

*Методи за ефективно разрешаване на дискриминационни
практики при предоставяне на услугата „питейно-битово
водоснабдяване“ в област Сливен*

**Материалноправни и процесуалноправни
вреди от ценовата дискриминация на
потребителите на обществена услуга
„питейно-битово водоснабдяване“**

сдружение „ОБЩЕСТВЕН БАРОМЕТЪР“
гражданска инициатива „СПРАВЕДЛИВОСТ“

2010 г.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на ФМ на ЕИП по проект „Методи за ефективно разрешаване на дискриминационни практики при предоставяне на услугата „питейно-битово водоснабдяване” в област Сливен” (договор ПОЗ-19-00). Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от сдружение „Обществен барометър” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на ФМ на ЕИП и договарящия орган.



Проект :

Методи за ефективно разрешаване на дискриминационни практики при предоставяне на услугата „питейно-битово водоснабдяване” в област Сливен



сдружение „ОБЩЕСТВЕН БАРОМЕТЪР”

<http://www.corruption-bg.org>



гражданска инициатива „СПРАВЕДЛИВОСТ”

<http://www.spravedlivost.net/>



разработил – Иван Груйкин
ръководител проект – Юрий Иванов

Проектът е финансиран от финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство по договор № ПОЗ-19-00

**Материалноправни и процесуалноправни вреди от ценовата
дискриминация на потребителите на обществена услуга
„питейно-битово водоснабдяване”**

СЪДЪРЖАНИЕ

Нормативни актове	стр. 4
1. Същност и видове. Недопустимост на дискриминацията	стр. 4
1.1. Конституция на Република България	
1.2. Закон за защита от дискриминация	
2. Нормативно уреждане на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”	стр. 5
3. Недопустимост на неравностойното третиране на потребители на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”	стр. 6
4. Неблагоприятни последици от неравностойното третиране на потребители на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”	стр. 7
4.1. Незаконно засягане на имуществената сфера на засегнатите от неравностойното третиране	
4.2. Незаконно облагодетелстване на по-благоприятно третираните лица	
4.3. Ерозиране на обществено-икономическите отношения. Създаване на обществено, социално и етническо напрежение	
4.4. Натиск върху правосъдната система	
5. Процесуални възможности за защита на дискриминираните ползватели на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”. Производства. Особености	стр. 8
А) Производство пред Комисията за защита от дискриминацията	стр. 8
5.1. Сезиране и процедура пред Комисията за защита от дискриминация	
5.2. Налагане на принудителни административни мерки	
5.3. Налагане на административни наказания	
5.4. Последици от установяване на дискриминацията	
Б) Съдебно производство	стр. 11
6. Обобщение	стр. 12

1. Нормативни актове

- **Конституция на Република България**, обн. ДВ. бр. 56 от 13.07.1991 г.
- **Закон за защита от дискриминация** - обн. ДВ. бр.86 от 30 Септември 2003г., в сила от 01.01.2004 г.
- **Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ)**, обн. ДВ. бр.18 от 25 Февруари 2005г.
- **Закон за защита на потребителите**, обн. ДВ. бр.99 от 9 Декември 2005г., в сила от 10.06.2006 г.
- **Закона за отговорността на държавата и общините за вреди** - обн. ДВ. бр.60 от 5 Август 1988г.

1. Същност и видове. Недопустимост на дискриминацията

1.1. Конституция на Република България

Недопустимостта на дискриминация или привилегировано третиране, основани на определени социални критерии, е основополагащ принцип на Конституцията на Република България. Още в Глава първа – Основни принципи – в чл.6 се обявява недопустимостта на ограничаване в правата или пък привилегии на основата на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние. Важността на тази конституционна норма личи от посоченото ѝ систематично място – основен принцип на Основния закон на страната. Независимо от непосредственото действие на тази конституционна норма (чл. 6 от Конституцията), с оглед важността на материята и необходимостта от детайлното ѝ уреждане, законодателят е предвидил и приел специален нормативен акт от законов ранг за регламентиране на обществените отношения, свързани с привилегированото третиране или пък дискриминационното ограничаване на правата на гражданите – Закон за защита от дискриминация.

