалбите за завишени сметки за електрическа енергия се отнасят за отношения по ЗЕ и същите се разглеждат по реда на чл. 22 от същия закон. Възразява се срещу изводите на органа за начина на разглеждане на жалби за завишена консумация на електрическа енергия. Поддържа се, че жалбоподателят е лицензиран за дейността „обществено снабдяване с електрическа енергия“, а не и за дейността по „разпределение на електрическа енергия“. Жалбите на потребителите били изпращани по компетентност на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, което дружество имало лицензия за дейността по „разпределение на електрическа енергия“, в която попада дейността по отчитане, подмяна, ремонт и монтаж на средствата за търговско измерване. Жалбоподателят изпълнил лицензионните си задължения по сравнение на данните в оспорените фактури с данните, предоставени от оператора на електроразпределителната мрежа за измерени количества електрическа енергия, а за резултатите от проверката били информирани крайните потребители и енергийния регулатор КЕВР, т. е. твърди се изпълнение на чл. 143, ал. 3 от Наредба № 3. Органът не е съобразил посочените обстоятелства и направил погрешен извод, че потребителите не са наясно с процедурата по подаване на жалби. Поддържа се, че на фактурите е отразена интернет

страницата на жалбоподателя (electrohold.bg/sales), съдържащата необходимата информация за потребителите за подаване на жалби, а не този, който е посочен в оспорената заповед (electrohold.bg). В този смисъл се поддържа за наличието на следните икони/секции на началната интернет страница: „пишете ни“, „контакти“, „често задавани въпроси“. В последната секция се съдържа информация за „решаване на спорове, писмени запитвания и жалби“. Оспорва се необходимостта за публикуване на информация за различните видове оплаквания, тъй като това ще обърка потребителите. Позовава се на Общите условия, които били одобрени от КЗП и не е установено да не съдържат необходимата информация. Органът не е отчел големия брой подадени жалби, които били адресирани до „ЕРМ Запад“ ЕАД и КЕВР.

Ответната страна – председателят на Комисията за защита на потребителите, чрез процесуалния си представител, изразява становище за неоснователност на жалбата.

След като обсъди релевираните с жалбата основания, прецени становищата на страните и събраните по делото доказателства, съдът намира за установено следното от фактическа страна:

По преписката е приложен Констативен протокол № К-2790963/26.02.2026 г. на служители на Комисията за защита на потребителите (КЗП), от които се установява, че комисията се е самосезирала по повод множество подадени жалби и сигнали на потребители, отнасящи се увеличен размер на дължими суми по фактури за потребление на електрическа енергия.

С констативния протокол е изискано от „Електрохолд продажби“ ЕАД да се предоставят следните данни, информация и документи: 1. Информация за броя на постъпилите жалби за повишени сметки за месеците януари 2025 г., февруари 2025 г., януари 2026 г. и февруари 2026 г.; 2. Информация за броя на разгледани жалби за периода от 01.01.2026 г. до 25.02.2026 г.; 3. Информация за броя на приключените жалби за периода от 01.01.2026 г. до 25.02.2026 г.; 4. Информация за броя счетени за основателни жалби за периода от 01.01.2026 г. до 25.02.2026 г.; 5. Информация за броя на удовлетворените жалби за периода от 01.01.2026 г. до 25.02.2026 г.; 6. Информация за начина на удовлетворяване на приключените жалби; 7. Данни в какво се изразяват оплакванията в подадените жалби за периода от 01.01.2026 г. до 25.02.2026 г.; 8. Заверени копия на 10 броя приключили жалби, ведно с всички документи с разглеждането им; 9. Заверени копия на 3 броя активни договори с потребители и общи условия към тях.

С писмо от 02.03.2026 г. на „Електрохолд продажби“ ЕАД, адресирано до КЗП, се посочва, че дружеството е лицензирано за извършване на дейността „обществено снабдяване с електрическа енергия“ с Лицензия № Л-135-11/29.11.2006 г., издадена от КЕВР. В табличен вид се предоставя информация за броя на подадени жалби и резултатът от разглеждането им: януари 2025 г. – 5 бр. подадени жалби, които са разгледани и приключени като неоснователни; февруари 2025 г. – 5 бр. подадени жалби, които са разгледани и приключени като неоснователни; януари 2026 г. – липса на подадени жалби; февруари 2026 г. – 363 бр. подадени жалби, 363 бр. разгледани, 225 бр. приключени и всички неоснователни.

