

СНЦ „Инициатива за равни възможности”,

С финансовата подкрепа на Фондация „Отворено общество”

Автори: Даниела Михайлова и Момчил Йорданов

Достъпът до електричество в ромските квартали в България

I. Съществуващи практики по отношение на електроснабдяването в ромските квартали в България – сравнителен анализ на трите електрически компании, работещи в България: ЧЕЗ, ЕВН и Енерго Про.

I.1. Въведение

На територията на България енергоразпределението и енергоснабдяването се осъществяват от три търговски дружества, като предлагането на услугата е разпределено между тях на териториален принцип, тоест българските граждани – потребители на електроенергия на практика са поставени в позицията да нямат избор при определяне на обслужващото ги дружество, тъй като това е предопределено от местоживеенето им, както следва: на територията на Западна България електроенергия се предоставя от ЧЕЗ, на територията на Североизточна България – от ЕНЕРГО-ПРО и на територията на Югоизточна България – от ЕВН.

Ромското малцинство в България представлява около 10 % от общото население на страната /по неофициални данни/ и живее в териториално сегрегирани квартали. Ромските квартали се намират по правило в покрайнините на градовете и се отличават с лоша инфраструктура, висок процент на незаконно строителство, неизяснен статут на собствеността върху земя и жилища и влошено качество на всички предлагани комунални услуги, включително електричество.

Настоящият доклад има за цел да обобщи информацията за политиките и практиките на трите дружества, опериращи на територията на страната в сравнително-аналитичен план, като изследва както добрите, така и лошите им практики конкретно по отношение на кварталите, обитавани концентрирано от ромско население. Целта е да се анализира ситуацията и практиките, които довеждат съответно до подобряване или влошаване на достъпа до електроенергия и повишаване или влошаване на качеството на потребителската услуга в тези райони. Докладът съдържа информация за ситуацията в ромските квартали, свързана с електроснабдяването им, идентифицирани проблеми и последиците от тях, визията и плановете за развитие на съответната компания /ако има такива/, възможни подходи за решения на идентифицираните проблеми.

Докладът прави преглед на съществуващата практика на съдебните органи и Комисията за защита от дискриминация, като орган, призван да гарантира равенството /включително по отношение на ползването на услуги/ по дела, свързани с проблемите при електроснабдяването в ромските квартали и отношението на компаниите – доставчици към потребителите – роми.

На последно място докладът рефлектира върху становището и мнението на потребителите роми относно качеството на електроснабдяването, което им се предлага,

мнението им по отношение на проблема с равнопоставеността им в качеството им на потребители и дискриминационното отношение на компаниите – доставчици към тях, както и върху становището им по отношение на възможни подобрения на настоящата ситуация.

За осъществяването на тези цели екипът на СНЦ „Инициатива за равни възможности изследва териториални единици, разположени в районите, обслужвани от трите различни дружества, като избра следните: 1. Ромските квартали „Факултета” в град София, „Гиздова махала” в град Дупница и „Предел махала” в Благоевград, както и територията на ромската махала в град Самоков – от районите обслужвани от ЧЕЗ; 2. Ромските квартали „Максуда” в град Варна и село Каменар (общ. Варна) - от районите, обслужвани от Енерго Про; както и 3. Ромските квартали „Столипиново” /гр. Пловдив/ и „Луковица /гр. Пещера/ - от районите, обслужвани от ЕВН. Изследваните територии са подбрани, с цел да дадат цялостна картина за политиките, практиките, достиженията и проблемите в сферата на енергоснабдяването в ромските квартали в страната, като е обърнато внимание на необходимостта да се разгледат ромски квартали от територията на всяко едно от дружествата, както и да се обърне внимание на евентуални разлики при предоставянето на услугата в големи градски гета и малки квартали в градове от среден тип. За целите на изследването е събрана и се представя информация както от страна на потребителите на енергийната услуга, така и от самите търговски дружества –доставчици, като и от други заинтересовани лица – неправителствени организации и местна администрация в съответните територии.

I.2. Ситуация в ромските квартали, идентифицирани проблеми и последиците от тях

Обща картина

За целите на събирането и анализа на информация изследователският екип проведе интервюта с предварително подготвени въпросници с потребителите роми от целевите за изследването ромски квартали. Интервюирани бяха между 15 и 18 потребители във всеки един от целевите квартали, при спазване на баланс по отношение на пола на интервюираните. При съставянето на въпросниците се използва изработената и одобрена методология за провеждане на интервюта за целите на изготвянето на доклада. С въвеждащи въпроси беше събрана информация за общата ситуация в кварталите. С последвалите целенасочени въпроси бе събрана информация по отношение на потреблението на електрическа енергия от гледна точка на потребителите.

От резултатите от интервютата прави впечатление, че ромите в България като цяло харесват живеенето в общност /в квартал с преобладаващо ромско население/, като изтъкват, че това е така, тъй като жителите в ромския квартал по правило познават повечето хора около себе си, чувстват се по-сигурни за себе си и децата си, отколкото извън квартала. В това отношение повечето от интервюираните споделят, че особено в последните години усещат несигурност, когато са извън ромския квартал, усещат се заплашени, поради наличието на предразсъдъци към тях у българското население, споделят случаи на етнически мотивирано насилие и дискриминационно отношение, страхуват се включително от набези на националистически настроени групировки. Ромите изказват мнение, че в кварталите им няма престъпност в големи размери, което засилва тяхното чувство на сигурност, когато се намират в кварталите си. По време на интервютата се споделиха само случаи на дребни кражби, които, според участниците в

изследването, са нормално явление за всяко населено място. Поради изложеното, повечето от интервюираните отбелязват, че са доволни от факта, че живеят в ромски квартал и не предпочитат да се преместят в друг район. При все това всички интервюирани отбелязват липсата на достъп до услуги, които по принцип са достъпни в райони, в които основната част от населението са представители на мнозинството (здравни услуги, канализация, енергоснабдяване и др.).

По отношение на получаването на електричество като потребителска услуга интервюираните споделиха следната информация: жителите на ромските квартали се възприемат като **съвестни потребители** на битови услуги (включително електричество) и **покриват задълженията** си към техните доставчици **своевременно**. Изтъкнато бе, че ромските квартали са били първите места, в които дружествата – доставчици на електроенергия са подменили електроизмервателните уреди с електронни такива. Електронните измервателни уреди се отчитат, прекъсват и възстановяват дистанционно, поради което при втора неплатена сметка автоматично следва прекъсване на електричеството. Поради това мнозина от интервюираните споделиха, че сметките за ток се плащат с приоритет, тъй като почти всички домакинства в ромските квартали използват само електрически уреди за всичко – отопление, осветление, готвене, пране, ползване на уреди за развлечения и работа – телевизори и компютри и т.н., поради което за тях е важно да имат постоянен достъп до електричество и се стремят да поддържат коректни отношения с доставчиците на тази услуга. Ромите изразиха възмущение от факта, че въпреки теоритичната и практическа невъзможност да използват електричество при повече от една незаплатена месечна сметка, в обществото все още битува идеята, че те ползват електрическа енергия без да плащат, на гърба на останалата част от населението.

Повечето от интервюираните споделиха, че според тях **не винаги сметките за ток са изготвени коректно**. За илюстрация на този проблем се дават примери с непостоянна сума за плащане в едно и също домакинство, използващо едни и същи електроуреди в два различни периода на отчитане /но в един и същ сезон/, характеризиращи се с драстична разлика в сметките.

Голяма част от интервюираните споделиха, че **качеството на електроенергията не е постоянно**. Те смятат, че има периоди, в които подаваното напрежение е по-ниско от нормативно определеното, което води до повреди на домакински електроуреди, аварии и други неприятни ситуации, от които губещи са те. Според интервюирания П.П. от „Предел махала” в Благоевград често пъти осигуреното от доставчика напрежение на електроенергията не надхвърля 160 волта, при норматив от 220. Освен до повреди на уредите му, това довеждало и до необходимост от двойно по-дълго време на използването им за свършване на определена работа.

Според потребителите, **аварии се случват сравнително по-често** отколкото извън ромските квартали. Аварии в ромските квартали се отстраняват само от служители на енергийното дружество, когато касаят мрежата извън дома, и само от частни ремонтни групи, когато засягат авария на вътрешната мрежа.

Потребителите в ромските квартали смятат, че дружествата доставчици **не инвестират достатъчно в техните квартали**, като сравняват качеството на мрежата си с качеството ѝ в районите с българско население. Смята се, че в ромските квартали мрежата и съоръженията не са съобразени с действителния брой на потребителите, което от своя страна води до претоварвания и прекъсвания на подаването на електричество вследствие на аварии.

Роми, потребители на електроенергия от ЧЕЗ

Интервюираните в районите на ЧЕЗ споделиха, че според информацията, която самото дружество им е предоставило, **аварийните му групи работят в ромските квартали само в рамките на работната седмица**, в часовете от 9 часа сутринта до 16 часа следобед. Те споделят недоволство от това, като акцентират върху факта, че в околните райони, обитавани предимно от българско население, аварийните групи работят при нужда двадесет и четири часа и седем дни в седмицата.

Според ромите в тези райони, **сметките им за потребление са завишени** в сравнение със сметките, които се плащат в останалите райони на града.

По тяхно мнение **заплатените допълнителни услуги**, свързани с достъпа до електроенергия, **не се получават своевременно и адекватно**. Така например интервюираната Б.И. от кв. „Факултета” в София показва документи, от които става ясно, че е платила такса за откриване на нов потребител и е покрила всички разходи, свързани с тази дейност. В договора ѝ с доставчика е записано, че присъединяването ще се случи до 45 дни от подписването му, а по време на интервюто от тази дата бяха изминали 18 месеца.

Без охота интервюираните разказаха, че за да намалят сметките си за ток, някои от тях прибегват до незаконни действия – **манипулация на електроизмервателните уреди**. Интересното в случая е, че тъй като електромерите им са поставени в затворени табла, монтирани на стълбове високо над земята /между 6 и 12 метра, в зависимост от района, в който живеят/, същите могат да бъдат достигнати единствено със специалните “вишки”¹ на доставчика на електроенергия. Според потребителите **в незаконните действия са включени и хора от енергийното дружество**, тъй като няма друг начин човек да стигне до електромера, освен чрез използване на специализираните коли-стълби на дружеството - доставчик. Освен това електромерите са електронни и само специалист би могъл да извърши някаква манипулация с тях.

Интервюираните споделиха, че оценяват като проблем факта, че измервателните им устройства (**електромерите**) са поставени в табла на **6 /Дупница и Благоевград/ или 12 /София/ метра височина** и са, следователно, **недостъпни за визуален контрол**. Потребителите са наясно, че подобна практика има само в техния и други ромски квартали, докато в районите, населявани с етнически българи това не е така. Считат това за практика, която е **дискриминационна на етническа основа**. Недостъпността на електромерите не позволява ежедневен контрол върху разхода на електроенергия от страна на потребителите. Това според тях е една от причините за сравнително по-големи сметки.

Друг важен за потребителите проблем е, че те **не получават** изискуемите от нормативната база в страната **известия за дължими суми /сметки/**, тъй като дружествата – доставчици не издават такива за адресите на потребителите в ромските квартали. Оказва се, че потребителите-роми узнават размера на своята месечна сметка в момента, в който отиват да заплащат на касите на дружеството. Така често пъти се оказва, че в момента на плащане потребителят не разполага с изискуемата сума и не може да заплати в цялост своята фактура. Това води до прекъсване на снабдяването, което пък от своя страна води до заплащане на допълнителна такса за възстановяване на енергоподаването след заплащане на дължимата сума.

Интервюираните в ромската махала в град Самоков споделят, че дълги години дружеството е толерирано **опосредстване на взаимоотношенията си с отделните**

¹ Служебен работен автомобил на дружествата-доставчици на електроенергия с подвижна стълба.

потребители, като „е назначавало отговорници-инкасатори” от самия ромски квартал. Тези отговорници „определяли месечна такса на всеки потребител и сами извършвали прекъсване на електричеството при неплащане”. Потребителите споделиха, че не получавали никакви документи за заплатените от тях суми. Тази практика била преодоляна едва в последната година с усилията на местни неправителствени организации, които застъпничали пред местната администрация за приемане на решение на общински съвет – Самоков за сключване на наемни договори с гражданите, които имали незаконно построени къщи върху общинска земя, на основание на които дружеството им откривало индивидуални партиди.

Интервюираните споделят опасението, че има вероятност част от хората в кварталите да **спрат да плащат** сметките си, но не защото не искат, а защото не **могат да си го позволят** (от кв. „Факултета” – София се цитират случаи на суми от няколко хиляди лева само за едно домакинство) или не са съгласни с коректността на отчитането, но не могат да поискат проверка преди заплащане на сумите, тъй като са информирани от служители на дружеството, че проверка за изправността на уредите може да се направи само на абонат без задължения към дружеството.

Интервюираните от районите, обслужвани от ЧЕЗ смятат, че **отношението към абонатите от ромските е различно, по-неблагоприятно**, в сравнение с другите райони в градовете. За това се дадоха много примери – ненавремененно отстраняване на аварии, поставянето на електроизмервателните уреди във високи табла, големи закъснения с изпълнението на регламентирани действия, некоректно отношение при търсене на информация, липса на достъп до информация и т.н.

Според потребителите, те се намират в рискова ситуация. Неплащането на сметки и липсата на информация за формирането на сумите за крайно плащане според тях води до влошаване на отношенията между доставчици и потребители. Все пак, дори в тази ситуация, те плащат редовно сметките си за ток, защото нямат алтернатива за осигуряване на бита си. Отоплението, храната, хигиената и всички битови нужди зависят от наличието и качеството на електроенергията.

Потребителите смятат, че за преодоляване на проблемите е важно преди всичко дружеството да направи прозрачно формирането на сметките за електричество, да предоставя достъпна информация по разбираем начин и в обобщение – да проявява гъвкавост в зависимост от конкретна проблемна ситуация – като пример се посочи най-вече необходимостта от съгласие на дружеството за договаряне на разсрочено плащане на натрупани стари големи задължения.