1.2. Закон за защита от дискриминация

Законът е в сила от 01.01.2004 г. Неговото приложно поле е защитата срещу всички форми на дискриминация, както и съдействие за нейното предотвратяване.

Целта на закона е да осигури на всяко лице правото на равенство пред закона, равенство в третирането и във възможностите за участие в обществения живот и ефективна защита срещу дискриминацията.

Законът въвежда понятията пряка и непряка дискриминация, въвежда изричната им забрана, както и предвижда изключенията, които не представляват дискриминация, въпреки формалното наличие на белезите на различно третиране на лица въз основа на някои от въведените от закона критерии.

Закрепено в закона е задължението на органите на държавна власт, обществените органи и органите на местното самоуправление да предприемат мерки за осигуряване на балансирано участие на жените и мъжете в областта на образованието и обучението, както и специалните мерки в полза на лица или групи лица в неравностойно положение на основата на законовите признаци с цел изравняване на възможностите им, доколкото и докато тези мерки са необходими.

Специално са регламентирани защитата при упражняване правото на труд, защитата при упражняване на правото на образование и обучение, и защитата при упражняване на някои други права.

Законът създава независим специализиран държавен орган за предотвратяване на дискриминация, защита от дискриминация и осигуряване равенство на възможностите - Комисията за защита от дискриминация – както и урежда производството пред нея. Комисията действа като особена юрисдикция, която може да се самосезира и да бъде сезирана с жалба на засегнатите лица и по сигнали на физически и юридически лица, на държавни и общински органи.

Критериите за недопустимост на дискриминация съгласно чл. 4 от Закона са:

- пол,
- раса,
- народност,
- етническа принадлежност,
- човешки геном,
- гражданство,
- произход,
- религия или вяра,
- образование,
- убеждения,
- политическа принадлежност,
- лично или обществено положение,
- увреждане,
- възраст,
- сексуална ориентация,
- семейно положение,
- имуществено състояние,

както и всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна.

Законът за защита от дискриминацията защитава от дискриминация всички физически лица на територията на Република България. Сдружения на физически лица, както и юридически лица, се ползват от правата по този закон, когато са дискриминирани на основата на признаците по [чл. 4](#), по отношение на техния членски състав или на заетите в тях лица. Забраната за дискриминация действа спрямо всички при упражняването и защитата на предвидените в [Конституцията](#) и законите на Република България права и свободи.

Лицата, съзнателно подпомогнали извършването на актове на дискриминация, носят отговорност по този закон. При осъществяване на правомощията си държавните органи и органите на местното самоуправление са длъжни да предприемат всички възможни и необходими мерки за постигане целите на този закон.

2. Нормативно уреждане на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”

В условията на действаща в страната пазарна икономика, при наличието на конституционния принцип за свободната стопанска инициатива и защита на потребителя (чл.19 от Конституцията) услугата „питейно-битово водоснабдяване”

(ПБВ) е предмет на специална регламентация. От 20.01.2005 г. действа Законът за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ), който урежда регулирането на цените, достъпността и качеството на водоснабдителните и канализационните услуги, извършвани от експлоатационните предприятия за водоснабдителни и канализационни услуги.

Законът изрично формулира значението на водата за питейно-битови нужди като основна жизнена потребност по смисъла на Закона за социалното подпомагане. Сред целите на този закон е и създаване на условия за равнопоставеност между различните групи потребители по отношение на качеството и цената на В и К услугите.

Регулирането на В и К услугите съгласно закона се осъществява от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР). Комисията регулира цените и качеството на В и К услугите, извършвани от В и К операторите, независимо от формите на собственост и управление на В и К системите. Комисията има правомощията да регулира качеството на В и К услугите, да регулира цените на В и К услугите, да одобрява общите условия на договорите за предоставяне на В и К услугите на потребителите, да разработва, съгласува и предлага на Министерския съвет проекти на нормативни актове, да дава писмени указания относно прилагането на подзаконовите нормативни актове, да упражнява контрол и налага санкции в случаите, предвидени в този закон и др. При осъществяване на дейността си комисията има за цел осигуряване на всеобщ достъп и социална поносимост на В и К услугите, предотвратяване на злоупотреба с господстващо положение, защита на интересите на потребителите, икономическа обосноваване на цените на В и К услугите, насърчаване намаляването на загубите на вода, ефективното и икономичното използване на доставените водни количества от потребителите, насърчаване въвеждането на съвременни технически методи и постижения при предоставянето на В и К услугите и др.