В писмото от 02.03.2026 г. се сочи, че жалбите на крайни потребители, съдържащи оплаквания за количествата електрическа енергия и проверка на средството за търговско измерване, са изпратени по компетентност на оператора на електроразпределителната мрежа „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. По отношение на жалбите срещу издадените фактури се посочва за извършване на проверка, като се сравняват данните от фактурата за съответствие с данните, предоставени от оператора на електроразпределителната мрежа, както и проверка за съответствие на цените с утвърдените цени за енергия и мрежови услуги. След това се изпраща отговор до потребителя и жалбата се отчита за „приключена“.

В писмото от 02.03.2026 г. се сочи за липсата на установени нарушения при фактурирането и калкулирането на цените. Акцентира се, че „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД не

притежава лицензия за дейността по „разпределение на електрическа енергия“, поради което в дейността му не попада отчитането, подмяната, ремонта и монтажа на средствата за търговско измерване.

В писмото от 02.03.2026 г. се сочи, че всички оплаквания по жалбите са свързани със завишена стойност на сумата, която клиентът трябва да заплати за потребена електрическа енергия. Представени са Общи условия (ОУ) за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд продажби“ ЕАД, регламентираща права и задължения на страните в това правоотношение. Чл. 13, т. 6 ОУ регламентира правото на потребителя за подаване на жалби и възражения, а чл. 19, т. 6 ОУ - задължението за даване на писмени отговори на подадени заявления и жалби в срок до 30 дни. Според чл. 20, ал. 1, т. 9 ОУ дружеството има задължение да публикува на страницата си в интернет или по друг подходящ начин информацията относно средствата за уреждане на спорове. Съгласно чл. 26, ал. 7 ОУ, когато се подаде писмено възражение срещу стойността на фактурата, дружеството проверява същата и при основателност издава съответно кредитно/дебитно известие, което се изпраща на клиента. Според чл. 45, ал. 2 ОУ всеки клиент има право да подаде жалба срещу действията на дружеството, което трябва да я разгледа и изпрати отговор в срок до 30 дни. Към писмото от 02.03.2026 г. са приложени още жалби на потребители по повод получени сметки за стойността на потребена електрическа енергия, с които се настоява извършването на проверка относно следните обстоятелства: правилно ли е отчетено потребеното количество електрическа енергия; електромерът отговаря ли на изискванията за метрологична годност; коректно ли е определен отчетният период; подаването на напрежение отговаря ли на нормативно определеното. Представени са отговори по всички жалби, адресирани до съответния потребител и КЕВР, с които се посочва, че отразената консумация на електрическа енергия във фактурите съответства на получените данни от мрежовия оператор и въз основа на това е остойностена консумираната електрическа енергия. Допълнително се информират потребителите, че мрежовият оператор има възможност да извършва проверки на средството за измерване.

Представени са и фактури, относими за съответната жалба, в които е посочен следният интернет сайт: [www.electrohold.bg/sales](http://www.electrohold.bg/sales).

С писмо рег. № Ц-00-709/04.03.2026 г. на КЗП е изискано от „Електрохолд продажби“ ЕАД да се предостави следното: 1. Всички относими документи по жалби, които са уважени; 2. Предоставяне на вътрешни правила и/или процедури за разглеждане на жалби от дружеството, включително редът за процедиране в случаите, при които жалбата, постъпила в дружеството съдържа искане за проверка на измервателната система на съответен потребител и/или други твърдения, свързани с необходимостта от проверка на точността на отчетените количества електроенергия; 3. Информация и доказателства за администриране на постъпили жалби за периода от 01.01.2026 г. до 04.03.2026 г. в случаите, когато поставените оплаквания касаят компетенциите на съответното електроразпределително дружество; 4. Информация и доказателства за предприети действия от дружеството към мрежовия оператор в периода от 01.01.2026 г. до 04.03.2026 г. във връзка с постъпилите необичайно много жалби; 5. Данни за постъпила обратна информация от електроразпределителните дружества с резултати от предприетите от тяхна страна действия по повод препратени жалби на потребители за завишени суми за плащане в периода от 01.01.2026 г. до 04.03.2026 г.