Роми, потребители на електроенергия от Енерго Про

Интервюираните роми от двете избрани за изследването ромски махали смятат темата за електропотреблението за проблемна.

В с. Каменар през 2008 г. са въведени електронни електромери, защитени със сигнализираща система „СОТ“, което се посочва от дружеството ЕНЕРГО-ПРО като пример за добра практика. От гледна точка на потребителите обаче, това не допринася за разрешаване на **основния им проблем** при потреблението на електричество – **високата цена на услугата**. Интервюираните смятат, че сметките им са нереалистично високи и то в резултат на целенасочено несправедливо отношение на компанията-доставчик. Основният аргумент, който излагат е, че сметките са с различни стойности всеки месец /прз един и същи сезон/, докато потреблението на ток от тяхна страна не се променя. Всички

интервюирани /и от с. Каменар и от кв. „Максуда“ – Варна/ споделят, че заплащат високи сметки за ток – стойностите им варират между 50 и 120 лева. Според потребителите от с. Каменар стойностите на сметките са се повишили рязко след монтирането на дигитални електромери, защитени с охранителна система „СОТ“. Според някои от интервюираните сметките преди това са били от порядъка на 16 – 20 лева. Някои от тях обвиняват инкасаторите в неправилно изчисляване на сметките им – според тях при всяко едно изчисляване инкасаторите вписват свръхкиловати, за да могат да възстановят загубите на компанията от неплатените стари дългове. Все пак се отбелязва, че в момента положението е по-добро, тъй като електромерите са разположени така, че е възможен визуален контрол. Според потребителите преди новите инвестиции – по времето, когато електромерите са били качени на стълбове – злоупотребите на инкасаторите са били още по-големи. Според някои от тях съществува проблем и с функционирането на новите електронни електромери. Както им е било обяснено в центровете за обслужване на клиенти, електромерите отчитат дори електроенергията, изразходвана от светлинните датчици на изключени електронни уреди, което е било причина за високите им сметки. Те не приемат това обяснение за правдоподобно и подозират компанията-доставчик в опити да реализира печалба по нечестен начин. Според част от тях някои от новите електромери напълно целенасочено са настроени така, че да отчитат по-високи стойности от реално изразходваните.

Друг често срещан проблем с плащането на сметките за ток, посочен от потребителите, е свързан с някои **общински жилища**, в които живеят част от обитателите. Електроразпределителната компания **не регистрира смяна на наемателите** и често изисква изплащането на **дългове** в сериозни размери, натрупани от **предишни наематели**, от новонастанените семейства. Потребителите намират търсенето на сумите за покриване на стари дългове от тях за несправедливо и отказват да приемат предложението на доставчика за разсрочено плащане.

Въвеждането на дигитални електромери е успяло да постигне основната си цел – пресичане на практиките за манипулиране на електромерите с цел намаляване на отчитаните стойности. Според интервюираните от с. Каменар в момента в селото няма хора, които незаконно и неотчетено да употребяват ток, което сега е и напълно невъзможно, поради системата за сигнализация „СОТ“. Въвеждането на дигитални електромери има за резултат ефективното **преустановяване на практиката семейства с прекъснат ток да се присъединяват към мрежата на своите съседи**, тъй като манипулациите по мрежата стават много по-трудни, а изразходваната в едно домакинство енергия – много по-точно отчетена. Това принуждава семействата без ток да търсят алтернативни начини за осветление и отопление.

Положителна промяна след въвеждането на електронни електромери, за която всички са единодушни, е **подобряването на качеството на електроенергията**. В момента няма проблеми с подаването на ток, за разлика от по-рано, при старите електромери, когато всички хора се оплаквали, че нерегулярното напрежение поврежда електроуредите им. Според интервюираните проблемите с качеството на тока тогава са били масови. В момента липсват и аварии, каквито са се случвали често преди.

Един от основните източници на недоволство у интервюираните е **отношението на служителите на компанията към тях като потребители**. Като основен проблем те изтъкват липсата на достатъчно информация за практиките и политиките на компанията, както и нежеланието на служителите ѝ да предоставят такава при директен контакт с

потребителите. Въвеждането на новите електромери според тях е станало без знанието на хората и това е отново практика на компанията, която те приемат за неправомерна. Подобно разочарование интервюираните изразяват и от общуването си със служителите на компанията, когато те работят на място в района. Те биха желали и очакват служителите да предоставят информация за значението на стойностите по електромерите, докато практиката на служителите на компанията е да ги насочват за повече информация към центровете за обслужване на клиенти. По принцип основната част от дейността на центровете за обслужване на клиенти на ЕНЕРГО-ПРО би трябвало да се извършва по телефона – приемане на съобщения за аварии, консултации относно дължими суми и др. Ромите обаче имат усещането, че когато разговарят със служителите на компанията по телефона, не им се обръща никакво внимание. Интервюираните твърдят, че компанията **не изпраща месечни фактури** за задълженията им и по този начин потребителите не знаят каква сума дължат до самия момент на плащане на касите в центровете за обслужване на клиенти.

Роми, потребители на електричество от ЕВН

По отношение на получаването на електричество като потребителска услуга, интервюираните споделиха следната информация: в продължение на повече от двадесет години потреблението на електрическа енергия в ромските квартали е било основен проблем. Лошото качество на мрежата е водело до постоянни аварии и са съществували условия за корупция както при отчитането на енергията, така и при нейното заплащане. Били са назначавани инкасатори, които са събирали месечни задължения и не са ги отчитали. По този начин реално потребителите са натрупали непосилни задължения. Това е довело до решение от страна на доставчика да пристъпи към масови изключения на енергията. В последствие в най-големия ромски квартал на територията на ЕВН – „Столипиново” в Пловдив, се е пристъпило към установяване на режим на подаване на електричество само в нощните часове. Това е мотивирало допълнително потребителите да не заплащат потребената енергия, като в крайна сметка са се натрупали задължения в размер на повече от три милиона лева за целия квартал. Ситуацията се е разглеждала като напълно безнадеждна от страна на потребителите, а и от страна на енергийната компания. Дори подаваното електричество е било с по-нисък волтаж, което е довеждало до повреди в електроуредите.

На този етап обаче, интервюираните споделят, че в през 2007-2008-2009 г., в резултат на целенасочена инвестиционна програма на дружеството - доставчик **електрическата мрежа е била изцяло обновена**. Преодолян е основен за тях проблем – **електромерите**, които са били поставени на високи стълбове, днес са положени в **табла на ниво, позволяващо визуален контрол**. Сега жителите на ромските квартали се възприемат като съвестни потребители на електрическа енергия и **покриват задълженията си към доставчика своевременно**. Интервюираните споделиха, че сметките за ток се плащат с приоритет, тъй като почти всички домакинства в кварталите използват само електрически уреди за всичко – готварски печки, перални машини, телевизори, климатици, отоплителни уреди и т.н., поради което за тях е важно те да имат постоянен достъп до електричество и се стремят да поддържат коректни отношения с доставчиците на тази услуга.

Трябва да се отбележи, че някои от присъстващите споделиха, че **не винаги сметките за ток са изготвени коректно**, като имат предвид главно това, че според тях поставените нови електронни електромери отчитат повече потребление на енергия, отколкото старите, с часовникови механизми. Смятат, че новите електромери са свръхчувствителни и отчитат потребление дори вследствие на вибрациите, причинени от градския транспорт. Част от интервюираните обаче продължават да смятат, че сметките им за потребление са завишени в сравнение със сметките, които се плащат в останалите райони на градовете.

От друга страна те споделят, че в **момента качеството на електроенергията е постоянно и на ниво**. Споделят единични случаи на претърпени аварии, главно от свръхпотребление. Според потребителите **аварии се случват рядко и се отстраняват своевременно**, обикновено в рамките на деня. Споделят, че настъпилите повреди се отстраняват само от служители на енергийното дружество, като аварийните групи работят постоянно и контактът с тях е лесен.

Потребителите също така твърдят, че в **резултат на информационните кампании за енергоспестяване, провеждани от дружеството-доставчик**, вече се стремят да се сдобият със съвременни и по-икономични уреди, което води до преодоляване на проблема с аварията от свръхпотребление.

Интервюираните изказват задоволство от факта, че дружеството е **назначило консултанти от ромски произход**, техни съседи, които всички те познават, и на които се доверяват. Според потребителите, консултантите са квалифицирани да отговарят на всякакви техни въпроси относно електрическата енергия, нейното потребление и отчитане, начини и места за заплащане. Приветстват тази политика на дружеството и смятат, че това им спестява време, тъй като по-рано по всякакви подобни въпроси е било необходимо да се обръщат към Център за обслужване на клиенти, който не е в квартала и достъпът им до него не е безпроблемен.

Изразява се задоволство от факта, че сега могат да **следят показателите на електромерите си, да използват помощта на консултантите, за да правят това и да заплащат енергията в откритите от дружеството в кварталите каси**, което намират за голямо улеснение.

Интервюираните споделиха, че според тях **заплатените услуги се получават своевременно и адекватно**.

Изразява се масово задоволство и от начина, предложен от дружеството за решаване на проблема с **натрупаните през годините стари задължения**. За покриването им всеки потребител заплаща между 7 и 20 лева месечно, наред с текущото си потребление. Потребителите намират тази схема за съвсем поносима, въпреки че не са наясно как точно се е формирала дължимата за старо задължение месечна вноска. Всеки от тях обаче е наясно с размера на старото си задължение и разполага с подписан за това двустранен протокол. Интервюираните от кв. „Столипиново” смятат, че след промяната на режима и възстановяването на електричеството не се правят опити за незаконни посегателства върху мрежата от тяхна страна, нито за незаконно потребление.

Интервюираните споделиха, че са доволни от **политиката на дружеството да положи усилия да снабди всеки клиент с отделен електромер и да го отдели като абонат**, което води до преодоляване на практиката няколко семейства да употребяват енергия, отчитана от един електромер, като си правят услуги един на друг, но при отчитането не знаят как точно да си поделят сметката. В миналото това е водело до неплащане на задължението и съответно до натрупване на дългове.

Потребителите изразяват и задоволство от факта, че на този етап всеки потребител **получава изискуемите от нормативната база в страната известия** за дължими суми от кварталните консултантите. Споделят, че по-рано, когато това не е било практика, е било проблем да се узнава размера на месечната сметка в момента, в който се отива да се заплаща на касите на дружеството или в пощенски клонове.

I.3. Визия на компаниите – доставчици по отношение на ромските квартали. Възможни решения/идентифицирани добри практики

Информация, генерирана от служители на ЧЕЗ

Според официалното становище на дружеството както в София, така и в другите градове, в които оперира ЧЕЗ, съществуват определени обособени „проблемни райони”². Те не са уточнени изрично, но може да се направи обоснован извод, че в случая „проблемен район” служи като определение за ромските квартали. Като **специфични проблеми за тези квартали**, които затрудняват снабдяването с електроенергия, дружеството определя лошата инфраструктура, инерционното отношение на потребителите към проблемите им, свързани с електроснабдяването и заплащането му, неразбиране на предприеманите от компанията действия за подобряване на услугата и затруднената комуникация с клиентите. Давността на проблема датира от самото обособяване на кварталите като ромски. Причините се определят като „комплексни”, без да се конкретизират по никакъв начин. Според дружеството, за да се избегнат проблемите е необходимо да се осъществява постоянен открит диалог с всички засегнати страни, като проблемите се поставят ясно и се търсят конкретни решения, а постигнатите договорености се спазват от всички страни и не се пристъпва към прехвърляне на отговорности и вина. От дружеството не споделят никакви конкретни стъпки, предприети от тях в тази насока.

Въпреки че в близкото минало е съществувал сериозен проблем със събираемостта на месечните вземания в ромските квартали, дружеството твърди, че няма специална стратегия за действия по събирането на вземания от ромското население, а има обща стратегия за „управление на вземанията”. Тази обща стратегия е „заложена в официални документи”, според дружеството, но не се цитират конкретни такива. Дружеството оценява действията си³ в ромските квартали от последните десет години като успешни и довели до значително повишаване на събираемостта на вземанията, както и на качеството на доставяната енергия и реалното отчитане на потреблението. В отделни райони на територията на ЧЕЗ като например Лом, Самоков и отчасти Дупница, закъдето от дружеството имат информация, че има ромско население, събираемостта е значително по-ниска от средната за ЧЕЗ; но във „Факултета” и донякъде в гр. Ихтиман – в резултат на предприетите инвестиции, проблем със събираемостта нямало.

² Интервю-разговор с г-н Радослав Димитров, Енергиен омбудсман на ЧЕЗ

³ Тук се има предвид поставянето на електромерите в ромските квартали във високи табла, както и замената на електроизмервателните уреди с електронни такива, позволяващи дистанционно отчитане, прекъсване и възстановяване.

Според дружеството етапите на процеса по събиране на задължения са няколко – започвало се с телефонни обаждания и писма до длъжниците⁴, а при невъзможност задължението да бъде събрано от компанията, стандартна търговска практика е да се търси съдействие от външни фирми за съдебно или извънсъдебно събиране на вземания. За обективизиране и конкретизиране на информацията е необходимо да се отбележи, че ЧЕЗ все пак са разрешили проблема със старите си вземания в ромските квартали чрез извършването на няколко цесии на дългове с договор, сключен с „ЕОС Матрикс“. С този договор са цедирани на „ЕОС Матрикс“ по-значителната част от старите вземания на дружеството от потребители в ромските квартали на различни градове в страната. По този начин към момента тези клиенти са изправни от гледна точка на дружеството, т.е. те не са негови длъжници⁵. Когато се осведомят, че нямат задължения, ромите-потребители депозират молби за възстановяване на електричеството си. Тази услуга, обаче, в момента се извършва със значително забавяне /що се касае до ромските квартали/ на определените от самото дружество с Общите условия срокове, тъй като липсват свободни места за поставяне на електромери в наличните високи табла. Известно е, че все пак са останали стари вземания, които не са цедирани.