Комисията измерва и оценява качеството на предоставяните В и К услуги чрез показатели за качество, които са нормативно установени.

На регулиране от комисията подлежат цените, по които В и К операторите доставят вода на потребителите, отвеждат отпадъчните води, пречистват отпадъчните води, присъединяват потребителите към водоснабдителните системи, присъединяват потребителите към канализационните системи. В и К операторите представят за утвърждаване от комисията цените, които се предлагат по потребителски групи в зависимост от потребяваното количество вода и технологията на добиване и доставяне на водата. Прилаганите от В и К операторите цени не могат да бъдат по-високи от утвърдените от комисията. Указанията, дадени от комисията относно образуването на цените са задължителни за В и К операторите. Комисията провежда контрол за прилагането на цените, който контрол е предварителен, текущ и последващ. ВиК-операторите са длъжни да осигурят условия за нормалното протичане на контрола и да съдействат на контролните органи.

3. Недопустимост на неравностойното третиране на потребители на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”

Съгласно действащия от 10.06.2006 г. Закона за защита на потребителите правата, предоставени на потребителите, не могат да бъдат ограничавани (чл. 3 ал. 1). Тази разпоредба, във връзка с чл.4 от Закона за защита от дискриминация, в действителност

не допуска каквато и да е форма на дискриминация на потребителите на стоки и услуги, в това число и на услугата „питейно-битово водоснабдяване”

По този начин едно неравноправно третиране на потребители на услугата „питейно – битова вода” се явява забранено като форма на пряка дискриминация на основание признак, установен в закон (в случая – Законът за защита на потребителите).

Неравноправно третиране на потребителите на услугата „питейно-битово водоснабдяване” би била всяка форма на предоставяне на услугата, когато :

- група потребители са освободени от заплащане на тази услуга,
- група потребители заплащат за съответното количество и качество питейно-битова вода цена, която не е съобразена с критериите и стандартите, закрепени в Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги от 2005 г.,
- за едно и също количество и качество питейно-битова вода различни потребители заплащат различна цена.

4. Неблагоприятни последици от неравностойното третиране на потребители на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”

4.1. Незаконно засягане на имуществената сфера на засегнатите от неравностойното третиране

По-неблагоприятното третиране на изрядните платци и тези, които плащат действителния размер и качество на консумираната от тях питейно-битова вода, неминуемо води до необосновано и незаконно отнемане от тях на финансов ресурс – за сметка на по-благоприятно третираните лица. Това е неизбежно, тъй като в крайна сметка цената на цялото изразходвано количество питейно-битова вода се заплаща и в случая това е от тези, които съвестно и в пълен размер заплащат консумираната от тях вода.

4.2. Незаконно благодетелстване на по-благоприятно третираните лица

По-благоприятното третиране на отделни категории лица при доставката на услугата очевидно ще доведе до т.нар. „неоснователно обогатяване” на тези лица. В законодателството на страната, по-специално в Закона за задълженията и договорите, е въведен принципът за недопустимост на неоснователното обогатяване, който принцип е един от фундаментите на пазарно функциониращата икономика в една съвременна правова държава.

4.3. Ерозиране на обществено-икономическите отношение. Създаване на обществено, социално и етническо напрежение

Трайното съществуване и практическото „официализиране” на неравностойното третиране на потребители на която и да е социална услуга изкривява икономическите отношения в страната. Доставката на социални услуги има потенциала да влияе на цялостните обществено-икономически отношения, поради практическото засягане на всички. Потребители на социалните услуги са на практика всички граждани, т.е. – това са услугите с най-широка степен на разпространение и пазарен дял. Продължителното съществуване на непазарни и противоречащи на антидискриминационното законодателство търговски практики деформира пазара както в конкретната

икономическа област, но така също, поради обвързаността на отделните стопански отрасли и функционирането на националния пазар като единен и цялостен организъм, засяга неблагоприятно и цялата стопанска система на страната.