Последвало е изпращане на писмо от 09.03.2026 г. от жалбоподателя се посочва за вече предоставената информация, изискана с КП № К-2790963/26.02.2026 г. Допълнително се посочва за подадени 582 бр. жалби за периода от 01.02.2026 г. до 04.03.2026 г., които са разгледани и приключени, като всички са неоснователни. Посочва се, че са препратени 1930 бр. жалби към оператора на електроразпределителната мрежа „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

Твърди се за случаи на адресирани жалби до КЕВР, по които се извършва проверка, след което се изпращат заедно със становище. Проверката се свежда до сравняване на данните от фактурата за съответствие с данните, предоставени от оператора на електроразпределителната мрежа, както и проверка за съответствие на цените с утвърдените цени за енергия и мрежови услуги. От страна КЕВР не са постъпвали задължителни указания по повод препратените им жалби за „високи сметки“.

В писмото се обяснява за изготвени Методика за управление на жалби и заявления, касаещи лицензионната дейност на Електрохолд продажби ЕАД и Инструкция за обработване на сигнали и предоставяне на информация по клиентски запитвания, постъпили по електронната поща, с които документи е създадена ефективна организация за регистриране, разглеждане и изготвяне на отговор по жалби и сигнали.

Представена е Методика за управление на жалби и заявления, касаещи лицензионната дейност на Електрохолд продажби ЕАД, в която под т. 3.1 са отразени следните канали за подаване на жалби: Търговски център, електронна поща ([електронна поща]), форма „Пишете ни“ на интернет страницата и на административен адрес. В останалата част Методиката регламентира вътрешната организация при регистриране и разглеждане на жалбите, включително изпращане на отговори по тях.

Представена Инструкция за обработване на сигнали и предоставяне на информация по клиентски запитвания, която също има изцяло вътрешен характер за организационните мерки на дружеството при регистриране на жалби и предоставяне на информация по клиентски запитвания.

По преписката е представена справка от интернет страницата на КЕВР, според която „Електрохолд продажби“ ЕАД притежава лицензия за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция с права и задължения на координатор на специална балансираща група“.

От т. 4 към Протокол № 09/12.03.2026 г. се установява проведено заседание на КЗП, на което е взето решение, че „Електрохолд продажби“ ЕАД при упражняване на своята дейност използва нелоялна заблуждаваща търговска практика.

Последвало е издаването на оспорваната Заповед № 150/12.03.2026 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите, с която на основание чл. 68л, ал. 1, вр. чл. 68в, вр. чл. 68г, ал. 4, вр. чл. 68е, ал. 2 и ал. 1, предл. първо ЗЗП е забранено на „Електрохолд продажби“ ЕАД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, изразяваща се в следното: търговецът чрез премълчаване предоставя по неясен начин съществена информация на официалния интернет сайт на дружеството – [www.electrohold.bg](http://www.electrohold.bg) по отношение на възможностите за подаване, реда и процедурата за разглеждане на жалби, от която средният потребител се нуждае, за да вземе информирано решение и по този начин е възможно да има за резултат вземане на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използване на търговска практика, в нарушение на чл. 68е, ал. 2, предл. второ, вр. ал. 1, вр. чл. 68г, ал. 4 ЗЗП.

Административният орган е приел, че „Електрохолд продажби“ ЕАД е титуляр на лицензия за обществено снабдяване с електрическа енергия на битови крайни потребители за обекти, присъединени към електроразпределителната мрежа, като доставката се осъществява при публично известни условия. Крайните битови потребители, присъединени към електроразпределителната мрежа, сключват договор за предоставяне на услугите „достъп до електроразпределителната мрежа“ и „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа“ (в случая с „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД). В тази връзка е направен извод, че всеки краен битов потребител на електрическа енергия сключва

два отделни договора при общи условия, с две отделни дружества – краен снабдител с електроенергия и оператор на електроразпределителната мрежа. Предметът на договора с крайния снабдител „Електрохолд продажби“ ЕАД е снабдяване/продажба на електрическа енергия, а предметът на договора с оператора на електроразпределителната мрежа „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД е осигуряване на достъп до електроразпределителната мрежа“ и „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа.