По принцип дружеството не толерира практиката на „разсрочване на плащанията“, но и в случаите, в които се постига съгласие за това, обикновената предлагана на потребителите схема е внасяне на 40% от задължението като първоначална вноска и разсрочване на останалата част на равни месечни вноски в рамките на от три до шест месеца. Като се има предвид, че някои от вземанията са около и над две хиляди лева, тази схема се явява затруднителна до невъзможност за задължените потребители. За да се избегне натрупването на нови задължения, компанията твърди, че използва практики като активно комуникираме с клиентите, телефонни обаждания, напомнителни писма, смс-известяване (след регистрация) и в крайна сметка – прекъсване на захранването. Възстановяване на подаването след прекъсване се извършва след заплащане на дължимата сума и такса възстановяване. По отношение на допълнителни и/или бъдещи усилия в тази насока от компанията смятат, че всички основни заинтересовани страни трябва да предприемат действия. От друга страна обаче, от самото дружество се обръща внимание на факта, че са направени значителни инвестиции за подобряване на мрежата в районите с концентрирано ромско население, като под „значителни инвестиции“ има предвид поставяне на електроизмервателни уреди с дистанционно отчитане, прекъсване и включване, което води до добра събираемост на текущите месечни задължения и монтиране на високи табла за електроизмервателните уреди, което водело до подобряване на безопасността на мрежата. В момента инвестиционната програма продължавала с подмяна на съществуващите електронни електромери с нови модели, като се съобщава, че новата технология ще позволи поставяне на допълнителни устройства в домовете на

⁴ Тук се подчертава, че по отношение на ромските квартали тези практики не били много работещи, тъй като ромите използвали преди всичко предплатени мобилни карти, които сменяли често без да уведомяват дружеството за промяната, а писма до тези потребители обикновено не се използвали, поради отказите на пощенските служби да ги доставят.

⁵ Тук е необходимо да се отбележи пълната липса на информация към потребителите-длъжници за извършените цесии и за това, че те са освободени от задължения към ЧЕЗ, но са станали длъжници на друго дружество, чиято специализирана дейност е събирането на дългове. Тази липса на информация е довела до широко разпространената в ромските квартали заблуда, че ЧЕЗ е извършило „опрощаване“ на старите задължения. Самите потребители-длъжници узнават случайно за факта, че вече нямат задължение към електроразпределителното дружество, обикновено при проверка за размера на задълженията си.

потребителите, които ще дават възможност за следене на показателите на високия електромер⁶.

Изследователският екип потърси конкретна информация за събираемостта на вземанията от квартал „Факултета”, „Гиздова махала” и „Предел махала” за последните дванадесет месеца, както и данни за тази събираемост в процентно-сравнителен план с други райони. От дружеството не споделиха конкретна информация, а обобщеният отговор е, че като цяло събираемостта от ромските квартали е по-ниска, но специално във „Факултета” и в други райони, където е инвестирано в „интелигентни системи за управление” събираемостта е по-висока. Като причина за по-ниската събираемост се сочи икономическата слабост и нестабилност на ромското население в условията на обща финансова криза, както и неорганизираност и недостатъчно внимание към установените срокове за плащане. Като друга конкретна причина се сочи това, че част от клиентите се присъединяват към мрежата нерегламентирано, поради което за определени периоди употребяват енергия без да я заплащат и това се отразява на навиците им да заплащат за получената услуга. По отношение на твърденията на потребителите, че сметките им са завишени и, че са сравнително по-високи от сметките на подобни домакинства в българските квартали, от дружеството споделят, че не може да се обобщи информация, от която да е видно, че потреблението в ромските квартали е по-високо, тъй като това е индивидуален за всяко домакинство показател, затова не е нито възможно, нито коректно да се съпоставят произволно сметки. Освен това от дружеството осведомяват, че не е предприемана информационна кампания за начини за енергоспестяване, насочена специално към ромското население. Обективизира се информация за затруднен достъп на служителите на компанията до определени места в квартала, като за причини се сочат отново лошата инфраструктура, както и бързата ескалация на напрежение у населението при наличието и на най-малък проблем. Това поставяло въпроса за нуждата от съдействие както от страна на местната администрация, така и от страна на работещите в района граждански организации. Последното било потърсено от компанията, която изразява задоволство от постигнатите до този момент резултати от съвместна работа без да се цитират конкретни примери.

Като доставчик на услуга компанията заявява, че счита всички свои клиенти за равнопоставени. Споделя се обаче, че посегателствата върху мрежата като нерегламентирани присъединявания и други посегателства с цел постигане на намаляване на отчитането на употребената енергия, са по-чести в ромските квартали, включително във „Факултета”, „Гиздова махала” и „Предел махала”. За справяне с проблема компанията използва извършването на постоянни проверки и действия „в съответствие с Общите условия”. Управлението на компанията не счита поставянето на електроизмервателните уреди на недостъпна за визуален контрол височина за дискриминационна практика. Напротив, счита го за съобразяване с изискванията на Общите си условия. Избягва се рефлексията върху възможни промени в изискванията за присъединяване на потребители с цел преодоляване на проблемите в тази насока, характерни за ромските квартали – недостатъчно места за поставяне на нови електромери.

⁶ На практика такива допълнителни уреди не са монтирани в нито едно населено място, тъй като компанията не е осигурила такива, и по всичко личи – не възнамерява да ги осигурява, тъй като предварителното проучване посочило, че цената на уреда /която следвало да се заплати от потребителя/ щяла да бъде непосилна за потребителите от ромските квартали.

Визията на Енерго Про

Според ЕНЕРГО-ПРО проблемите с ромите са толкова важни, колкото проблемите с всички останали клиенти, **които са нередовни и не спазват условията на общия договор** за доставка на електроенергия. Според компанията на “такива места” са концентрирани клиентите, които не плащат. От фирмата казват, че се опитват да им отделят специално внимание, като се концентрират върху това, което е най-проблемно – договорните отношения, справянето с повечето документи и различните изисквания, които имат – за да бъдат улеснени тези техни клиенти възможно най-много, но в рамките на политиката на фирмата, без да имат някакви специални преференции. На това не се гледа като на специална стратегия, а по-скоро като на част от усилията на компанията в условията на световна криза да запази несъбраните вземания на възможно най-ниско ниво. По отношение на спецификите на работата в кварталите с ромите компанията споделя следния опит: ЕНЕРГО-ПРО има центрове за обслужване на клиенти в деветте областни града на територията, на която оперира. Няма служители по места, които да работят директно с ромите в кварталите с ромско население. Повечето от проблемите, които ромите имат, според компанията, трябва да се решат в централните за обслужване на клиенти, тъй като там служителите са достатъчно добре подготвени, за да им обяснят какви са процедурите. Отчита се проблема, че голяма част от това население е неграмотно и трябва да му се обяснява много по-просто всеки въпрос. Фирмата прави опити да работи с местните администрации, като отчита, че в по-малките населени места, когато имат проблем, хората отиват при кмета. Поради това от компанията предоставят информационни материали по места в съответните общини. Такива обаче не се предоставят директно в ромските квартали.

Компанията е отчела затрудненията при прякото общуване на служителите си с клиентите и прилага практиката всички нейни служители, които директно работят с клиенти, да преминават няколко обучения всяка година. Обученията са в различни насоки – управление на конфликти и конфликтни ситуации. Все пак, според ръководството на ЕНЕРГО-ПРО, не може да се каже, че ромите като клиенти създават повече проблеми от етническите българи, дори напротив – ромите, които идват в централните за обслужване на клиенти с различни проблеми, са доста добронамерени и в много от случаите е по-лесно да се работи с тях. В резултат на това, дружеството - доставчик не смята, че се налага специално обучение и подготовка за работа с клиенти от ромските квартали.

Като най-съществени проблеми при предоставянето на услуги в квартали с ромско население компанията отчита проблема с неплащането на потребената енергия и проблема с неизяснения статут на собствеността и законността на земята и сградите на потребителите. През годините са били присъединени, включително и в разрез с действащата нормативна уредба, електромери, в повечето случаи преди закупуването на мрежата от ЕНЕРГО-ПРО. Поради това част от електромерите липсват като регистрирани в базата данни, не е регистрирана партидата и не се знае дали титулярът на имота все още живее там. В компанията няма информация дали се е сменил собственикът на имотите, дали е построен нов имот и дали е наследен съществуващ, защото задължение на клиента е да информира компанията след промяна на собствеността, независимо дали става дума за наследяване или продажба. Върху този въпрос от дружеството - доставчик са се опитали да работят в с. Каменар. Установено е, че съществуват много имоти, които нямат никакви документи. Самите сгради в общия случай са незаконно построени или поне нямат никакви документи. Има случаи, когато къщите са построени от общината, но обитателите

нямат никакви документи за това. Според изискванията на нормативната база един строеж трябва да е законен, за да има възможност да бъде присъединен към електрическата мрежа, но в ромските квартали ситуацията е отчетена като по-специфична. В момента компанията се опитва да работи с общината за уреждане статута поне на законните постройки, за да може да придобие изрядна документация и да ги заведе в своята база данни. На този етап компанията не разполага дори с приблизително точна информация за това колко са партидите, нелегално включени към мрежата. Известно е, че техниците, които работят по места, имат някакво впечатление, но то се определя като непредставително. Множество обаче са случаите, за които няма информация. Повечето се отнасят за домакинства без електромери: някои са свързани директно към мрежата, други заобикалят електромера и няма как потреблението да бъде отчетено, фактурирано и дължимо от клиентите. Нерегламентираните включвания са сериозен проблем и компанията се стреми да ги идентифицира и прекъсне, защото това е в неин търговски интерес. Констатирането на нерегламентирани включвания е в правомощията на ЕНЕРГО-ПРО България – Мрежи.

По отношение на манипулирането на съоръжения компанията не счита, че има масов проблем. В с. Каменар са инсталирани нови табла, които, съгласно закона, са с възможност да бъдат следени от потребителите – с прозорчета и поставени на нивото на човешки ръст, инсталирани с датчици и с връзка със „СОТ“, за да се сигнализира при някакво посегателство. Компанията е отчетла, че на потребителите е отнело известно време да свикнат с новите електромери и начина им на отчитане и охрана. Наета е охранителна фирма, която от своя страна е назначила хора от местното население, които да отговарят за охраната. Практиката се отчита като успешна, поне от гледна точка на техническото запазване на средствата за измерване. Според ЕНЕРГО-ПРО отговорността за съществуващите проблеми лежи върху двете страни – доставчика и потребителя. Отчита се, че голяма част от проблемите са наследени и много стари, тъй като съществуват висящи неплатени партиди още от 90-те години, а от 2002 – 2003 г. са възникнали проблеми с надписани, според клиентите, сметки и с големи неплатени суми, по които се трупат лихви. Клиентите носят отговорност, че не спазват задълженията си по Общите условия на договора: регистриране на смяната на титуляра или плащането на консумираната енергия. Компанията е обвинявана, че в ромския район се подава електроенергия с променливо и по-слабо напрежение, но смята, че това е в следствие на прекомерните и незаконните присъединявания.

Практиката в с. Каменар: Идеята за реализация на конкретния проект датира от пролетта на 2008 г., след идентифицирането на концентрирани посегателства върху съоръженията, включително присъединявания към въздушните кабели на мрежата. ЕНЕРГО-ПРО работи върху вариант, който да намали загубите за компанията по мрежата. От фирмата твърдят, че инвестиционният проект е предшестван от информационна кампания: проведени са срещи с общината и с кмета на село Каменар; иницирана и проведена е публична среща с голяма част от населението в местното училище, с цел да се информира населението относно задълженията към доставчика-търговец; раздадени са информационни материали; потребителите са споделили свои проблеми – надписвания, липса на документи за собственост на имуществото. На срещата са поканени и са присъствали представители на „СОТ“. В резултат на тези дейности всяка от страните се е съгласила да се опита да помогне за разрешаването на проблемите. Служителите в центъра за обслужване на клиенти във Варна са били инструктирани да обслужват с повече внимание тези клиенти, които компанията е искала да привлече като редовни клиенти и

платци. Техническата част от работата е обхванала инсталирането на нови табла със защита и обновяване на въздушните кабелни линии, което да намали загубите и възможностите за манипулации. Като резултат се отчита напредък, изразяващ се в чувствително намаляване на загубите в този район, при все че не всички партиди са регистрирани и до този момент. Като цяло дружеството е доволно от направените инвестиции. То оценява като позитивна и резултатна практиката да постави електромерите на места, достъпни за визуален контрол и смята, че това намалява физическите посегателства върху съоръженията и повишава доверието на клиентите. При реализацията на проекта е обсъждана темата за необходимостта от разпространение на информационни материали, но след консултации с местната администрация е решено, че тъй като голяма част от клиентите са неграмотни, използването на информационни материали не е най-ефикасното решение. Все пак такива са създадени и разпространени, предоставени са на разположение в кметствата и в центровете за обслужване на клиенти, където всеки клиент, ако има желание, може да се запознае, предварително и допълнително с информацията относно различните процедури и услуги. Все пак е било преценено, че не е много ефективно да се печатат за масово разпространение. По отношение на взаимоотношенията си с клиентите-роми от ЕНЕРГО ПРО считат, че е необходимо да се мотивира тяхното желание да са по-коректни като клиенти. От дружеството считат, че техническите подобрения в ромските квартали допринасят за по-добри отношения с клиентите, тъй като правят манипулациите с мрежата много по-трудни – съоръженията се контролират, има охрана и самото усещане на тези клиенти е, че нерегламентираните присъединявания не са безнаказани, което кара по-голямата част от тях да се замислят и да разберат какви са начините да бъдат редовни клиенти.

Тъй като много от клиентите имат неплатени стари задължения, компанията изследва различни начини да се справи с този проблем. Отчетено е, че част от вземанията са несъбираеми, тъй като са толкова стари, че са погасени по давност, а за останалите се търсят схеми за разсрочени плащания. Според ръководството на ЕНЕРГО-ПРО трите най-важни стъпки, които биха спомогнали за регулиране на отношенията и намаляване на проблемите, са: на първо – опростяване на процедурата за регистриране на всеки гражданин като потребител, на второ – използване на схема за разяснения с нестандартен подход – повече контакти с местното население, тъй като при такива затворени групи това помага да се достигне до тях и те да повярват на търговеца, да разберат какво се иска от тях; и трето – инвестиции в мрежата, които да гарантират качеството на електроенергията, за да може посланието на компанията да бъде: „Ние предоставяме качествена електроенергия и единственото, което искаме от вас, е вие да бъдете коректни клиенти”.