Поради обстоятелството, че най-често благоприятното третиране се получава при случаи, когато компактни групи потребители, най-вече представители на етнически малцинства, на практика не заплащат цената на ползваната от тях питейно-битова вода, и съответните водни оператори не прилагат закона, а предпочитат незаконно да санкционират изрядните платци, това много често води до противопоставяне между групите на изрядните и неизрядните платци и много често – до етническо напрежение и опасност от конфронтация и сблъсъци, от засягане на телесната неприкосновеност и имуществото на широк кръг лица. В действителност нарушението и отговорността е на дружествата – водни оператори, като за широката публика обаче често проблемът се представя и експонира като етнически и социален. Типичен случай, при който нарушението на закона от един стопански субект и липсата на законови санкции и коригиращо въздействие на съдебната система, може и често води до друг вид проблеми, прикриващи простия дефицит на законност и стриктно спазване на правилата в съответната стопанска област.

4.4. Натиск върху правосъдната система

Наличието на незаконно засягане правната и имуществена сфера на едни лица за сметка на други, каквото неизбежно се получава при по-благоприятно третиране на една група или част от потребителите на услугата „питейно-битова вода”, и наличието на антидискриминационно законодателство и норми, закрепващи свободната стопанска инициатива и пазарните отношения, неизбежно води до сезирането на съответните специализирани органи и в крайна сметка – на съдебната система на страната – за отстраняване на закононарушенията и преустановяване на дискриминационното третиране на потребителите.

5. Процесуални възможности за защита на дискриминираните ползватели на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване”. Производства. Особености

А) Производство пред Комисията за защита от дискриминацията

5.1. Сезиране и процедура пред Комисията за защита от дискриминация.

Производство пред Комисията се образува по жалба на засегнатите лица, инициатива на комисията или по сигнали на физически и юридически лица, на държавни и общински органи. Заинтересовани граждани или организации на граждани биха могли да сезират Комисията за защита от дискриминация с жалба или сигнал. Жалбата или сигналът до Комисията се подават писмено. Когато са написани на чужд език, те се придружават с превод на български език. Жалбата или сигналът трябва да съдържат данните на подателя, изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата или сигналът, представляващи неравноправно и/или дискриминационно третиране в общите възможни хипотези, описани по-горе, изложение на исканията към Комисията, дати и подпис на лицето, което подава жалбата, или на негов представител. Анонимни жалби и сигнали не се разглеждат от Комисията. За производството пред Комисията не се събират държавни такси, а направените разноски са за сметка на комисията.

Въз основа на постъпилата жалба Комисията е длъжна да образува производство. След образуването на производство председателят на Комисията разпределя преписката на състав, който определя между членовете си докладчик. Докладчикът започва процедура по проучване, в която събира писмени доказателства, необходими за пълното и всестранно изясняване на обстоятелствата, като ползва служители и външни експерти. Всички лица, държавни и местни органи оказват съдействие на Комисията в хода на проучването, като са длъжни да предоставят исканите сведения и документи и да дадат необходимите обяснения. При осъществяване на своите правомощия Комисията има право да изисква документи и друга информация, свързана с проучването, да изисква обяснения от проучваните лица по въпроси, свързани с проучването, да разпитва свидетели.

Когато съществува опасност от изгубване или укриване на доказателство или при особено затруднение при неговото събиране, по искане на жалбоподателя доказателството може да бъде събрано принудително от лицата или от помещенията, където се намира, което събиране се извършва след разрешение на съдия от Софийския градски съд по искане на председателя на Комисията. В деня на постъпване на искането съдията се произнася със заповед, която подлежи на незабавно изпълнение. Събирането на доказателствата се извършва от докладчика по преписката със съдействието на органите на Министерството на вътрешните работи. При принудителното събиране на доказателства Комисията може да извършва оглед на обекти за целите на проучването и да събира доказателствени средства за целите на проучването.

Събраните документи и получената информация се използват само за целите на проучването. Членовете на Комисията, както и служителите и външните експерти, са длъжни да не разгласяват информацията, представляваща защитена от закона тайна, която им е станала известна при или по повод осъществяването на тяхната дейност.

Проучването се извършва в срок до 30 дни. При случаи с фактическа и правна сложност срокът може да бъде продължен с разпореждане на председателя на Комисията до 30 дни. След приключване на проучването на страните се дава възможност да се запознаят със събраните по преписката материали. Ако в хода на проучването бъдат установени данни за извършено престъпление, Комисията изпраща преписката на прокуратурата.