Според органа крайният битов потребител получава известия за дължими суми за доставената му електроенергия и за задължения за достъп и разпределение на електрическа енергия, което се извършва само от крайния снабдител - „Електрохолд продажби“ ЕАД. В издадените фактури допълнително се включват дължимите суми към оператора на електроразпределителната мрежа. Въз основа на това се прави извод, че крайните битови потребители имат най-тясна връзка с крайния снабдител, при което към това дружество следва да се адресират всички жалби, оплаквания и оспорвания за неточно отчитане. Жалбоподателят разглежда единствено жалбите, които се отнасят за „издадените фактури“, за което се сравняват данните във фактурите и данните, предоставени от оператора на електроразпределителната мрежа. Приема се, че „Електрохолд продажби“ ЕАД не извършва действия по проверка на средствата за търговско измерване и твърди, че препраща жалбите по компетентност на оператора на електроразпределителната мрежа, за което информира потребителите. Органът констатира за липсата на извършено такова препращане, тъй като в отговорите до потребителите същите са насочвани сами да се обърнат към друго дружество.

От извършената проверка на интернет страницата (electrohold.bg) на дружество, обективизирана в КП № К-2790965/06.03.2026 г., органът е направил извод за липсата на предоставена ясна, достъпна и систематизирана информация относно реда и условията за подаване и разглеждане на потребителски жалби. В структурата липсва ясно обозначен раздел, в който потребителите да могат да се запознаят с процедурата за подаване на жалби, реда за тяхното регистриране и разглеждане, както и с действията, които дружеството предприема при постъпване на оплаквания. Посочено е, че на интернет сайта electrohold.bg са налични секции „За нас“, „електрохолд“, „ЕРМ Запад“, „Медия център“, „Контакт“, „Онлайн плащане“, „Информация за уебсайта“, „Защита на лични данни“, „Карта на сайта“, „Търговски центрове“. При избор на сектор „Електрохолд продажби“ се отваря меню със следните секции: „за бизнеса“, „за дома“, „ВЕИ“, „продукти“, „Актуално“, „електрохолд онлайн“ и „Energoto.bg“. При избор на секция „За дома“ е вложено падащо меню с актошни полета: „Стани клиент“, „Всички услуги“, „цени и тарифи“, „начини на плащане“, „преустановяване на хранване на битови клиенти“, „енергойна ефективност“, „регулиран пазар“, „законова рамка“. При маркиране на сектор „Всички услуги“ се активират следните допълнителни полета: „услуги и необходими документи“, „електронна фактура“, „онлайн плащане“, „SMS услуги“ и „Е- услуги“. Не е установено наличието на сектор за крайни потребители, който да указва определен ред или да информира за процедури за разглеждане на жалби.

Констатирано е, че в раздел „Електрохолд продажби“, сектор „За дома“ в интернет сайта (electrohold.bg) са посочени единствено начините за контакт с дружеството, включително телефонен номер, електронна поща и информация за търговските центрове на дружеството. Липсва информация относно реда за подаване и разглеждане на потребителски жалби и не са разяснени правата на потребителите при възникване на спор с търговеца.

В раздел „често задавани въпроси“, в под раздел „решаване на спорове, писмени запитвания и жалби“ в интернет сайта е публикувана ограничена информация, която съдържа единствено общо

указание, че клиент може да подаде жалба и че същата се разглежда, като отговор се предоставя в срок до 30 дни. Посочено е още, че споровете се решават чрез преговори между страните, а при липса на съгласие – от компетентния съд Според органа публикуваната информация не съдържа конкретна процедура за разглеждане на жалбите, не са описани етапите на разглеждане на подаденото оплакване, не са посочени действията, които дружеството предприема при постъпване на жалба, както и не е предоставена информацията относно начина, по който се извършват проверки по същество на твърденията на потребителите.

Органът е направил допълнителен извод, че на интернет страницата на дружеството няма публикувана информацията относно различните видове потребителски оплаквания и критерии за тяхното разграничаване. Липсата на подобна информация пречатства възможността потребителите да установят какъв вид оплакване следва да подадат и какви действия ще предприемат търговецът след неговото постъпване.

Направен е още извод за липсата на информацията на интернет сайта относно условията, при които се извършват проверки при възникване на спор относно начислена сметка за електрическа енергия. Липсват правила, при които може да се извърши проверката, нито е предоставена информацията относно възможността за начисляване на такси при извършването им. Липсва информацията относно реда, по който потребителите могат да защитят правата си при възникнал спор, включително какви действия следва да се предприемат при оспорване на начислена сума, какви документи следва да се представи и по какъв начин се извършва проверката. Според органа липсата на подобна информация пречатства възможността на потребителите да проверят дали реално се извършва проверка по твърденията в жалбата или се извършва единствено сравнение на данни, предоставени от оператора на електроразпределителната мрежа.