Компанията твърди, че не разделя своите клиенти на етнически принцип, тъй като в базата данни не се съдържа информация за това кой потребител от каква етническа група е. Следи се в отношението на служителите към клиентите да няма такъв елемент. От компанията твърдят, че единствено по името на титуляра на партида може да се съди, че клиентът е от ромски произход и това не е сигурен начин. Следва да се отбележи обаче и знанието, което дава териториалният принцип на местожителство. Идентифицирани са проблеми в няколко големи квартала в големите градове, включително и в кв. „Максуда“. Компанията подхожда към неизрядните платци като към всички други клиенти – изпращат се предупредителни писма, в тях са посочени всички начини, по които може да се плати, има срокове за изчакване на плащането и след това се пристъпва към изключване на

захранването. След това, ако няма реакция от страна на клиента – да плати или да поиска разсрочване, което е много честа практика, следва съдебно събиране по утвърдените от държавата нормативни пътища. При наличие на реакция, центровете за работа с клиенти са подготвени – разполагат с протоколи за разсрочване, свързват се с потребителите по телефона и извършват разясняване относно начините на плащане. Самата компания няма практика да работи децентрализирано. Отделът за вземанията е централизиран във Варна, а във всеки регионален център има център за обслужване на клиенти. Служители на ЕНЕРГО-ПРО преминават през обучения за работа с клиенти и работа по телефон.

Според компанията вероятността да има повредени електромери клони към нула. На монтираните електромери се извършва технически контрол през определено време. За информация на клиентите се използва телефонен център. Компанията съобщава, че няма практика да разчита на помощта и съдействието от страна на неправителствени организации. Част от причините за това са, че е регистриран един отрицателен случай в кв. „Владиславово“ /Варна/, който е постигнал точно обратен ефект – хората били излъгани от един от местните лидери, който имал за цел да посредничи при разсрочване на плащания, но обещал на потребителите невъзможни подходи, недоговорени с компанията. ЕНЕРГО-ПРО не дава конкретна информация за размери на дългове или промени в процентите на събираемостта в ромските квартали с обяснението, че това е фирмена политика.

Визията и плановете на ЕВН за подобряване на услугата в ромските квартали

Според ръководителите и служителите на ЕВН дружеството покрива територия, в която е наследило доста проблемни райони, главно занемарените в миналото населени места, където концентрирано живеят потребители от ромски произход – не само в Пловдив, който е бил известен с този проблем, но и в Бургас, Ямбол, Сливен, Стара Загора, Перушица, Пещера, Кричим, Брестовица, Градец, Стралджа, Ново село. Основните проблеми в тези райони са били лошото състояние на мрежата и на електромерите, ниската събираемост на месечните задължения. Проблемите се отбелязват като наследени – т.е. съществуващи в момента на приватизацията на дружеството. Днешните собственици и ръководители смятат, че това се дължи както на недостатъчните възможности за инвестиции в миналото, така и на нежелание за справяне с проблемите, които очевидно са изисквали повече усилия и постоянство.

През 2007 година ЕВН стартира пилотни проекти за подобряване на електроподаването в ромските квартали, като се концентрира върху Пловдив, оценен като най-рисков. Проектите са паралелни за два големи ромски квартала – „Столипиново“ и „Шекер махала“. В последствие ЕВН започва реализация на поредица от подобни инвестиционни проекти в други градове, в ромските им квартали. Създадени са работни групи, които са оценили предварително възможната икономическа ефективност на тези проекти, като са анализирали съществуващите проблеми (главно липса на събираемост, натрупване на загуби, загуба на платежоспособни абонати) и са прогнозирали целесъобразността на проектите. Работните групи са консултирани от експерти от неправителствени организации. Пилотните проекти включват инвестиции в цялостно

обновяване на мрежите и съоръженията, поставяне на електроизмервателните уреди в ниски табла, даващи възможност за визуален контрол, назначаване на енергийни консултанти – роми, разсрочване на стари задължения по схема, поносима за плащане от страна на потребителите.

Според ЕВН предприетите действия са изключително успешни. На първо място реализацията на проектите е довела до повече от 80% месечна събираемост на задълженията за употребена енергия, като за някои от месеците процентът надвишава 90%. За сравнение, преди реализацията на проекта в кв. „Столипиново“ се е отчитала месечна събираемост между 2% и 3% от дължимите суми. На второ място, дружествените загуби са снижени до под 7% от потребената енергия. Проектите се реализират на базата на одобрени инвестиционни програми. При реализацията на проектите главните трудности, на които се е натъкнало дружеството, са проблеми с адаптацията на клиентите към новия начин на подаване на енергия и съответно нейното задължително ежемесечно заплащане. Дружеството е отчело предварително това затруднение и го преодолява чрез масови информационни кампании, срещи и индивидуални разговори с потребителите. Отчита се факта, че в кв. „Столипиново“ потреблението на електроенергия е сравнително леко завишено в сравнение с останалите райони в града. Макар че в ромския квартал се използва доста твърдо гориво за отопление, все пак много от домакинствата използват климатици, нямат навици за енергоспестяващо поведение, които следва тепърва да се изграждат, използват стари електроуреди, които имат високо потребление. За преодоляването на тези проблеми дружеството използва комбинирани методи – срещи с потребителите, информационни кампании, лесно разбираеми писмени материали, които се раздават от назначените от дружеството консултанти, жители на ромския квартал. Дружеството смята, че по този начин постепенно успешно преодолява практиката за неплащане на месечните задължения, което в миналото е било въпрос включително и на навик.

При реализиране на новата програма, основен е бил проблемът как да се процедира с плащането на старите задължения. Предлагани и разглеждани са няколко социално поносими схеми – твърда вноска в рамките на до 30 лева месечно, или 10% от средната стойност на последните шест фактури, което отново резултира в месечна вноска в рамките на същата стойност.

Основен момент при реализацията на програмата е изграждането на нова мрежа и поставянето на електроизмервателните уреди на места, достъпни за визуален контрол от потребителите. След реализацията на проекта всички електрически табла са изнесени на улиците, на около метър и половина височина и разполагат с прозорчета, които осигуряват видимост към показателите на електромерите. ЕВН смята, че по този начин се ликвидира неравнопоставеността на ромските потребители, чиито електроизмервателни уреди са били поставени на височина, недостъпна за визуален контрол – положение, което може да се разглежда като дискриминационно. Дружеството смята, че поставянето на таблата на ниво, удобно за визуален контрол, е от полза и за противопожарната охрана, тъй като бившите високи стълбове са били необезопасени и са създавали опасности от пожари. Отчетено е, че незаконните прикачвания към мрежата също са опасни. Икономическите предвиждания са в рамките на пет години направената инвестиция да бъде изплатена.

Съпътстващите такси за включване, изключване и ремонти също са уеднаквени по този начин, тъй като в миналото са били различни за високите и ниските електромери, поради необходимостта от използване на вишки за високите електромери.

Основен проблем пред реализацията на проекта е била невъзможността да се присъединят към мрежата всички желаещи потребители поради това, че липсва регулация в квартала и, че потребителите масово не разполагат с необходимата документация, за да бъдат регистрирани като нови потребители с отделни партиди. Дружеството обаче присъединява безпроблемно както потребители, които обитават къщите си като собственици, легитимирани с нотариални актове, така и такива, които се легитимират като наематели, с което се спазват изискванията на Наредба 6 за присъединяване. Правени са опити и за лобиране за принципно решаване на този проблем, с предложения за законодателни промени, които до този момент не са били успешни.

Допълнителните инвестиции на дружеството за преодоляване на проблемите в ромските квартали са на стойност повече от шест милиона лева.

При реализацията на своите проекти ЕВН търси съдействието на местните власти и местните граждански организации. Това е последователна политика на дружеството, която се отчита като успешна. В рамките на това решение в кв. „Столипиново“ програмата е реализирана със съдействието на община Пловдив, местни неправителствени организации и чрез назначаването на роми-консултанти, които оказват съдействие на потребителите.

Дружеството е оценило като икономически изгодно и като полезно за потребителите разкриването на каса за заплащане в самия квартал.

За охрана на своите съоръжения ЕВН използва охранителна фирма. Съгласувано с дружеството, охранителната фирма също назначава служители от ромски произход, жители на квартала. От финансова гледна точка охраната на таблата е най-скъпото перо от проектите. На този етап няма оплаквания от посегателства върху новите инвестиции – потребителите приемат придобивките си като нещо полезно и сами се стараят да ги опазват. При тази система дружеството смята, че не е възможно да се осъществяват кражби на електроенергия, което е било честа и призната от потребителите практика в миналото.

ЕВН предприема и инициативи за подпомагане на клиентите – като пример се сочи съвместна инициатива с Институт „Отворено общество“ и „Микрофонд“, при която след проучване на нуждите се е достигнало до отпускане на микрокредити на нуждаещи се потребители, за да могат да заплатят таксите си за присъединяване към мрежата.

Дружеството отчита необходимостта от обратно спечелване на изгубеното в миналото потребителско доверие. Използва се Държавната агенция по стандартизация, която по искане на дружеството е осъществила масови проверки на място за редовността на електроизмервателните уреди.

Заедно с несъмнената полза за потребителите, дружеството отчита и изключителен растеж на събираемостта на задълженията в резултат от реализацията на проектите в ромските квартали.

II. Практика на Комисията за защита от дискриминация и съдебна практика по дела, свързани с проблемите при доставката на електричество в ромските квартали.

II.1. Практика на Комисията за защита от дискриминация

Комисията за защита от дискриминация е независим орган, създаден с оглед приложението на Закона за защита от дискриминация с цел защита на правото на равенство и недискриминация. Комисията се състои от девет комисари, петима от които се

избират от Народното събрание, а четирима се назначават от Президента на Републиката. Комисията заседава в специализирани състави, които се състоят от трима членове – комисари. Първи специализиран състав на Комисията за защита от дискриминация разглежда случаи на твърдяна дискриминация на етническа основа. В случаи на твърдяна множествена дискриминация /на основата на повече от един защитени от закона признаци/, Комисията образува разширени състави от петима комисари. По специални случаи се създават и така наречените състави.

Производствата пред Комисията се инициират по жалба от засегнато лице или сигнал на трето лице. Сигнал може да бъде подаден и от юридически лица. Комисията има и правото да се самосезира в случаи, в които ѝ е станало известно нарушение на Закона за защита от дискриминация.

След инициране на производство по жалба, сигнал или случай на самосезиране, Комисията извършва проучване на преписката, дава възможност на страните да се запознаят с него и разглежда случаите в открити заседания, след което постановява решения. С решенията си Комисията се произнася по въпроса дали е налице или не е налице дискриминация, в случай, че е установена дискриминация има право да постанови ответника да преустанови дискриминационното отношение, да възстанови положението отпреди нарушението, да са въздържа от нарушения в бъдеще. Комисията може да постановява глоби за нарушителите, както и да налага задължителни мерки по изпълнението на Закона за защита от дискриминация. Решенията на Комисията подлежат на обжалване пред административните съдища.

След създаването си през 2005 година Комисията за защита от дискриминация е била адресирана с поредица от жалби и сигнали, касаещи твърдения за извършена дискриминация на етническа основа от търговските дружества – доставчици на електрическа енергия. Сигналите и жалбите и работата на Комисията по тези преписки е очертала два от основните проблеми по отношение на въпроса с неравностойното третиране на потребителите от ромски етнически произход от страна на електроразпределителните дружества и дискриминационните им практики:

II.1.1. Практикуваната от електроразпределителните дружества „колективна санкция“ по отношение на потребителите на електроенергия от ромски произход, населяващи териториално сегрегирани ромски квартали, представляваща незаконно по-неблагоприятно отношение:

Честа практика от страна на електроразпределителните дружества е третирането на потребителите роми като група, липсата на индивидуален подход и – като следствие – налагането на санкции, които засягат изправни потребители единствено поради факта, че живеят в ромски квартал. Най-често срещаните случаи на санкция за несъбрани задължения за потребена електроенергия от ромските квартали, са практиките на прекъсване на подаването на енергия или установяването на режим. В обикновения случай на незаплащане на потребена енергия дружествата – доставчици практикуват прекъсване на неизправния потребител. В ромските квартали обаче се наблюдават практики по изключване на цяла група потребители, живеещи в определен район /или поставянето му под режим на енергията/, като санкцията засяга всички потребители, живеещи там, независимо от това дали са изправни или не. Във връзка с идентифицирането на случай на налагане на режим на подаването на електрическа енергия в ромски квартал, от което са засегнати и изправни потребители, е образувано производство пред Комисията за защита

от дискриминация по сигнал на гражданска организация⁷. Подателят на сигнала прави оплаквания, че дружеството – ответник, при осъществяване на дейността си по разпределение и доставка на електрическа енергия допуска дискриминация въз основа на признака етническа принадлежност спрямо българските граждани от ромски произход, живеещи в тази част на квартал „Столипиново” в град Пловдив, която е населена предимно с български граждани от ромски произход, и доставя електрическата енергия на тези потребители от ромски произход, които са редовни абонати на дружество /т.е редовно заплащат консумираната от тях електроенергия/ при по-неблагоприятни условия, тъй като чрез въведения през 2002 г. режим на регулирано електрозахранване за този район не се осигурява непрекъснатост на електроснабдяването на изправните купувачи на електроенергия в сравнение с прилагания в населените предимно с граждани от български етнос райони, където не е въведен такъв режим и се прилага индивидуално изключване на електроснабдяването само на неизправните абонати. Подателят на сигнала прави искания за установяването на дискриминационния характер по признака етническа или евентуално по признака лично положение на въведената практика на регулирано електроснабдяване, налагане на предвидените в закона санкции и принудителни административни мерки спрямо дружеството - ответник, както и постановяване прекратяване на нарушението. Дружеството – ответник оспорва сигнала, като признава факта на въвеждането на регулираното електроснабдяване на абонатите от тази част от територията на град Пловдив, както и факта, че в останалата част от територията на града се прекъсва електроснабдяването само на нередовните абонати, но възразява срещу твърдяното в сигнала нарушаване на принципа на равнопоставеност. Ответното дружество оспорва твърдението режимът на регулирано електроснабдяване да е свързан с етническият произход на абонатите в този район и излага становището, че абонатите не се делят по етнос, раса или други признаци, а биват разделяни на редовни т.е. такива, които са коректни при заплащането на консумираната електроенергия, и нередовни, които не заплащат редовно или изобщо не заплащат консумираната електроенергия. Режимът на регулирано електроснабдяване според становището на дружеството – ответник не бил обективна даденост, а представлявал резултат от предприети мерки от ръководството на електроразпределителното дружество, предприети според обясненията поради неефективност на индивидуалното преустановяване доставката на електрическа енергия, натрупани стари задължения, ниска събираемост, лоша инфраструктура, манипулиране на средствата за търговско измерване, отсъствие на култура на потребление и заплащане на консумираната електроенергия. Дружеството – ответник признава че и част от коректните абонати на дружество в този район са подложени на режима на регулирано електроснабдяване, но това не се основавало на тяхната етническа принадлежност, тъй като дружеството не водело статистика за етноса на потребителите, а се дължало на липсата на техническа възможност за непрекъснато електроснабдяване на коректните абонати в тази част от квартала с едновременно прилагане на режима на регулирано електроснабдяване на останалите потребители, които са некоректни. Проучването на Комисията е установило, че режимът на регулирано електроснабдяване се прилага в тази част от квартал "Столипиново" спрямо всички потребители без оглед на това дали са коректни или некоректни потребители и към момента 52 коректни потребители от расово сегрегиранията територия са подложени на този режим, който ги поставя в по-

⁷ Преписка № 10/2006 г. на Първи специализиран постоянен заседателен състав, приключила с Решение № 58 от 29.11.2006 г. по същата.