Докладчикът изготвя заключение и представя преписката на председателя на състава, който в 7-дневен срок насрочва заседание. Заседанията на Комисията са открити. В първото заседание председателят на състава поканва страните да се помирят. При изразено съгласие от страните председателят на състава насрочва заседание за помирително производство. Когато в помирителното производство бъде постигнато споразумение между страните на основата на равно третиране, Комисията го одобрява с решение и прекратява преписката. Когато споразумението се отнася само за част от спора, производството продължава за частта, за която не е постигнато споразумение. Одобреното от Комисията споразумение подлежи на принудително изпълнение, като Комисията упражнява контрол за спазване на споразумението.

Когато счете, че обстоятелствата по преписката са изяснени, председателят на състава предоставя възможност на страните за становище. След изясняване на спора от фактическа и правна страна председателят на състава закрива заседанието и съобщава деня за произнасяне на решение. Решението се произнася не по-късно от 14 дни след провеждане на заседанието. Решенията се вземат с обикновено мнозинство от членовете на заседателния състав и се подписват от него. Член на състава, който не е съгласен с решението на мнозинството, подписва решението с особено мнение, което мотивира. Решението е писмено и съдържа наименованието на органа, който го е издал, фактическите и правните основания за издаването му, диспозитивна част, в която се

определят видът и размерът на санкцията или принудителната административна мярка, ако такава се налага, пред кой орган и в какъв срок решението може да се обжалва.

Решението на Комисията може да бъде обжалвано пред Върховния административен съд в 14-дневен срок от съобщаването им на заинтересуваните лица. Жалбата за обявяване нищожност на решението се подава без ограничение във времето. Решенията на Комисията влизат в сила, когато не са обжалвани в срок, подадената жалба не е уважена или с решението се потвърждава постигнато от страните споразумение.

5.2. Налагане на принудителни административни мерки

За предотвратяване или преустановяване на нарушенията по този или по други закони, уреждащи равенство в третирането, както и за предотвратяване или отстраняване на вредните последици от тях, Комисията по своя инициатива или по предложение на синдикални организации, на физически или юридически лица може да прилага следните принудителни административни мерки: да дава задължителни предписания на работодателите и длъжностните лица за отстраняване на нарушения на законодателството за предотвратяване на дискриминация; да спира изпълнението на незаконни решения или нареждания на работодатели, които водят или могат да доведат до дискриминация. Когато по един и същ въпрос е дадено влязло в сила задължително предписание и има влязло в сила решение на съда, които си противоречат, изпълнява се решението на съда. Решенията на Комисията за прилагане на принудителни административни мерки могат да се обжалват пред Върховния административен съд по реда на [Административнопроцесуалния кодекс](#) в 14-дневен срок от съобщаването им на заинтересуваните лица. Жалбата за обявяване нищожност на решението се подава без ограничение във времето. Обжалването не спира изпълнението на принудителната административна мярка, освен ако съдът разпореди друго.

Комисията осъществява контрол върху спазването на принудителните административни мерки. Лицето, на което е наложена санкция или принудителна административна мярка, е длъжно да предприеме мерки за изпълнение на задължителните предписания и да уведоми писмено за това Комисията в определен в решението срок, който не може да бъде по-дълъг от един месец. В случаите на неизпълнение на задължителните предписания от длъжностни лица Комисията изпраща доклад с предложения за предприемане на съответни действия на съответните държавни и общински органи. Комисията може да изпрати решението на други органи, които имат отношение към извършеното разследване, за сведение и/или за предприемане на съответни действия.

5.3. Налагане на административни наказания

Който извърши дискриминация по смисъла на този закон (ЗЗДискр.), който не изпълни задължение, произтичащо от този закон, който не предостави в срок поискани от Комисията доказателства или информация, или попречи или не предостави достъп до обекти за проверка, както и който не изпълни решение на Комисията или на съда, постановено по този закон се наказва с глоба или имуществена санкция в размер, определени съответно по реда на глава пета, раздел втори от Закона за защита от дискриминацията. Събраните суми от наложени глоби и имуществени санкции се внасят в републиканския бюджет. Актовете за установяване на нарушенията се съставят от определени от председателя на Комисията членове на Комисията. Наказанията се налагат с решение на Комисията за защита от дискриминация, които

могат да се обжалват по реда на [Административнопроцесуалния кодекс](#). Обжалването спира изпълнението на оспореното решение.