Органът е приел, че в Общите условия също липсва предвидена конкретна процедура за регистриране и разглеждане на жалби, както и за извършване на проверки, в зависимост от оплакването.

Въз основа на горното органът прави извод, че не е представена ясна, точна и пълна информацията относно реда за подаване и разглеждане на потребителски жалби, както и чрез създаване на неяснота относно компетентния субект, който следва да разгледа потребителските оплаквания. По този начин търговецът премълчава съществена информация, необходима на средния потребител, за да вземе информирано решение относно упражняване на своите права при възникнал спор. Липсата на подобна информация би могла да доведе до объркване относно начина, по който потребителят може да защити правата си, както и относно начина към кого следва да се обърне при възникнал проблем, свързан с начислена сметка за електрическа енергия.

Посочено е, че съгласно чл. 68е, ал. 2, предл. второ, вр. ал. 1 ЗЗП търговска практика се счита за заблуждаваща, когато търговецът чрез премълчаване предоставя по неясен начин съществена информация, от която средният потребител се нуждае, за да вземе информирано търговско решение, като по този начин е възможно да има за резултат вземане на търговско решение от средния потребител, което той не бил взел без използването на търговската практика и да повлияе върху неговото икономическо поведение. Според органа е премълчана съществена информация, която е необходима на средния потребител, за да може да предприеме своевременно правилните действия за защита на своите права и интереси при оспорване на начислени задължения за електрическа енергия, съмненията относно коректната работа на измервателни уреди, точността на превключванията, доставяното напрежение и други.

Прието е, че дружеството предоставя по неясен начин различна информация във всеки отделен носител на информацията. Правилата за работа с клиенти са неясни и оставят впечатление, че дружеството е компетентно да разгледа жалби от всякакво естество. От изложеното в Общите

условия и в интернет страницата се създава неяснота към кого да се подаде жалбата. На база подадените отговори потребителят остава с впечатление, че дружеството не може да разпорежда проверка на измереното и отчетеното количество енергия, а същевременно е извършило такава и не са констатирани нередности. Изложено е, че жалбоподателят следва да разглежда всички оплаквания, включително за правилното отчитане на електрическата енергия, тъй като не може да се изисква от средния потребител да разпознава различните дружества, участващи в процеса на снабдяване с електрическа енергия.

Горепосоченото според органа може да доведе до пропусне срокове за оспорване на начислени суми, въздържане от упражняване на права и заплащане на начислени суми, въпреки наличие на съмнения относно тяхната неправилност. Това води до невъзможност за вземане на икономическо решение, свързано с подаване на жалба, оспорване на начислени суми и изискване на проверка на измервателно устройство и начина на фактуриране.

След последното съдебно заседание е представен липсващ документ от административната преписка, а именно Констативен протокол № К-2790965/06.03.2026 г., за проверка на интернет страницата electrohold.bg. Същият не е доказателство по делото, тъй като не е представен своевременно от органа при изпълнение на задължението са представяне на цялата административна преписка. Правилното процесуално действие изисква отмяна на хода по същество по делото, за да се приеме този документ, но въпреки това не следва да се извърши. В оспорената заповед на стр. 6 е посочен този констативен протокол и подробно е отразено какво съдържа, а жалбоподателят не оспорва тези фактически констатации в заповедта. По тези съображения съдът приема за действително отразеното в заповедта, отнасящо се до съдържанието на интернет страницата на жалбоподателя.

**При така установените факти, съдът достига до следните правни изводи:**

Жалбата срещу процесната заповед е подадена в срок, срещу подлежащ на оспорване индивидуален административен акт, от активно легитимирано лице, адресат на акта, поради което е процесуално допустима.

Разгледана по същество, жалбата е основателна, но по съображения, различни от изложените в жалбата.

Според чл. 146, вр. чл. 168 АПК съдът следва да провери актът издаден ли е от компетентен орган и в предписаната от закона форма, спазени ли са материалноправните и процесуалноправните разпоредби и съобразен ли е актът с целта на закона.

Атакуваната заповед е издадена от компетентния орган по чл. 68л, ал. 1 ЗЗП, а именно председателят на Комисията за защита на потребителите.