неблагоприятно положение в сравнение с коректните потребители от районите и кварталите със смесено по етнически състав население или с преобладаващо население от български етнически произход. Тяхното положение /на коректните потребители от расово сегрегиранията територия на квартала/ се явява по-неблагоприятно, тъй като въпреки, че както лицата от другата група, те заплащат консумираната от тях електроенергия, то електроразпределителното дружество не изпълнява спрямо тях задължението си за непрекъснатост на електроснабдяването /задължение на доставчика по чл. 3, ал. 1, т. 2 предложение първо от Общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия/, което накърнява техните законни права и интереси по договора за продажба на електрическа енергия. Налага се изводът, че ако гражданин от ромски или турски произход, който е коректен потребител, напусне расово сегрегиранията част от квартала и се установи да живее и да консумира електрическа енергия в друг несегрегирания район на града, то няма да бъде подложен на режима на регулирано електроснабдяване. В същата логика и гражданин от български етнически произход, ако се премести да живее и консумира електрическа енергия в расово сегрегиранията част на квартала, поради факта на расовата сегрегация би могъл да бъде подложен на същия режим на регулирано електроснабдяване. Изложеното сочи на извода, че въвеждането на режима на регулирано електроснабдяване е в зависимост от расовата сегрегация в тази част на квартала. Комисията приема аргумента на ответното дружество, че неплащането на консумираната електрическа енергия неминуемо води до загуби за дружеството и в случая с въвеждането на режима се цели ограничаване на загубите, което от своя страна се явява **преследване на законна цел**, но режимът на регулирано електроснабдяване като средство за постигане на тази цел в случая **не се явява подходящо и необходимо**, тъй като по този начин се накърняват законните права на коректните потребители от расово сегрегиранията територия за непрекъснатост на електроснабдяването. Горезиложеното налага извода, че въведеният от електроразпределителното дружество режим на регулирано електроснабдяване в расово сегрегиранията територия, съставлява **непряка дискриминация** по отношение на коректните потребители на електроенергия по признака етническа принадлежност по смисъла на чл. 4, ал. 3 от Закона за защита от дискриминация и нарушение на чл. 37 от същия. Дискриминацията е **непряка, защото е въведена на пръв поглед неутрална практика, макар и обоснована със законна цел, но средствата за постигането ѝ не са подходящи и необходими**. Същевременно се явява и нарушение на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация, тъй като по този начин ответното дружество доставя и продава електрическа енергия на потребителите от расово сегрегиранията територия при по-неблагоприятни условия. По-неблагоприятните условия на доставка на стоката електрическа енергия се изразява в това, че спрямо коректните потребители дружеството не изпълнява задължението си за осигуряване на непрекъснато електроснабдяване. Комисията установява, че проявата на дискриминация съставлява административно нарушение по чл. 78, ал. 1 от Закона за защита от дискриминация, за което нарушение е предвидено наказание глоба от 250 лева до 2000 лева. Нарушението е извършено при осъществяване дейността на дружеството - ответник и на основание чл. 24, ал. 2 от Закона за административните нарушения и наказания, отговорността за нарушението се носи от ръководителите, допуснали извършването на нарушението. С оглед разпоредбата на чл. 27 от същия, наказанието се определя като се вземат предвид тежестта на нарушението, подбудите за неговото извършване, смекчаващите и отегчаващи вината обстоятелства и имотното състояние на нарушителя. В конкретния случай Комисията е счела, че на всеки един от законните представители на дружеството следва да се наложи глоба в размер към

максимума, установен в разпоредбата на чл. 78, ал. 1 от Закона за защита от дискриминация, тъй като нарушението се явява особено тежко и само наказание в максималния размер би постигнало целта за генерална превенция. Според Комисията нарушението се явява особено тежко, тъй като засегнатите лица са принудени да живеят при нечовешки условия и унижение. Комисията намира, че в случая следва да постанови преустановяване на нарушението, да наложи принудителни административни мерки - въздържане занапред от извършване на подобно нарушение на територията на всички области в Република България, където електроразпределителното дружество осъществява предмета си на дейност и извършва доставка на електрическа енергия, както и да предприеме мерки за отстраняване на нарушението и предотвратяване на подобни нарушения в други населени места, включени в областите на предмет на дейност на ответното дружество, като предприеме на длъжностните лица, законни представители на електроразпределителното дружество, да осигурят непрекъснато електроснабдяване на всички коректни потребители на електрическа енергия без оглед на етническа принадлежност. На основание постановеното от Комисията, мерки за изпълнение на предписанието следва да бъдат предприети в едномесечен срок от съобщаване на решението, в който срок електроразпределителното дружество на основание чл. 67, ал. 2 от Закона за защита от дискриминация е длъжно писмено да докладва на Комисията за предприетите мерки за изпълнение на принудителните административни мерки. Горното означава, че Комисията за защита от дискриминация приема, че **въведеният от електроразпределителното дружество режим на регулирано електроснабдяване в расово сегрегирана територия, съставлява непряка дискриминация по отношение на коректните потребители на електроенергия по признака етническа принадлежност по смисъла на чл. 4, ал. 3 от Закона за защита от дискриминация. и нарушение на чл. 37 от същия. Дискриминацията е непряка, защото е въведена на пръв поглед неутрална практика, макар и обоснована със законна цел, но средствата за постигането ѝ не са подходящи и необходими. Същевременно се явява и нарушение на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация, тъй като по този начин ответното дружество доставя и продава електрическа енергия на коректните потребители от расово сегрегираната територия при по-неблагоприятни условия. По-неблагоприятните условия на доставка на стоката електрическа енергия се изразява в това, че спрямо тях, въпреки изправността им, дружеството не изпълнява задължението си за осигуряване на непрекъснато електроснабдяване**⁸.

II.1.2. Практиката на електроразпределителните дружества за поставяне на електроизмервателните уреди на потребителите роми, живеещи в ромски квартали във високи табла:

Практика на електроразпределителните дружества е поставянето на електроизмервателните уреди на потребителите роми, живеещи в ромски квартали във високи табла, които не са на границата на собственост на имотите им и не позволяват визуален контрол върху средствата за търговско измерване на потребената енергия. Извън ромските квартали подобна практика не съществува.

⁸ Решението е прогласено за нищожно с Решение № 7811 от 19.07.2007 г. по адм. д. № 1048/2007 г. на Върховния административен съд, Пето отделение, оставено в сила с Решение № 375 от 10.01.2008 г. по адм. д. № 10291/2007 г. на Върховния административен съд, Петчленен състав - II колегия.

Във връзка с тази практика Комисията за защита от дискриминация е сезирана със сигнал от общински съветник в Общински съвет град Лом, въз основа на който Комисията образува преписка⁹. Подателят на сигнала прави оплаквания, че дружеството - ответник при осъществяване на дейността си по разпределение и доставка на електрическа енергия, допуска дискриминация въз основа на признака етническа принадлежност спрямо българските граждани от ромски произход, живеещи в град Лом, и доставя електрическата енергия на тези потребители при по-неблагоприятни условия, тъй като електроизмервателните уреди на потребителите в ромския квартал са монтирани извън имотните граници на стълбове на височина около 5 метра, която височина не позволява на потребителите визуално да контролират изразходваната от тях електрическа енергия и да планират семейния си бюджет, докато в другите райони на града, населени предимно с граждани от български произход електроизмервателните уреди са монтирани или вътре в домовете на потребителите, или на имотната граница на височина 1,40-1,60 метра, която височина позволява визуален контрол на изразходваната електрическа енергия във всеки един момент. Подателят на сигнала иска установяването на нарушението на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация, установяване на допуснатата дискриминация, налагане на предвидените в закона санкции и постановяване прекратяване на нарушението и предписване електроизмервателните уреди да бъдат свалени на височина, позволяваща визуален контрол на количеството на изразходваната електрическа енергия. Дружеството – ответник оспорва сигнала и мотивира монтирането на електроизмервателните уреди в този район на града на такава височина, ограничаваща достъпа до електроизмервателните уреди, като **мярка за гарантиране безопасността, живота и здравето на гражданите, предотвратяване на посегателствата спрямо измервателните уреди, отклоняването на електрическа енергия, неправомерното присъединяване към електропреносната и електроразпределителната мрежа и неплащането на консумираната електроенергия.** Между страните не се спори относно факта, че процесният район е населен предимно с граждани от ромски произход. Не се спори и относно факта, че електроизмервателните уреди там са монтирани във високи табла, докато в останалите райони на града са монтирани на границата на собственост. Не се спори между страните, че височината от 4,5-5 м на монтиране на средствата за търговско измерване препятства визуалния контрол от страна на потребителите над показанията на електромерите и по този начин става пречка както за планиране на семейния бюджет на потребителите, така и за контрол от страна на потребителя на верността на отчетените от инкасаторите показания на тези уреди. Тези пречки не са налице спрямо потребителите, чиито електромери са монтирани на височина 1,40-1,60 м, която височина позволява от човешки ръст визуален контрол над показанията на електромерите. Сравнението между двете групи потребители налага извода, че потребителите, чиито електромери са монтирани на височина 4,5-5 метра са поставено в по-неблагоприятно положение от тези, чиито електромери са на височина 1,40-1,60 м, тъй като първата група от тях не е в състояние от човешки ръст да види показанията на електромера и по този начин да планира разхода на електроенергия на домакинството си и семейни бюджет, да контролира верността на отчетеното от инкасаторите; докато втората група от потребители може по всяко време без използването на други технически средства да осъществи този контрол и планиране. Първата група от потребителите може да осъществи контрола над показанията на

⁹ Преписка №15/2006 г. на Първи специализиран постоянен заседателен състав, приключила с Решение № 44А от 16.10.2006 г.

електромера само чрез автовишка, която електроразпределителното дружество следвало да осигури в тридневен срок след писмено заявление на абоната. В случая причината за по-неблагоприятното положение се състои във височината на монтиране на уредите за търговско измерване. Съгласно чл. 120 от Закона за енергетиката електроенергията, използвана от потребителите, се измерва със средства за търговско измерване, които са собственост на преносното или електроразпределителното дружество, разположени до или на границата на имота на потребителя. Местата за монтиране на уредите за търговско измерване са регламентирани от разпоредбите на чл. 28, ал. 5 и ал. 6, чл. 29, ал. 1 от Наредба № 6/2004 г. за присъединяване на производители и потребители на електрическа енергия към преносната и електрическата разпределителни мрежи. Но дори и да липсваше нормативно определена височина за монтажа на измервателните уреди, то е недопустимо различното третиране на потребителите в това отношение, тъй като противното би довело до нарушаване на принципа за равенство в третирането. В случая предвид факта, че електроизмервателните уреди в ромските квартали са монтирани на височина 4,5-5 метра поради етническият произход на гражданите, живеещи в тези райони на града, се налага извода, че поставянето им в по-неблагоприятно положение на тези потребители се основава на етническият им произход. Ответното дружество излага съображения, че електромерите в тези райони са монтирани на по-голяма височина, непозволяваща достъпа до тях с оглед предотвратяването на посегателства върху уредите за търговско измерване, както и за ограничаване и предотвратяване на отклоняването на електрическа енергия, незаконното присъединяване към електроразпределителната мрежа и с цел гарантиране безопасността, живота и здравето на гражданите. Доколкото обаче не са събрани доказателства тази мярка да се прилага индивидуално само спрямо нарушителите и извършителите на тези престъпления, то според Комисията с въвеждането ѝ в кварталите, населени с български граждани от ромски етнос, се създава впечатлението в обществото, че само българските граждани от ромски произход осъществяват тези неправомерни деяния или че всички роми осъществяват този род деяния, което води до неоправдано и небосновано дискредитиране в обществото на редовните потребители от ромски произход. Чрез изложените доводи електроразпределителното дружество отстоява позицията, че мярката е **неутрална практика** за пресичане на незаконните посегателства върху уредите за търговско измерване, отклоняването на електрическа енергия и незаконното присъединяване към мрежата. Дори и **целта** за осигуряване на безопасност на живота и здравето на гражданите, за опазването на уредите и мрежата от посегателства да е **законна**, то в случая **средството** за постигането ѝ /монтиране на електромерите на височина от 4,5-5 метра/ **не е нито подходящо, нито необходимо**. В случая избраното от дружеството средство не е подходящо по гореизложените съображения, тъй като такива мерки се предприемат не индивидуално спрямо конкретни нарушители, а общо за цяла етническа общност. Горното налага извода, че монтирането на електроизмервателните уреди на височина 4,5-5 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява **непряка дискриминация по признака етническа принадлежност** по смисъла на чл. 4, ал. 3 от Закона за защита от дискриминация и нарушение на чл. 37 от същия. Дискриминацията е **непряка, защото е въведена на пръв поглед неутрална практика, макар и обоснована със законна цел, но средствата за постигането ѝ не са подходящи и необходими и поставят лицата от ромски етнос в по-неблагоприятно положение в сравнение с други лица**. Монтирането на електроизмервателните уреди на височина 4,5-5 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява нарушение на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация, тъй като по този