5.4. Последници от установяване на дискриминацията

С постановеното решение заседателният състав на Комисията установява :

- извършеното нарушение;
- установява нарушителя и засегнатото лице;
- определя вида и размера на санкцията;
- прилага принудителни административни мерки,
- в противния случай - установява, че не е извършено нарушение на закона и оставя жалбата без уважение.

В разглежданите от нас възможни хипотези на неравностойно (дискриминационно) третиране на потребители на услугата ПБВ последиците от едно осъдително (уважаващо жалбата) решение на Комисията ще има своето действие по отношение на съответния доставчик (ВиК-оператор). Целият комплекс от мерки, които съдържа решението на Комисията, ще има превантивен ефект по отношение възможността за допускане на констатираното нарушение от страна на доставчика занапред.

Б) Съдебно производство

Всяко лице, чиито права по Закона за защита от дискриминацията или по други закони, уреждащи равенство в третирането, са нарушени, може да предяви иск пред районния съд, с който да поиска:

- установяване на нарушението;
- осъждане на ответника да преустанови нарушението и да възстанови положението преди нарушението,
- да се въздържа в бъдеще от по-нататъшни нарушения;
- обезщетение за вреди.

В случаите, когато вредите са причинени на граждани от незаконни актове, действия или бездействия на държавни и общински органи и длъжностни лица, искът за обезщетение се предявява по реда на [Закона за отговорността на държавата и общините за вреди](#).

Синдикалните организации и техните поделения, както и юридическите лица с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност, могат да предявят иск от името на лицата, чиито права са нарушени по тяхно искане. Тези организации могат да встъпят и като заинтересувана страна във всякащ процес. В случаите на дискриминация, когато са нарушени правата на множество лица, тези организации могат да предявят и самостоятелен иск. Лицата, чиито права са нарушени, могат да встъпят в процеса като подпомагаща страна.

Горепосочените лица могат в едномесечен срок от предявяването на иска да разгласят този факт чрез публикации или по друг, избран от тях писмен начин, като отправят покана към други засегнати лица, към синдикални организации и техни поделения, както и към юридически лица с нестопанска цел за осъществяване на общественополезна дейност, да встъпят в производството, като това може да стане до приключване на устните състезания.

Всяко лице, чиито права са засегнати от административен акт, издаден в нарушение на този или други закони, уреждащи равенство в третирането, може да го обжалва пред съда по реда на [Административнопроцесуалния кодекс](#).

За производствата пред съд по Закона за защита от дискриминацията не се събират държавни такси, а разноските са за сметка на бюджета на съда.

6. Обобщение

Разглежданата в настоящето изложение дискриминация на пръв поглед е извън кръга на типичните случаи, с които в своята практика съдът и специализираните органи обичайно се занимават. Но изхождайки от изключителната степен на засягане на лица, които са получатели на услугата „питейно битова вода”, и това, че на практика всяко лице е потребител на тази услуга, значението на казуса е огромно. Същата технология на недопустимо от закона засягане на права на изключително широк кръг лица може да се наблюдава и при всички останали доставки на т.нар. социални услуги. Всичко това, съчетано и с незадоволителното състояние на пазара на тези услуги – незадоволителна конкуренция, практически монопол при доставки на някои стоки и услуги, липса на традиции в пазарните отношения по повод на тези доставки и др. – прави темата изключително актуална.

Важно е да се осъзнае принципа, че е недопустимо различното третиране на потребители на една и съща услуга, с едно също количество и качество на услугата, както и че тези потребители не могат да заплащат различна цена, а също и част от тях да бъдат третирани по-благоприятно или пък по-неблагоприятно в сравнение с останалите.

Правото на свободна стопанска инициатива и автономността на стопанските субекти в една функционираща пазарна икономика не допуска различно третиране на потребителите на която и да е услуга, като това важи в максимална степен за услугите с най-широко засягане на права и интереси.