Не се споделят възраженията за нищожност, основани на разбирането, че КЗП не може да разглежда жалби на физически лица срещу енергийно предприятие за изпълнение на задължения по Закона за енергетиката. В случая не се разрешава спор между потребител и енергийно предприятие, доколкото КЗП се е самосезирала и е извършила проверка дали са осъществени нелоялни търговски практики, регламентирани в ЗЗП, а не в ЗЕ.

Актът е надлежно мотивиран от фактическа и правна страна, като отговаря по форма на общите правила по чл. 59, ал. 2 АПК. Налице са мотиви и разпоредителна част, от които може да се направи извод какви са фактите според органа, довели до издаването на заповедта. В тази връзка са изложени твърдения за липсата на ясна, точна и пълна информация в интернет страницата за начина на подаване и разглеждане на жалби на потребители, извършване на проверка по направените оплаквания в жалбите, което според органа е премълчаване на съществена информация по смисъла на чл. 68е, ал. 2, вр. ал. 1 ЗЗП, което представлява заблуждаваща търговска практика.

Констатирант се допуснати съществени нарушения на административнопроизводствени правила, които могат да се отразят на приложението на материалния закон. Органът не е изпълнил задълженията си по чл. 35 и чл. 36 АПК, изискващи изясняване на всички релевантни факти и събиране на доказателства за установяването им.

Съгласно чл. 68в ЗЗП забраняват се нелоялните търговски практики.

Според чл. 68е, ал. 1 ЗЗП търговска практика е заблуждаваща и когато от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, както и ограниченията на използваното средство за комуникация, следва, че тя не предоставя съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземането на търговско решение, след като се е запознал с тях, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

Съгласно чл. 68е, ал. 2 ЗЗП заблуждаваща е и всяка търговска практика, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът прикрива съществена информация по смисъла на ал. 1 или я предоставя по неясен, неразбираем или двусмислен начин, или не я предоставя своевременно, или при която търговецът не посочва своята истинска търговска цел, ако тя не се разбира от контекста и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика.

Фактическият състав на нарушението изисква кумулативно наличие на три обективни елемента: 1). да е налице търговска практика, свързана с предлагането на стоки и услуги; 2). тази търговска практика да е свързана с премълчаване, за да се прикрива съществена информация или същата се предоставя по неясен, неразбираем или двусмислен начин; 3. тази търговска практика да има за резултат или да е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на търговската практика.

Според § 13, т. 23 ДР на ЗЗП „търговска практика“ е всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребителя. Безспорно продажбата на електрическа енергия и всички действия, респ. бездействия на енергийното дружество по повод оплаквания на потребител по повод високите сметки за потребената електрическа енергия. Това е така, тъй като се касае за дейност на търговец, насочена към своите потребители.

На следващо място следва да се установи дали тази практика е свързана с премълчаване на съществена информация (реда и условията за подаване и разглеждане на потребителски жалби) или същата да е представен по неясен, неразбираем или двусмислен начин. Това налага да се изясни дали жалбоподателят има задължения да публикува на своята интернет страница информация относно реда и условията за подаване и разглеждане на потребителски жалби, а ако е налице такова задължение, то следва да се посочи конкретно неговото съдържание, т. е. да се посочат конкретните ред и условия за подаване и разглеждане на жалби.

Раздел VI от Закона за енергетиката регламентира мерките за защита на потребителите на енергийни услуги. Според чл. 38а, ал. 1, т. 7 ЗЕ договорите с потребители на енергийни услуги задължително съдържат правата на потребители на енергийни услуги, включително информация относно процедурата по разглеждането и произнасянето по жалби в срок до три месеца от постъпването им. Съгласно чл. 38б, ал. 1, т. 7 ЗЕ енергийните предприятия - страни по договорите по чл. 38а, ал. 1 предоставят на своите потребители на енергийни услуги информация относно средствата за уреждане на спорове.

Нормата на чл. 38в, ал. 1 ЗЕ регламентира, че енергийните предприятия по чл. 38б, ал. 1 изготвят

и представят за одобрение от комисията правила за работа с техните потребители на енергийни услуги. Според чл. 38в, ал. 2 ЗЕ правилата по ал. 1 уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях.

Според чл. 38в, ал. 3 ЗЕ правилата по ал. 1 се одобряват от комисията, публикуват се в един централен и в един местен всекидневник, както и на интернет страницата на лицензианта и влизат в сила след публикуването им. Правилата са част от общите условия на договорите, одобрени от комисията, когато с този закон са предвидени общи условия.