начин ответното дружество доставя и продава електрическа енергия на потребителите от ромски произход при по-неблагоприятни условия в сравнение с потребителите от мнозинството. По-неблагоприятните условия на доставка на стоката електрическа енергия се изразява в това, че средствата за търговско измерване са монтирани на височина 4,5-5 метра, която не позволява визуален контрол над показанията им, в сравнение с другите абонати, чиито измервателни уреди са монтирани на височина 1,40-1,60 метра. С оглед на факта, че на височина от 4,5-5.00 метра са монтирани уредите за търговско измерване в кварталите, населени с лица от ромски етнос, се налага извода, че нарушението по чл. 37 от Закона за защита от дискриминация е извършено въз основа на признака етническа принадлежност, тъй като потърпевшите лица са от ромския етнос. Комисията намира, че в случая следва да постанови преустановяване на нарушението, да наложи принудителни административни мерки - въздържане занапред от извършване на подобно нарушение на територията на всички области в Република България, където електроразпределителното дружество осъществява предмета си на дейност и извършва доставка на електрическа енергия, както и да предпише мерки за отстраняване на нарушението, извършено спрямо потребителите в град Лом и предотвратяване на подобни нарушения в други населени места, включени в областите на предмет на дейност на ответното дружество, като предпише на длъжностните лица, законни представители на електроразпределителното дружество, преместване на всички уреди за търговско измерване на всички потребители без оглед на етническа принадлежност на височина от 1,40-1,60 м, позволяваща визуален контрол над показанията на тези уреди. На основание решението Комисията мерки за изпълнение на предписанието следва да бъдат предприети в едномесечен срок от съобщаване на решението, в който срок електроразпределителното дружество на основание чл.67 ал.2 от Закона за защита от дискриминация е длъжно писмено да докладва на Комисията за предприетите мерки за всяко едно населено място от областите, където дружеството осъществява доставка и продажба на електрическа енергия. Изложеното означава, че Комисията за защита от дискриминация прима, че **монтирането на електроизмервателни уреди на височина 4,5-5 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява непряка дискриминация по признак етническа принадлежност по смисъла на чл.4, ал. 3 от Закона за защита от дискриминация и нарушение на чл. 37 от същия. Дискриминацията е непряка, защото е въведена на пръв поглед неутрална практика, макар и обоснована със законна цел, но средствата за постигането ѝ не са подходящи и необходими и поставят лицата от ромски етнос в по-неблагоприятно положение в сравнение с други лица. Монтирането на електроизмервателните уреди на височина 4,5-5 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява нарушение на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация, тъй като по този начин ответното дружество доставя и продава електрическа енергия на потребителите от ромски произход при по-неблагоприятни условия в сравнение с потребителите от мнозинството. По-неблагоприятните условия на доставка на стоката електрическа енергия се изразява в това, че средствата за търговско измерване са монтирани на височина 4,5-5 метра, която не позволява визуален контрол над показанията им, в сравнение с другите абонати, чиито измервателни уреди са монтирани на височина 1,40-1,60 метра¹⁰.**

¹⁰ Решението е отменено с Решение № 10899 от 07.11.2007 г. по адм. д. № 5/2007 г. на Върховен административен съд, Пето отделение, оставено в сила с Решение № 6238 от 28.05.2008 г. по адм. дело

Изводите и становището на Комисията за защита от дискриминация във връзка с цитираната преписка намират приложение и при разглеждането на сигнал от страна на физическо лице за подобно нарушение /поставяне на електроизмервателните уреди в ромски квартал на височина от 7 метра/, по който е образувана преписка на Комисията¹¹. С решението си по тази преписка Комисията за защита от дискриминация препотвърждава изводите си от разгледания по-горе казус, като приема, че монтирането на електроизмервателните уреди на височина над 7 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява **непряка дискриминация** по признак етническа принадлежност по смисъла на чл.4 ал.3 от Закона за защита от дискриминация и нарушение на чл.37 от същия. Комисията е счела, че дискриминацията е непряка, защото е въведена на пръв поглед неутрална практика, макар и обоснована със законна цел, но средствата за постигането ѝ не са подходящи и необходими и поставят лицата от ромски етнос в по-неблагоприятно положение в сравнение с други лица. Според решението на Комисията монтирането на средства за търговско измерване на височина над 7 метра в кварталите, населени с български граждани от ромски произход, съставлява нарушение на чл.37 от Закона за защита от дискриминация, тъй като по този начин ответното дружество доставя и продава електрическа енергия на потребителите от ромски произход при по-неблагоприятни условия в сравнение с потребителите от мнозинството. По – неблагоприятните условия на доставка на стоката електрическа енергия се изразява в това, че средствата за търговско измерване са монтирани на височина над 7 метра, която не позволява на потребителя да контролира показанията им, в сравнение с другите абонати, чиито измервателни уреди са монтирани на височина 1,50 метра. При разглеждането на тази преписка допълнително са възникнали въпроси, свързани с твърденията на ответното дружество, че сигналът е недопустим, тъй като не е налице нито активна, нито пасивна процесуална легитимация. Възражението на ответното дружество, свързано с активната процесуална легитимация се основава на твърдението, че лицето, подало сигнала няма правен интерес, тъй като не е клиент на ответното дружество, както и че не сочи доказателства за собствения си ромски етнически произход. Комисията не е възприела това възражение, като постановява, че лицето е засегнато, доколкото е член на семейство, което е потребител на енергия от ответното дружество /с титуляр на партида бащата на сигналоподателя/, а освен това засегнатото лице се определя от ромски етнически произход, а самоопределянето на всеки човешки индивид е негово суверенно право от което, доколкото не съществува оправдание за извод, обосноваващ противното, се приема, че етническата принадлежност на пострадалото лице не се нуждае от допълнителни доказателства с оглед разпоредбите на Препоръка №8 от 22.08.1990 г. относно идентификацията с отделни расови и етнически групи и Препоръка №21 от 23.08.1996 г. относно правото на самоопределяне на Комитета за премахване на расовата дискриминация, създаден като договорен международен орган по силата на чл.8 от Международната конвенция за ликвидиране на всички форми на расова дискриминация, приета от Общото събрание на ООН на 21.12.1965 г., в сила за България от 04.01.1969 г. Възражението, свързано с липса на пасивна процесуална легитимация се основава на твърдението на дружеството – ответник, че сигналоподателят не взема предвид съществуването на три различни дружества, които се занимават съответно с

№ 280/2008 г. на Върховен административен съд, Петчленен състав - II колегия.

¹¹ Преписка № 153/2009 г. Първи специализиран постоянен заседателен състав, по която е постановено Решение № 244 от 08.11.2010 г.

разпределение на енергията, снабдяване с енергията и експлоатация на разпределителните съоръжения и не прави разграничение между тях. Комисията не е счела последното за нарушение, което да води до недопустимост на сигнала, макар че не е навела доводи за това в решението си. В разглеждания случай Комисията е намерила, че следва да постанови преустановяване на нарушението, да наложи принудителни административни мерки - въздържане занапред от извършване на подобно нарушение на територията на всички области в Република България, където ответното дружество осъществява предмета си на дейност, както и да предпише мерки за отстраняване на нарушението, извършено спрямо потребителите в процесното населено място и предотвратяване на подобни нарушения в други населени места, включени в областите на предмет на дейност на ответното дружество, като предпише на длъжностните лица, законни представители на електроразпределителното дружество, осигуряване на достъп за осъществяване на визуален контрол над показанията от човешки ръст, на всички потребители без оглед на етническа принадлежност. Комисията е постановила, че мерките за изпълнение на предписанието следва да бъдат предприети в едномесечен срок от съобщаване на решението, в който срок електроразпределителното дружество на основание чл.67 ал.2 от Закона за защита от дискриминация е длъжно писмено да докладва на Комисията за предприетите мерки за всяко едно населено място от областите, където дружеството осъществява доставка и продажба на електрическа енергия. Освен това съставът на Комисията, разглеждащ преписката е счел, че с превантивна цел, а именно занапред да не се допускат подобни нарушения, следва да даде задължително предписание на ответната страна в производството в Общите условия за използване на електроразпределителните мрежи на дружеството да се съобрази с изискванията както на Закона за защита от дискриминация, така и с Директива 2000/43/ЕО, като в срок от 45 дни от постановяване на решението преразгледа Общите условия за използване на електроразпределителните мрежи на и измени привидно неутралната разпоредба на чл.27, ал. 2 от Общите условия за използване на електроразпределителните мрежи в насока да се осигури прилагането на еднакви критерии при определяне мястото на монтиране на средствата за търговско измерване по отношение на всички потребители. Според състава разпоредбата на чл.27, ал. 2 от общите условия на дружеството създава предпоставки за непряка дискриминация на абонатите на дружеството, по смисъла на чл.4, ал.3 от Закона за защита от дискриминация. Съставът приема за необходима мярка конкретизирането на разпоредбата в часта и относно „случаи, че за гарантиране на живота и здравето на гражданите, собствеността, качеството на ел.енергията, непрекъснатостта на електроснабдяването и сигурността и надежността на енергийната система, средствата за търговско измерване са поставени на място, до където достъпа е затруднен...”. Според Комисията по смисъла на разпоредбата не се изяснява ясно и конкретно към кои абонати се прилага посочената мярка в разпоредбата, в кои случаи, което води до прилагане на мярката, като обща към неопределен кръг абонати, дори и към тези които не са причина за създаване на посочените условия в разпоредбата, с което е нарушено договореното право за осигуряване достъп за осъществяване на визуален контрол над показанията на средството за търговско измерване.

Проблемът с поставянето на електроизмервателните уреди на потребителите от ромските квартали във високи табла е поставен за пореден път пред Комисията с жалба, с която се твърди дискриминационно отношение на признак народност¹². В този случай

¹² Преписка № 258 по описа на Комисията за 2008 г., по която е издадено решение № 77 от 06.04.2010 г.

жалбоподателката е твърдяла, че е пряко дискриминирана, тъй като електромерът ѝ е поставен във високо табло при положение, че нормативната база определя поставянето му на границата на собственост и с даване на възможност за визуален контрол. Жалбоподателката иска от Комисията да постанови решение, в което да даде задължителни указания на ЧЕЗ „Разпределение България” АД да промени това фактическо положение, като премести електромера на достъпно място за нея и така да се прекрати нарушението да наложи санкция на дружеството за неравностойното ѝ третиране. При изследването на оплакването Комисията за защита от дискриминация е препотвърдила установеното в преписките, цитирани по-горе, като е намерила, че ответното дружество не е представило убедителни доказателства относно твърденията си, че поставянето на електромера на жалбоподателката на височина от 6 м. е обективно оправдано, целесъобразно и законоустановено с цел предотвратяване на опасността за живота и здравето на хората, с цел избягването на нерегламентиран достъп до електрическата мрежа, и не на последно място с цел предпазването от загуби за електроразпределителното дружество. Комисията счита, че ответното дружество не е доказало, че критериите, които е използвало в конкретния случай са обективно оправдани, както и средствата, които е приложило са подходящи и необходими. Комисията освен това е счела, че наведените доводи по повод регламентираната възможност в чл.27, ал.2 от Общите условия на договора за използване на електроразпределителните мрежи /изискване на осигуряване на визуален достъп в тридневен срок/ не е достатъчно основание за приемането на твърдението за липса на дискриминация. Възможността, която е дадена в чл.27, ал.2 от Общите условия на договора според Комисията не може да бъде оправдание във връзка с различното третиране. Комисията изразява становището, че самият факт, че жалбоподателката е задължена да извършва действия по заявяването на услугата „визуален достъп”, ако желае да се информира за стойностите на електромера ѝ, представлява положение на **различно третиране**. Комисията счита, че в случая неравното третиране се изразява в **различното отношение към потребителите** на електрическа енергия, абонати на ответното дружество, живеещи в квартал „Гиздова махала” в град Дупница и конкретно към жалбоподателката в сравнение с останалите потребители, на които електромерите са монтирани на достъпни за тях места във връзка с осъществяването на визуален контрол. В същия квартал се намира обекта на жалбоподателката и от този факт произтичат за нея **по-неблагоприятните последици**. **Комисията намира, че е налице нарушение на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация** поради факта, че ответното дружество предоставя услуга на жалбоподателката при по-неблагоприятни условия в сравнение с другите абонати, които имат възможност за визуален контрол над електромерите си. Комисията е приела, че ответната страна не представя достатъчно убедителни доказателства относно това доколко обективно оправдано е поставянето на уреда за измерване на изразходваната от жалбоподателката електроенергия на височина от 6 м. Според Комисията не са се привели доказателства във връзка с обстоятелството, че точно електромера на подателката на жалбата следва да бъде поставен на тази височина, както и поради какви конкретни причини се е наложило това. Комисията е счела, че ответното дружество не е ангажирало доказателства, които да установяват, че това е единствено технически възможно решение, позволяващо опазването на уреда и предотвратяването на незаконни присъединявания към мрежата, отклоняване на електрическа енергия и други нарушения от страна на потребителя. Във връзка с аргумента на ответното дружество, че жалбоподателката не навежда доказателства относно своята принадлежност към ромския етнос, Комисията изказва становище, че в

жалбата си тя не е заявила оплаквания за дискриминация поради своята принадлежност към ромския етнос, а заради обстоятелството, че обекта, който стопанисва се намира в квартал, населен предимно с ромско население и поради този факт счита, че електромерът ѝ е разположен на височина от шест метра, защото електромерите на всички живущи в този квартал са поставени на такава височина. Поради това Комисията се е произвела с решение, с което е установила нарушение на Закона за защита от дискриминация на признак «народност» и е постановила преустановяване на нарушението, като е наложила принудителни административни мерки – да бъде отстранено нарушението, извършено спрямо жалбоподателката, от страна на ответника, както и да го е задължила да се въздържа занапред от извършване на подобно нарушение. С решение № 7091/2011 на Върховен административен съд, 7 отделение, решението на Комисията по горната преписка е отменено и същата е върната за ново произнасяне на Комисията, в съответствие със задължителни указания на съда относно дефинирането на признака, на основание на който е извършена твърдяната дискриминация. С последващо решение¹³, Комисията е постановила, че извършената дискриминация е на основата на признака „лично положение”.

II.2. Съдебна практика

Законът за защита от дискриминация дава възможност на жертвите на твърдяна дискриминация по своя дискриция да се обърнат или към Комисията за защита от дискриминация, или към съда. Към съда могат да се обръщат с искова молба, като от съда може да се иска установяване на твърдяната дискриминация, произнасяне, с което да се задължи ответника да възстанови положението отпреди нарушението и да се въздържа от нарушения в бъдеще, както и /за разлика от производството пред Комисията за защита от дискриминация/ обезщетение за претърпени неимуществени вреди вследствие дискриминацията. Българското законодателство позволява съдът да бъде адресиран не само от жертвите на дискриминация, но и от юридически лица с нестопанска цел, регистрирани в обществена полза в случаите, в които се твърди нарушаване на правата на мнозина. В продължение на повече от година след влизането в сила на Закона за защита от дискриминация на практика съдът беше единствената институция по приложението на закона, тъй като Комисията за защита от дискриминация беше конституирана едва в средата на 2005 г., при положение, че законът влезе в сила считано от 01.01.2004 г. През това време съдът започна да трупа практика по дела, свързани с твърдяна дискриминация. И в настоящия момент има жертви на твърдяна дискриминация, които предпочитат да се обръщат към съда, поради възможността да търсят обезщетение за претърпени неимуществени вреди, както и пароди това, че мнозина от ответниците пренебрегват изпълнението на решения на Комисията за защита от дискриминация.

По отношение на дискриминационните практика на електроразпределителните дружества, съда е бил сезиран и се е произнасял по поредица от въпроси.

II.2.1. Колективна санкция от страна на електроразпределителните дружества по отношение на клиенти от ромски произход, засягаща включително изправни потребители.

В самото начало на 2004 г., веднага след влизане в сила на Закона за защита от дискриминация, Софийски Районен съд е адресиран с искова молба от името на Български

¹³ Решение № 142 от 30.05.2012 г. на Трети специализиран състав КЗД.

Хелзински Комитет и Фондация „Романи Бахт” – неправителствени организации, регистрирани в обществена полза по повод проблем, свързан с колективна санкция от страна на електроразпределително дружество по отношение на потребители от ромски произход, засягаща и изправни такива¹⁴. Ищците излагат следната фактология: На 9.01.04 г. в кв. “Факултета” в София електропреносната мрежа претърпява авария, при която изгаря подземен кабел. В резултат е прекъснато електрозахранването на част от квартала, именно участък, обхващащ улиците от 301-ва до 306-та вкл., ул. Метохия и частта от бул. Възкресение и ул. “Павел Шатов” между пресечките “Кирил Григоров” и “Г. Папанчев”. Живущи в този участък отправят сигнал до Фондация “Романи Бахт” за това, че е прекъснато електрозахранването им. Емил Йошев, член на екипа на “Романи Бахт”, се обръща по телефона към “Електроразпределение-Запад” с искане да бъде изпратена аварийна група за отстраняване на повредата. Отговорът, даден на Йошев, гласи, че аварийна група няма да бъде изпратена и аварията няма да бъде отстранена, тъй като сред живущите в засегнатия от аварията участък са голям брой неизправни длъжници на дружеството. Същия ден Емил Йошев и двама представители на живущите в лишения от електрозахранване участък се срещат с М. Накова, ръководител на отдел “Пласмент на електроенергия” при “Електроразпределение-Запад”. На отправеното от Йошев искане да бъде отстранена аварията, Накова изрично отказва, като заявява, че аварията няма да бъде отстранена, докато не бъдат събрани дължимите от живущите в района суми. След този разговор двамата представители на живущите в засегнатия участък осъществяват среща в кабинета на К. Първанов – ръководител на дружеството, на която са уведомени, че работа по повредата ще започне, когато бъдат събрани поне 70 % от сумите, дължими на дружеството от живущите в засегнатия участък. До 16.02.04 г. /датата на завеждане на исковата молба/, аварията не е отстранена и всички живущи в засегнатия от нея участък са лишени от електрозахранване. Лишени са както неизправните длъжници на дружеството, така и изправните платци. Последните наброяват не по-малко от 31 домакинства. Ищците твърдят, че неотстраняването на аварията представлява колективна санкция за просрочени задължения, която не прави разлика между длъжници и изправни платци. Твърдят също, че тази санкция сама по себе си и произтичащото от нея лишаване от електрозахранване на изправни потребители съставляват дискриминация на етническа основа, тъй като засягат само роми. Изнасят факта, че в кв. “Факултета” като цяло, включително в засегнатия от аварията участък, живеят изключително роми. Ищците още твърдят, че спрямо жителите на неромски квартали ответното дружество не налага колективна санкция за неплатени задължения, отказвайки да отстранява аварии, довели до прекъсване на електрозахранването. Настояват, че дружеството не лишава от електроенергия изправни платци от неромски произход заради неплатените сметки на съседите им. Твърдят, че поведението на дружеството съставлява по-неблагоприятно третиране на изправните електропотребители от ромски произход в сравнение с изправните потребители от неромски произход. Ищците навеждат твърдението, че дискриминацията на етническа основа противоречи на чл. 4 от Закона за защита срещу дискриминацията. Напомнят, че съгласно чл. 9 от Закона за защита срещу дискриминацията след като страната, която твърди дискриминация, установи факти, от които може да се направи извод, че е налице дискриминация, тежестта на доказване се прехвърля върху ответника, който трябва да обори това предположение, като обясни различието в третирането с недискриминационни

¹⁴ Гражданско дело № 1262 по описа за 2004 г. по описа на 39 състав, Софийски Районен съд

фактори и така докаже, че дискриминация не е налице. Настояват, че в случай че ответникът не съумее обори предположението, създадено от установените от ищеца факти, дискриминацията се счита за доказана. Ищците считат, че изложеното по-горе относно неблагоприятното третиране на изправните потребители-роми от изправните потребители-нероми, състоящо се в наложената от ответника колективна отговорност на потребителите-роми за разлика от потребителите-нероми и последващото лишаване от електрозахранване на изправните платци-роми за разлика от изправните платци-нероми, съставлява достатъчно основание за извод за наличие на дискриминация по смисъла на чл. 9 от Закона за защита срещу дискриминацията. Искат от съда след като установи истинността на изложеното, да установите че посочените действия и бездействия на ответника спрямо електропотребителите, живущи в засегнатия от аварията участък на кв. Факултета, съставляват нарушение на Закона за защита срещу дискриминация. Молят ответникът да бъде осъден да преустанови нарушението и да възстанови положението отпреди нарушението, както и да се въздържа в бъдеще от действията или бездействията, за които е установите, че съставляват дискриминация. Ответникът оспорва иска. Твърди че прекъсването на тока е вследствие авария, която е вследствие нерегламентирани присъединявания към въздушната мрежа, довели до претоварването ѝ и стопяване на инсталациите и прилежащите кабели. Дружеството не носело отговорност за това, че част от трафопоста е бил изключен, тъй като това било направено за предотвъртяване опасност за здравето и живота на хората, сигурността на съоръженията, при опасност за целостта на системата и от причиняване на значителни щети. Съдът установява по време на съдебното следствие наличието на изправни потребители роми в засегнатия район. Установява чрез свидетелски показания фактологията, изложена в исковата молба. С решението си съдът намира, че в случая е налице твърдяната от ищците непряка дискриминация. Съдът намира, че по делото е установен фактът, че е настъпила авария на електрическите съоръжения и е бил изключен токът в район от града населен предимно от ромски етнически произход. От разпита на свидетелите се е установила тяхната етническа принадлежност. Съдът счита, че по силата на Европейската конвенция за защита правата на човека е забранено нееднаквото третиране на субектите. Забранена е всяка дискриминация, основата на етническа принадлежност. Съдът намира, че в **случаите на непряка дискриминация не се изисква конкретно неправомерно поведение действие или бездействие** на правен субект. Възможно е при извършването на определено правомерно действие или при наличието на правомерно бездействие да се достигне до неблагоприятно третиране. Установяването на неблагоприятно третиране се извършва посредством сравнение. Необходимо е да се сравнят два различни правни субекта, при едно и също поведение (действие или бездействие) на друг правен субект, за да се установи дали е налице по-неблагоприятно третиране на един правен субект или не. Съдът намира, че изложените факти са достатъчни за прилагане на разпоредбата за обръщане на доказателствената тежест. Счита също така, че ответникът не доказва, че не е извършил дискриминационно действие. На основание на това, съдът приема, че в случая е налице **непряка дискриминация**. Лицата, спрямо които е осъществено това непряко дискриминационно поведение са били в по-неблагоприятно положение спрямо други лица. Съдът счита, че това било **направено с оглед защита на интересите им и с цел подобряване качеството на предоставената му услуга**. Законовата цел била опазване живота и здравето на гражданите при упражняване на дейността и упражнение на правата и изпълнение на задълженията на ответника при изпълнени на задълженията му по доставка на електроенергия за битови цели. Средствата за постигане на тази цел са били

подходящи, но според съда, само в рамките на 48 часа. Поради изложеното съдът признава за установено, че е извършена **непряка дискриминация**. Следва да се отбележи, че съдът отхвърля обективно съединеният иск за прекратяване на нарушението поради факта, че към датата на издаване на решението нарушението е отстранено. Съдът също така отхвърля иска за осъждане на ответника да се въздържа за в бъдеще от подобни нарушения с аргумента, че след като нарушението било отстранено, съдът нямал основание да предполага, че ще бъде извършено ново нарушение.

Българският съд е разгледал и случай на колективна санкция, по фактология идентичен със случая, разгледан от Комисията за защита от дискриминация и обсъден по-горе, а именно във връзка с дискриминационно използване на колективна санкция – поставяне в режим на електроподаване на изправен потребител от ромски произход поради факта, че живее в ромски квартал¹⁵. Ищецът е поискал от съда да установи дискриминационно отношение, а така също и да преустанови посоченото дискриминационно отношение към ищеца, като осигури редовно хранене в мястото на доставяне на електрическата енергия, като се въздържа в бъдеще от по-нататъшни нарушения, а също така и да заплати на ищеца обезщетение за неимуществените вреди, претърпени от нарушението и представляващи: унижение и обида от неравнопоставеното третиране, поради етническа принадлежност, ежедневните битови неудобства на ищеца и семейството му, водещи до психо-емоционален стрес, а също така и притеснението за осигуряване на отопление през зимния период на ищеца и семейството му, в размер на общо 8 000 лева. Съдът е установил чрез събиране на свидетелски показания и документни доказателства, че ищецът е лице от ромски произход, изправен платец и е бил подложен на режим при подаването на електричество поради това, че живее в ромски квартал, където санкцията се прилага както към неизправните, така и към изправните абонати. Съдът е намерил за недопустимо ищецът, като редовен платец, да бъде поставян в зависимост при доставката на продаваната от ответника стока, в положение на неравно третиране с оглед определени твърдени незаконни действия на трети лица. Съдът е счел, че вследствие на изложените от ищеца факти може да се направи обоснован извод, че е налице дискриминация, поради което и на база нормата на чл. 9 от Закона за защита от дискриминация за ответната страна възниква задължението да докаже, че правото на равно третиране не е нарушено. Съдът е счел, че ответникът не е провел подобно доказване. Съдът е счел, че при това положение на нещата е налице неравно третиране на основание признак по чл. 4 ал. 1 от Закона за защита от дискриминация. Съдът е намерил, че описаната практика на ответника се превръща в наказателна санкция дори от гледна точка на избора на ищеца да живее именно на посоченото място /т.е. ако живее на друго място, извън „квартала“ и е редовен платец спрямо него няма да се прилага посочената санкция/. Съдът е намерил също, че вследствие на дискриминационното отношение ищецът е претърпял неимуществени вреди, но дискредитивно е намалил размера на поисканото

¹⁵ Решение № 185 от 01.02.2006 г. по гр.д. № 1330/2005 г. на Пловдивски районен съд, VII гр.с-в. Решението е влязло в сила.

обезщетение на 1000 лева. С решение на Пловдивски Окръжен съд¹⁶ присъденото обезщетение се увеличава до размер от 2000 лева. Решението е обжалвано както от ищеца, така и от ответното дружество и делото е разгледано от Върховен касационен съд¹⁷. Ищецът е недоволен от размера на присъденото обезщетение. Ответното дружество депозира оплакване за съществени нарушения на процесуалните правила, необоснованост и нарушение на материалния закон и с искане за отмяна на решението и отхвърляне на предявения срещу дружеството иск. Върховният съд счита, че е неоснователно оплакването, че не било доказано електроразпределителното дружество да е разполагало с информация относно етноса на абонатите си, както и да е вземало предвид етноса като критерий за прилагане на регулирано електрозахранване. Съдът напомня, че съгласно чл. 9 от Закона за защита от дискриминация, след като страната, която твърди, че е жертва на дискриминация, докаже факти, от които може да се направи извод, че е налице дискриминация, ответната страна трябва да докаже, че правото на третиране не е нарушено. С оглед предвиденото от закона разместване на доказателствената тежест при установяването на факти, от които би могло да се предположи, че ищецът е бил третиран по-неблагоприятно на основата на един от признаците по чл. 4 ал. 1 Закона за защита от дискриминация, за него е достатъчно да е доказал наличието на факти, обосноваващи законовото предположение. Според съда е безспорно, че ищецът, който е абонат на дружеството-ответник от м. март 2002 г. и е редовен платец, живее в сграда, населявана изцяло с ромско етническо население. Доказано е, че поради това е бил жертва на режим на електроснабдяването, за разлика от изправни платци с български произход, живеещи в други райони. По отношение на касационната жалба на ищеца Върховният съд счита, че при определяне размера на дължимото обезщетение, въззивният съд не е дооценил обстоятелството, че изключването и включването на електрозахранването не е ставало в точно определени часове на деня, което е създавало несигурност за потребителя на електрическа енергия и е засилвало отрицателните емоции. С оглед на това, за справедливото възмездяване на претърпяните неимуществени вреди според Върховния съд е необходима сумата 5 000 лева.

II.2.2. Практиката на електроразпределителните дружества за поставяне на електроизмервателните уреди на потребителите роми, живеещи в ромски квартали във високи табла:

Софийски Районен съд е адресиран с искова молба¹⁸ от група лица от ромски етнически произход, живеещи в ромския квартал „Филиповци” в София, които върдят, че са подложени на дискриминационно отношение, тъй като електромерите им са поставени във високи табла, за разлика от електромерите в другите райони на града, където живее българско население. Същото пречи на потребителите да осъществяват визуален контрол.

¹⁶ Решение № 1934 от 24.10.2006г. по в.гр.д. № 862/2006 г. на Пловдивски окръжен съд

¹⁷ Гр.д.№ 1602/2006 г. на Върховен касационен съд V ГО, приключило с Решение № 1302 от 28.11.2007 г.

¹⁸ Гр.д. № 21 674 по описа за 2003 г., на Софийски Районен съд, 24 състав

Ищците твърдят, че описаната защита на електромерите, поддържана от ответника представлявала дискриминационна практика, тъй като се прилагала единствено по отношение на роми, не правила разлика между отделните личности, а е насочена към ромската общност в квартала като цяло и се основава на презумпцията, че който и да било от тях би злоупотребил по някакъв начин, ако имаше достъп до електромерите и до проводниците. Ищците излагат, че през март 2002 г. подаването на електричество е спряно наведнъж за цялото каре, в което се намират апартаментите на ищците като е прерязан кабелът. Било поискано обяснение защо е спрян токът на всички и отговорът на служителите на ответника бил, че компанията е на загуба от квартала като цяло, защото циганите крали електричество и трябвало поне половината от абонатите в едно каре да платят сметките си, за да бъде възстановено електрозахранването. Ищците твърдят, че са изложени на етническа дискриминация, тъй като отношението към тях зависи от принадлежността им към ромската общност, а не от индивидуалното им поведение. Ищците твърдят, че дискриминационната практика на ответника в областта на предоставянето на услуги представлявала нарушение на правото на равно третиране, прогласено от чл. 6 от Конституцията, чл. 1 от Всеобщата декларация за правата на човека и чл. 5 от Международната конвенция за премахване на всички форми на расова дискриминация така, както е определено в чл.1 от последната. С описаната дискриминационна практика ищците били изложени на унижително отношение да бъдат третирани като хора от по-ниска категория поради принадлежността си към ромската общност и предразсъдъците към нея. Ищците молят да се постанови съдебно решение, с което да се преустанови описаната дискриминационна практика като ответникът постави електромерите на границата на собственост, както и да се осъди ответника да заплати на всеки един от ищците обезщетение в размер на 500 лева за претърпените морални вреди от дискриминационното отношение на ответника, ведно със законната лихва от завеждане на иска, както и направените по делото разноски. Ответникът оспорва иска по основание и размер. Твърди, че предприетите мерки били с цел осигуряване на безопасността на живущите в кв. «Филиповци». Не се установявало според ответното дружество наличието на всички предпоставки за ангажиране отговорността на ответника поради това, че са налице деликти спрямо ищците. Липсвало противоправност на деянието, защото всички действия на служителите на дружеството били законосъобразни. Съдът отчита, че в хода на производството по делото е приет и влязъл в сила Закон за защита от дискриминацията. Съдът счита, че този закон съдържа правни норми, които са с материалноправен характер и урежда правоотношенията след влизането му в сила. Според съда нормите в този закон ще се прилагат за отношения, възникнали след 1.1.2004 г., **но разпоредбата на чл.9 от същия**, която предвижда, че в производството за защита от дискриминация след като страната, която твърди, че е жертва на дискриминация докаже факти, от които може да се направи извод, че е налице дискриминация ответната страна трябва да докаже, че правото на равно третиране не е нарушено, **е процесуална и се отнася до всички предвидени форми на защита от дискриминация и при всички способности за търсене на закрила при нарушено право на равно третиране. Следователно според съда, тя следва да се приложи и към възникналите правоотношения в производство по защита.** Съдът намира, че в конкретния случай се е установило, че са поставени стълбове с електрически табла в кв. «Филиповци» в частта, в която живеят ищците. Ищците са от ромски произход. Не се е установило спрямо граждани с друг произход, които са потребители на електрическа енергия, да са поставени стълбове на такава височина. При условията на пълно доказване ищците са установили, че са от различен етнически произход,

потребители са на ищеца и че стълбовете, в които се намират техните електромери, се намират на височина 6 и 11 м. Съдът намира, че това е **проявление на непряка дискриминация**. Съдът смята, че посредством техническо подмяне на електрическата мрежа за доставка на електроенергия и поради техническа необходимост ответникът е поставил електромерните табла в общи касетки на по-голяма височина. Таса спрямо ищците е постигнато различно третиране, като по-неблагоприятната му страна се установява от факта, че не могат да контролират правилното отчитане на потребената от тях електроенергия, без да имат затруднения за това. Изцяло в тежест на ответника е да установи, че не е поставил ищците в по-неблагоприятно положение, респективно, че е **налице законова цел и средствата за постигане на целта са подходящи и необходими**. Ответникът не е доказал това. Воден от горното съдът постановява ответникът да премести таблата на ищците – потребители на енергия на място, което позволява визуален контрол. Съдът осъжда ответника да заплати суми от по 250 лева, предствляващи обезщетение за понесени неимуществени вреди вследствие дискриминация на етническа основа.

II.2.3. Практика на електроразпределителните дружества да предлагат по-неблагоприятни условия на потребители от ромски произход.

Ищецът Р.К.Г излага в искова молба¹⁹, че е български гражданин от ромски етнически произход, който през 1996г. закупил празно дворно място в гр. София, в ромския квартал „Христо Ботев” и извършил законен строеж на триетажна сграда. Поддържа, че в продължение на 5 години се опитва да прокара електрозахранване в сградата, но електроразпределителното дружество му отказвало поддържа, че работниците на дружеството поставили контролното табло на границата на имота на височина 9 метра, което не му осигурявало визуален контрол по всяко време на денонощието, както се изисква от чл. 24 от ‘Общите условия’. Излага подробни съображения в подкрепа на твърденията си, че компетентните длъжностни лица са отказали да го включат в енергопреносната мрежа по съображения, че не е подписал допълнително споразумение, което, според ищеца, изменя приетите и одобрени от ДКЕР ‘Общи условия ‘ във вреда на потребителите, и с което последният не е съгласен. Счита, че с предложените допълнителни споразумения спрямо него се провежда политика на **пряка дискриминация** в зависимост от етническият му произход, като по този начин ответното дружество нарушава неговите конституционни права и законни интереси. Поддържа още, че за периода от три години преди завеждането на исковата молба, той и семейството му живели при изключително тежки битови условия поради неправомерните действия и дискриминационно отношение на ответника, поради което претърпели значителни неимуществени вреди, изразяващи се в чувството на безпомощност и унижение. Съдът приема, че в случая са нарушени условията и редът за присъединяване на обекти на потребители към разпределителните електрически мрежи и започването на продажба на електроенергия за битови нужди. Ответното дружество твърди, че предприетите мерки не може да се разглеждат като **непряка дискриминация**, тъй като същите са **подходящи и необходими** и са извършени въз основа на разпоредба, която е **обективно оправдана с оглед законова цел**. Съдът счита, че това не е доказано. Съдът намира, че е **налице непряка дискриминация** по смисъла на чл. 4, ал. 3 от Закона за защита от дискриминация чрез поставянето на лице на основата на неговият етнически произход в по-неблагоприятно положение в сравнение с други лица **чрез привидно**

¹⁹ Гр.дело 1184 по описа за 2004г на Софийски Районен съд, 24 състав

неутрална практика, като **не се е установило** по делото тази практика да е **обективно оправдана с оглед на законова цел**, нито **средствата за постигане на целта са подходящи и необходими**. Съдът не споделя становището на ищцовата страна, че установеното дискриминационно отношение и неравенство в третирането са в условия на пряка дискриминация. Проявена е непряка дискриминация, тъй като ответното дружество основава поведението си на твърдян стремеж да редуцира загубите от консумирана, но неотчетена и незаплатена енергия, както и да гарантира правото на здраве, живот и постоянно електрозахранване на всички, като за тази цел поставя в по-благоприятни условия гражданите от български етнически произход, които не са задължени да подписват индивидуални споразумения. Тази политика на различно третиране развива **привидно неутрална практика**, водеща **по същество до прилагането на различни критерии**, основани на посочения по-горе признак по чл. 4, ал.1 от Закона за защита от дискриминация. Последната съдът приема за незаконосъобразна и като такава налагаща непропорционална тежест на ищеца. Въз основа на тези изводи, съдът счита, че са налице основанията на закона за уважаване на предявения иск по чл. 71, ал.1 от Закона за защита от дискриминация, като следва да бъде признато за установено между страните, че предлагането на ищеца да приеме клаузите на индивидуално допълнително споразумение към Общите условия на “Електроразпределение-Столично” ЕАД нарушава правилата за равенство и еднакво третиране на всички абонати при доставянето на услугата. Съдът също така счита, че предявеният иск по чл. 71.чл. 1, т.2. от Закона за защита от дискриминация се явява основателен и поради това ответника следва да бъде осъден да преустанови предлагането на ищеца на индивидуално допълнително споразумение и да осигури правото на достъп за визуален контрол на ищеца върху показанията на средствата за търговско измерване, съгласно чл. 24, ал. 1 от Общите условия, както и да се въздържа за в бъдеще от по-нататъшни нарушения. За пълнота следва да се отбележи, че съдът е отхвърлил иска за присъждане на обезщетение за претърпени неимуществени вреди вследствие на дискриминационното отношение като недоказан, тъй като ищецът не е ангажирал доказателства, че дискриминационното отношение му е причинило неимуществени вреди.

III. Позицията на ромите като потребители на обществената услуга *електроснабдяване*

По време на проведените от изследователския екип интервюта с потребители от ромски етнически произход, живеещи в сегрегирани ромски квартали и подложени на различни форми на дискриминация от дружествата – доставчици на енергия, ромите споделиха, че практиките на дружествата – доставчици, свързани с поставяне на електромерите им във високи табла, упражняване на колективни санкции и други нарушения, ги карат да се чувстват дискриминирани, изключени от обществото, поставени несправедливо в по-неблагоприятно положение от останалите потребители. Ромите считат това за унизително и смятат, че тези практики ги стигматизират, а от друга страна настройват необосновано българското население срещу тях. Това според ромите е така, тъй като дискриминационните си практики дружествата обясняват и извиняват с твърдения, че ромите крадат електричество, не са привикнати да изпълняват задълженията си на потребители и утежняват диспропорционално положението на изправните потребители – българи, които трябвало да поемат финансовите тежести от отказите на ромите да заплащат електричество. Интервюираните цитират средствата за масова ин

формация, които постоянно дават гласност на изброените изявления на дружествата – доставчици на енергия. Ромите смятат, че дружествата се отнасят към тях като към „втора категория хора”. В същото време потребителите-роми се оплакват от ежедневното лошото отношение на дружествата в процеса на осигуряване на енергия, мрежа и работещи съоръжения. Така М.Д., потребител от София, кв. „Факултета” споделя: „Не си спомням някога да съм закъснял с плащането на сметката си за ток. Никога не съм имал и представа какви са начините да използвам енергия и да не я плащам. Защо тогава електромерът ми е в небесата? При най-малка авария ми се налага да чакам аварийни коли да идват и да възстановяват електричеството, а съседите българи просто вдигат прекъсвачите си, защото са им под ръка. В студовите изведнъж се оказва, че нямам ток. Ако имам нещастие да е събота – неделя, или някакъв празник, може и дни да чакам за възстановяване. Ние тука какво – да не сме животни...”. Потребителят Д.Е. от гр. Дупница споделя: „Само ние нямаме ток... Отреща при българите свети... Топлят се... А моите деца мръзнат, не можем да ги облечем сутрин да отидат на училище. После – ромите не учили, циганите не плащали тока си. Какво да плащам? Студа и тъмното ли?”. Потребителят К.Р. от „Предел махала” в Благоевград: „Все циганите крадели... Чанти, пари, дрънкулки... че и ток. А не виждат ли какво става по големите вили на българите – всички са си „направили” електромерите, топят се и плащат жълти стотики... Токаджиите им ги правят... Самите те... Плащат си на някой, дойде, „оправи” електромера и послед – пей сърце. Ама нали трябва да има виновни и най-лесно е да са циганите. Все ние сме долните хора в тая наша държава.” Потребителят Щ.В. от Варна, кв. „Максуда”: „Пари искат, какви пари само, стотици левове, като че ли имам завод. Как да го похарча тоя ток, че аз имам две крушки, телевизор и хладилник. На дърва се топлим...”. Потребителят О.П. от Дупница: „Като животни ни третират. Електромерите ни – нависоко – все ние крадем... Токът – никакъв го няма, жената четири часа една кокошка вари...”.