Съгласно чл. 38в, ал. 4 ЗЕ условията и редът за одобряване на правилата за работа с потребителите на енергийни услуги се уреждат с наредбата по чл. 60 (Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката).

В чл. 14 от Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката е регламентирано, че правилата за работа с потребители на енергийни услуги задължително уреждат реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която доставчиците и потребителите на енергийни услуги получават достъп до тях, както и специални процедури за предоставяне на уязвими клиенти на информация, свързана с потреблението, и за преустановяване снабдяването на уязвими клиенти.

Горното налага извод, че за жалбоподателя съществува задължение да изготви Правилата за работа с потребители на енергийни услуги, които да регламентират реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения. Същите се одобряват от КЕВР по реда на Наредба № 3 от 21.03.2013 г. и са част от Общите условия, като следва да се публикуват в един местен всекидневник и на интернет страницата на жалбоподателя. Налага се и допълнителен извод – правилата има определено съдържание, а именно одобреното такова от КЕВР.

В настоящия случай органът не е събрал доказателства за одобрените Правилата за работа с потребители на енергийни услуги, поради което не е изяснил какви са одобрените ред и условия за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените потребителски жалби. Органът не сочи какво трябва да съдържа публикуваната информация (единствено сочи, че трябва да е налице разделение по вид на оплакване), т. е. не сочи начин на подаване на жалба, вид и начин на проверка, срок за произнасяне и т.н. И това е така, тъй като КЗП няма правомощия да определя съдържанието на реда и условията за разглеждане на жалби, доколкото същите се одобряват от КЕВР и са част от общите условия. КЗП следва да съобрази конкретни правила за работа с потребители, а именно само и единствено одобрените от КЕВР. Други правила за работа не мога да се поставят на жалбоподателя, тъй като не са одобрени и не са част от общите условия. В тази връзка КЗП е следвало да изясни какво е одобреното съдържание, отнасящо се за реда и условията за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените потребителски жалби. Неизясняването на това съдържание пречатства правилното приложение на чл. 68е, ал. 2 ЗЗП, доколкото в нормата се сочи „неясна“, „недвузначна“, „неразбираема“ или „премълчаване“. Без да се изясни съдържанието на одобрените правила, не може да се прави извод, че търговската практика на дружеството е „неясна“, „недвузначна“, „неразбираема“, така също и да е налице премълчаване. Иначе казано щом не е изяснено съдържанието на конкретните правила, то няма как да се прецени дали информацията е неясна, недвузначна или неразбираема. В тази връзка не е достатъчно да се посочи, че не е публикувана информация, а да се посочи какво трябва да съдържа същата. Още повече, че в одобрените и публикувани в сайта на дружеството Общи

условия се посочва възможността за подаване на жалби и срок за произнасяне по същите, а органът не е изложил защо не приема за достатъчно публикуването на същата.

Горното означава, че органът е нарушил чл. 35 и чл. 36 АПК, изискващи изясняване и събиране на доказателства за одобрените Правилата за работа с потребители на енергийни услуги, съдържащи информация за конкретните ред и условия за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените потребителски жалби. Неизясняването на тези обстоятелства пречатства приложението на чл. 68е, ал. 2 ЗЗП, поради което се отразява на материалния закон, а именно дали е налице нелоялна търговска практика.

Горното налага извод за основателност на жалбата, а на основание чл. 172, ал. 2, предл. второ от АПК оспорената заповед следва да се отмени.

По разноските:

С оглед изхода на делото и на основание чл. 143, ал. 1 АПК жалбоподателят има право на разноски, които са 25,56 евро за държавна такса и 102,26 евро за юрисконсултско възнаграждение, което е минималният размер, съответстващ на чл. 24 от Наредбата за заплащане на правната помощ, вр. чл. 37 ЗПрП.

По изложените съображения, съдът

#### РЕШИ:

ОТМЕНЯ Заповед № 150/12.03.2026 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.  
ОСЪЖДА Комисията за защита на потребителите да заплати на „Електрохолд продажби“ ЕАД сумата в размер на 127,82 евро, представляваща направени по делото разноски.

Решението подлежи на обжалване пред Върховен административен съд в 14 – дневен срок от съобщаването му на страните.

Съдия: