



ОБЩЕСТВЕНИ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

гр. София 1680, ж.к. „Борово“, бул. „Ген. Стефан Тошев“ № 26, бл. 223А, магазин 3,
e-mail: ombudsmantoplofikacia@gmail.com, www.ombudsmantoplofikacia.simplesite.com
тел. 02 878 18 18, 0876 940 813

АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 16.10.2020 г. – 30.04.2021 г.

Настоящият отчет за дейността на обществените посредници е изготвен в изпълнение на чл. 8, ал. 2 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, приети на заседание на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране на Столичния общински съвет, проведено на 11 януари 2021 г., съгласно който обществените посредници изготвят 2 пъти годишно за периодите 01.10. – 30.04. и 01.05. – 30.09. анализ на постъпилите жалби, сигнали и предложения и предприетите действия от страна на дружеството по тях.

Отчетът обхваща отчетен период 16.10.2020 г. – 30.04.2021 г.

Изборът на начална дата на настоящия отчетен период е обусловен от датата на влизане в сила на Решение № 466/08.10.2020 г. на Столичния общински съвет.

Раздел I.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

За периода 16.10.2020 г. – 30.04.2021 г. приоритетите в дейността на обществените посредници бяха в няколко основни направления:

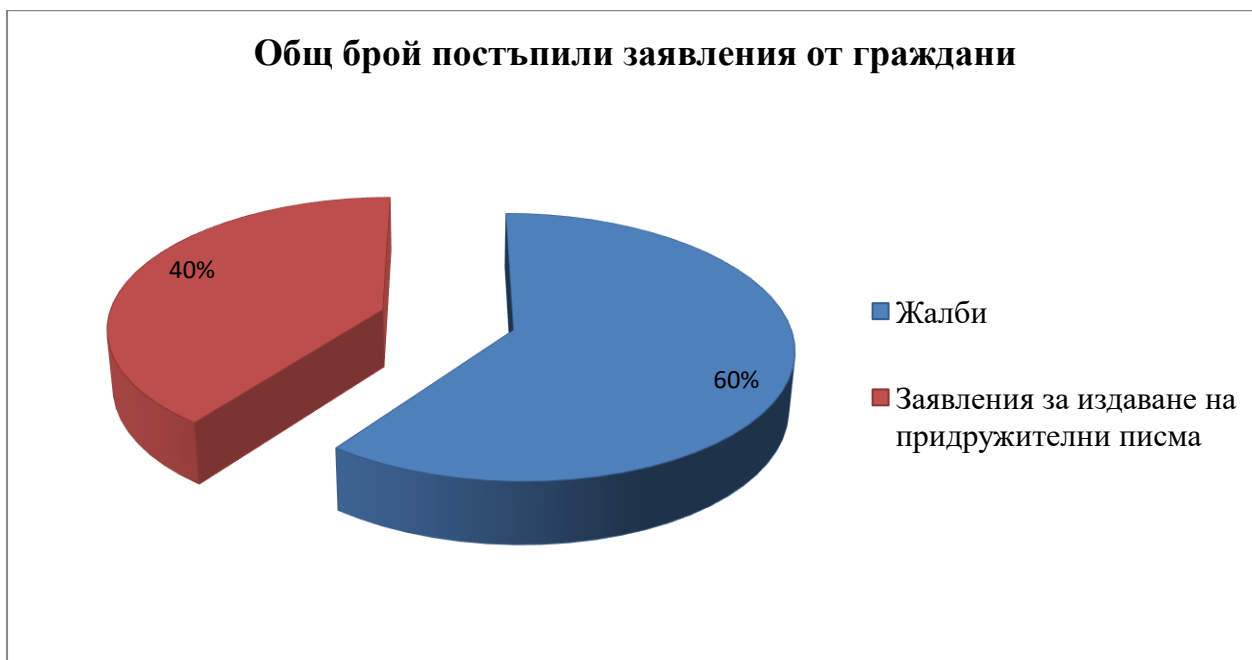
- Утвърждаване на добрите практики в организацията на работата на обществените посредници след провеждане на публичен подбор за избор на обществени и тяхното избиране с Решение № 466/08.10.2020 г. на Столичния общински съвет;
- Изготвяне на промени и прием на Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, приети на заседание на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране на Столичния общински съвет, проведено на 11 януари 2021 г.;
- Поддържане на организацията на приема на клиенти, осигуряване на навременна и адекватна консултация по поставените от гражданите въпроси, своевременното извършване на задълбочени проверки по подадените от клиенти заявления, сигнали и предложения и предоставяне на компетентни, пълни и изчерпателни отговори на гражданите по поставените от тях проблеми, съгласно утвърдените добри практики от предходни отчетни периоди;
- Предприемане на нови инициативи, насочени към разширяване на обхвата на дейност на посредниците и повишаване на ефективността ни като посредници между дружеството и неговите клиенти.

§ 1. СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ

През анализирания период са проведени 81 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Обществените посредници са потърсени от над 800 клиенти, като са приети 324 броя писмени заявления на граждани, които се разпределят както следва:

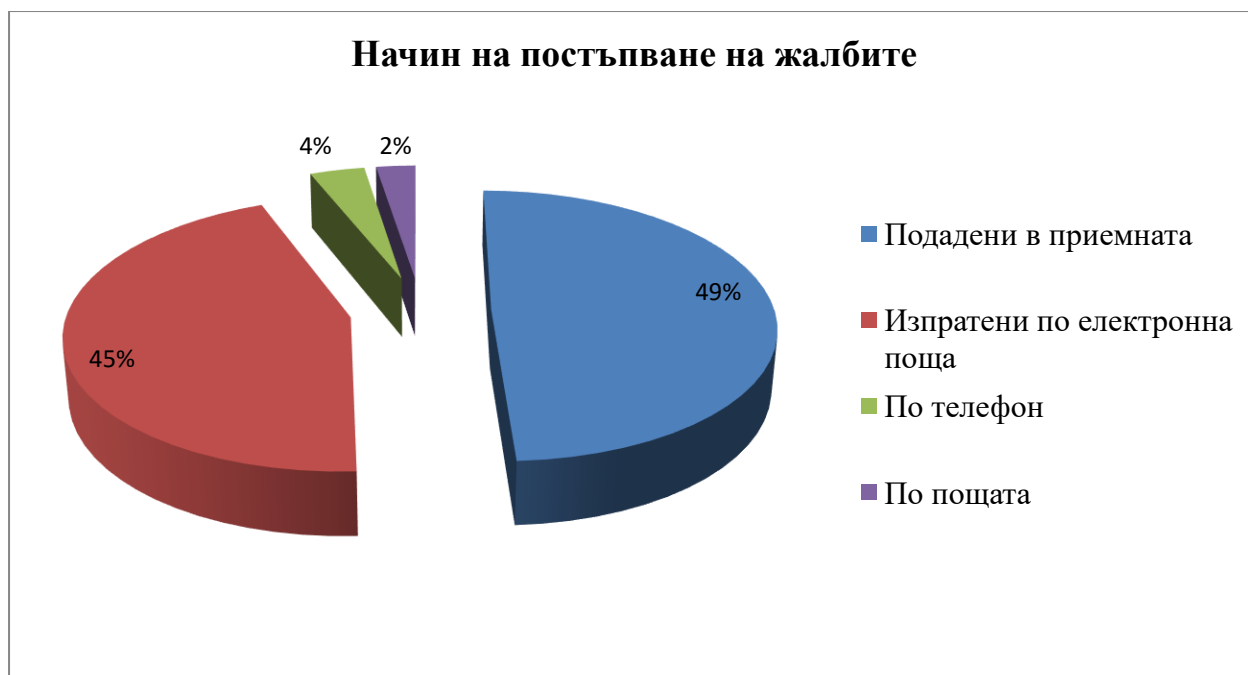
- брой постъпили жалби – 195 бр.;
- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 129 бр.;

Няма неприети заявления поради нарушаване на изискванията по чл. 14 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД.



С оглед начина на постъпване на жалбите, те се разпределят, както следва:

- в приемната лично или чрез пълномощник са депозираны 96 бр. жалби;
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозираны 87 бр. жалби, като в това число се включват и изпратените чрез Столична община и чрез общественият посредник на територията на Столична община 30 бр. жалби;
- по телефон са приети 7 бр. жалби, като жалбоподателите са се аргументирали с невъзможност да посетят приемната предвид усложнената епидемиологична обстановка, възраст и влошеното здравословно състояние;
- по пощата са изпратени 5 бр. жалби.



Освен по постъпили заявления, обществените посредници вземат отношение и по въпроси, поставени в хода на провежданите в приемната и по телефон устни консултации. Устните консултации са по запитвания, по които клиентите желаят да получат информация, най-често относно съдържанието на фактурите, правата им като потребители, условията за сключване на споразумение с „Топлофикация София“ ЕАД или правата и задълженията им в хода на съдебни или изпълнителни производства, за разрешаването на които не се налага кореспонденция с дружеството или клиентите не желаят такава.

Продължава да е голям броят на случаите, в които клиентите, получили устна консултация от обществен посредник, предприемат съответни действия за уреждане на взаимоотношенията си с дружеството, например по сключване на споразумения за разсрочено плащане на задължения, за което се завеждат съответни преписки.

Обществените посредници ежедневно извършват помирителни услуги, като разясняват на клиентите ползите от сключване на споразумение за разсрочено плащане на задълженията към „Топлофикация София“ ЕАД. На клиентите се дава информация за възможностите за сключване на споразумение преди депозиране на заявление за издаване на заповед за изпълнение на парично задължение по чл. 410 от ГПК, респ. преди образуване на исково или изпълнително производство, както и за преимуществата при сключване на такова на всеки етап от съдебното производство. Разясняват се ползите за страните при липса на възражение по заповедни производства, необходимите действия по искови производства с цел предотвратяване на увеличението на задължението с действия по оспорване на исковете и ползите от директна комуникация с дружеството при изплащане на задължения по висящи изпълнителни дела. Разясняват се обстояно и правата и задълженията на страните по заповедни, искови и изпълнителни производства – дейност,

особено важна за преценка от страна на клиентите за предстоящото им процесуално поведение и за повишаване на правната култура на гражданите.

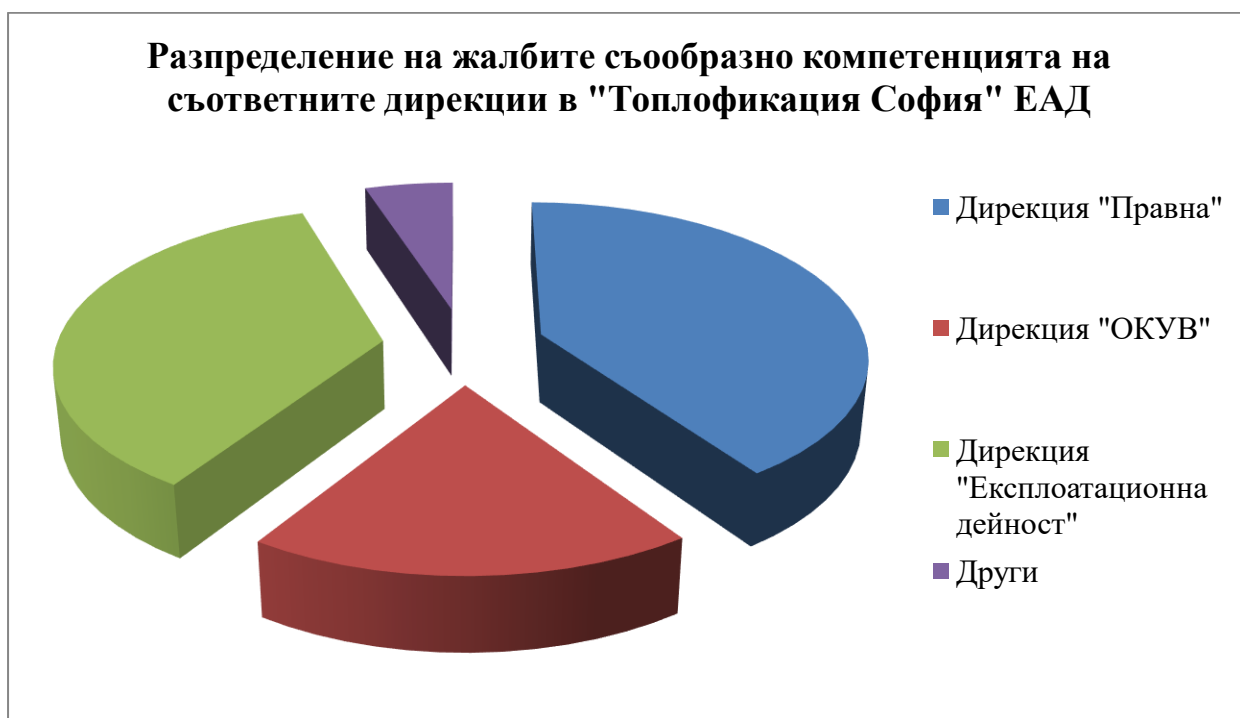
През отчетния период е приключила работата по 167 от постъпилите през периода 195 броя заявления, а по 28 от заявленията е в ход проверката по тях. През отчетния период са направени допълнителни питания към дружеството по 37 преписки с цел изясняване на обстоятелства и фактите по тях.

§ 2. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

Постъпилите през отчетния период 195 броя жалби от граждани позволяват подразделянето им в зависимост от поставената проблематика, както следва:

Съобразно тематичния обхват на жалбите, те могат да се подразделят, от компетенцията на съответните дирекции в „Топлофикация София“ ЕАД, както следва:

- Дирекция „Правна“ – 80 бр.
- Дирекция „ОКУВ“ – 37 бр.
- Дирекция „Експлоатационна дейност“ – 71 бр.
- Други – 10 бр.



През отчетния период са изготвени 129 броя придружителни писма за сключване споразумения за разсрочено плащане на задължения. Сключването на споразумение за разсрочено плащане на задълженията към дружеството се

приема от клиентите за лесен, бърз и удобен начин за уреждане на взаимоотношенията и сключените споразумения през периода показват практическата му приложимост.

От изготвените общо 129 броя придружителни писма, в зависимост от вида на задължението могат да се разпределят както следва:

- Разсрочване по текущи задължения – 7 бр.
- Разсрочване по съдебно изискуеми задължения – 122 бр.



В зависимост от етапа на производство споразуменията по съдебно изискуеми задължения се разпределят, както следва:

- По заповедни производства – 73 бр.
- По искиви производства – 34 бр.
- По изпълнителни производства – 15 бр.

При приема на заявления или изготвяне на придружителни писма са спазени изискванията в съответствие с относимите нормативни разпоредби, регламентиращи обработването на лични данни, в т.ч. на Регламент (ЕС) 2016/679.

§ 3. ОТЧЕТНОСТ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Съгласно т. 5 на Решение № 466/08.10.2020 г. на Столичния общински съвет Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране трябва да осъществява контрол върху дейността на обществените посредници веднъж на два месеца. С оглед на това решение и съгласно чл. 8, ал. 1 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници

на „Топлофикация София“ ЕАД, приети на заседание на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране на Столичния общински съвет, проведено на 11 януари 2021 г., обществените посредници са изготвили отчет за периода 16.10. – 31.12.2020 г. входира с № СОА 21-ТД26-620/20.01.2021 г. по описа на Столична община, отчет за периода 01.01. – 28.02.2021 г. входира с № СОА 21-ТД26-3747/29.03.2021 г. по описа на Столична община и отчет за периода 01.03. – 30.04.2021 г. входира с № СОА 21-ТД26-5178/05.05.2021 г. по описа на Столична община.

Раздел II. КОНСТАТАЦИИ ОТНОСНО ДЕЙНОСТТА НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

§ 1. ДЕЙСТВИЯ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД, КОИТО ВОДЯТ ДО ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА НА ДРУЖЕСТВОТО С КЛИЕНТИТЕ

- **Промяна в информационната система на дружеството и нови функционалности на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД**

Въвеждането през м. 03.2020 г. на новата информационна система на „Топлофикация София“ ЕАД даде възможност за разширяване възможностите на сайта на дружеството. Самата нова информационна система направи възможно обобщаването на цялата налична информация по конкретна партида и предоставяне на пълни данни при извършване на проверка. По този начин клиентите получават информацията за моментното състояние по партидата си, а и дружеството разполага с механизъм за проверка и оперативни действия по всяка партида. Друг положителен елемент е обобщаването на данните по различни партиди, по които титуляр е или е бил едно и също лице. Обобщените данни спомагат за надлежно информиране на конкретен клиент при действия по различните партиди, на които той е титуляр. Клиентът получава информация за задължения по партиди, при които е настъпила смяна на титуляра за периода, за който той е задължен. От особено значение е тази възможност е полезна при продажба на имот. При въпросните казуси титуляри по партида при продажба на имот не отчитаха, че са задължени със сумите за текущия месец, през който е осъществена продажбата на имота и за дял от общата фактура за съответния отоплителен сезон, изготвена на база на индивидуалната справка за отопление и топла вода за сезона разделена на периода на собственост. Това водеше до неплащане от страна на продавача на имота на неговата част от задължението и до действия от страна на дружеството по неговото събиране по съдебен път. При новата информационна система е налична информация за описаното задължение и при проверка по друг аб. № или № на инсталация, но който също е с титуляр продавача, може да се установи какво се дължи за продадения имот. Малка част от клиентите, са недоволни от обобщаването на данните по различните партиди, на които са титуляри, защото смятат, че това води до

объркване и неяснота относно задълженията за различните имоти и се обръщат към нас за съдействие и разяснение.

- **Възможност за получаване на фактури чрез сайта на „Топлофикация София“ ЕАД**

Наличието на възможността за получаване на фактури чрез сайта на „Топлофикация София“ ЕАД е действие, което значително подобри информираността на клиентите относно техните задължения. Така всеки клиент може да получи в електронен вариант своята фактура и да извърши необходимите му проверки по нея като сравни с предходни такива за същия период от предходен отоплителен сезон или от текущия сезон. Не на последно място се преодолява и зависимостта на клиентите да получават фактурите си на хартиен носител.

- **Заявление за получаване на електронна фактура, подадено чрез сайта на „Топлофикация София“ ЕАД**

Въвеждането на възможност за подаване на заявление за получаване на електронна фактура чрез сайта на „Топлофикация София“ ЕАД е положително действие, което е безусловно необходимо. Ограничителната възможност за подаване на заявление само на хартиен носител не кореспондираше с изискванията на съвременното дигитално общество. Сега желаещите да заявят електронна фактура могат да направят бързо и ефективно.

Посочените възможности в т. 2 и т. 3 също така намаляват и необходимостта от печатане на хартиени носители на месечните фактури, които след промяната са с увеличен обем и са цветни, което е със силен екологичен ефект, а не на последно място и икономически с оглед на средствата за това. Съща така се намалява количеството на месечните фактури, които трябва да се доставят от фирмата, извършваща тази дейност, което също е с положителен за дружеството финансов ефект. Така се ограничават случаите на проблеми при доставка на фактурите на крайни потребители, за които обществените посредници са сигнализирани.

- **Публикуване на данни за месечното потребление и средномесечна температура в сравнение със същия месец на предходни отоплителни сезони и с други от настоящия отоплителен сезон на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД**

Относно публикуването на данни за месечното потребление и средномесечна температура в сравнение със същия месец на предходни отоплителни сезони и с други от настоящия отоплителен сезон на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД е предложение, което посредниците са отправяли в предходни доклади и анализи. Винаги сме считали, че това е добра практика и е действие, от което клиентите ще могат да получат информация, която да

бъде от полза при анализ на начина на формиране на месечното задължение. Считаме, че с публикуването на въпросните данни се преодоля едно негативно отношение или по-скоро съмнение относно изготвянето на месечните задължения. Това е и с особена важност при спецификата на промените в ежедневието на всеки един отделен клиент, свързани с действията по ограничаване на разпространението на COVID 19.

▪ **Подобрена визия на месечната фактура**

Новата, подобрена визия на фактурата и наличната информация в нея също са положително действие в подобряване на комуникацията на дружеството с клиентите. Информация за начина на формирането на фактурата /прогнозно, на равни месечни вноски, на реално месечно потребление/ дава възможност на всеки клиент да знае каква форма на задължение плаща. С информационната таблица за видовете задължения, прихващани и приспадания се допълва общата картина на задълженията по една партида, за които не са предприети действия за съдебно събиране. Всичко това, като добавим и данните за предходния отоплителен сезон, данните за прогнозно потребление и данните за потреблението на топлинна енергия в конкретната етажна собственост за настоящ отоплителен сезон превръща месечната фактура в информационен носител с пълни и конкретни данни за всяка партида.

▪ **Регулиране на приема на клиенти в информационния център на дружеството**

Въвеждането на регулиране на приема чрез електронна система дава възможност за повишаване качеството на обслужване на клиентите. Въвеждането му при епидемиологичната обстановка в страната е добра практика за намаляване на риска от разпространение на COVID 19 и предпазване както на клиентите, така и на служителите на дружеството.

За регулиране на приема обществените посредници са изразявали мнение и в предходни доклади и анализи. Считаме, че и тази промяна е в полза на добрата комуникация на „Топлофикация София“ ЕАД с клиентите. Тук ще добавим мнението, изразено и в предишни доклади, че е необходимо да се промени и осъвремени самият Център за обслужване на клиенти, като екстериора му бъде в унисон със съвременните виждания за работа с клиенти.

▪ **Информация за предстоящи планови ремонти**

Своевременното огласяване на сайта на дружеството на информация за предстоящи ремонти и реконструкции на преносната мрежа е поредното действие в полза на добрата комуникация на „Топлофикация София“ ЕАД с клиентите. Отчитайки фактите при планиране на подобни ремонти с оглед на тяхното съгласуване и финансиране ранното им огласяване дава възможност

на клиентите да бъдат информирани и да отчетат временните затруднения в ежедневието им.

▪ **Действия на дружеството за осведомяване при аварийни ремонти**

Обществените посредници са на мнение, че практиката за осведомяване при аварийни ремонти на сайта на дружеството и в профила му в социалните мрежи с конкретно посочване на мястонахождението на аварията и начален час на аварийните дейност е утвърдена и дава положителен резултат в комуникацията с клиентите. Възможността за контакт с дружеството в реално време чрез социалните мрежи и провеждането на директен диалог с клиенти също спомага за добрата комуникация.

▪ **Медийно отразяване на дейността на дружеството**

Обществените посредници са изразявали мнение, че медийното отразяване на дейността на дружеството е от особена важност в комуникацията с клиентите. Считаме, че към момента също е налице положителна промяна в тази насока свързана с постоянни рубрики и участия в електронни и печатни медии. Отчитаме факта, че медийното внимание се фокусира върху дружеството при изразяване на мнение от клиенти за считани от тях на некоректни действия на „Топлофикация София“ ЕАД, но активната медийна позиция и посочените действия от т. 1 до т. 7 в този раздел са от полза за даване на коректна и аргументирана обосновка и разяснение за всяко медийно експонирано „некоректно действие“.

▪ **Действия на дружеството при подадена информация от страна на посредниците за установени факти, които изискват промяна на обстоятелствата по конкретна партида**

Обществените посредници ще изразим мнение, че са налице бързи действия на дружеството при подадена информация от страна на посредниците за установени факти, които изискват промяна на обстоятелствата по конкретна партида. В голямата си част това са факти, които водят до промени в действията при съдебно събиране на дължими суми и най-вече при партиди, при които има наследяване на имота. За съжаление при такива обстоятелства част от клиентите не информират дружеството за промените, настъпили в собствеността на отделен имот и разпределението по квоти на придобитото наследство. Налице е непредоставяне и на заявяване на отказ от наследство при такива имоти. Това води до входиране на искания за съдебно събиране на суми с различни от действителните факти по наследяването. Утвърди се добра практика след депозиране на документи от клиентите чрез посредниците от страна на дружеството да се извършват своевременни промени по заведените дела и да се коригират данните в системата. Така се ограничава рискът от несъбираемост на задължение при некоректно отразяване на обстоятелства при наследяване на имот.

▪ **Задължения по партии, за които клиентите могат да предприемат действия по чл. 111 от ЗЗД**

Налице е намаляване на суми, задължения по партии, за които клиентите могат да предприемат действия по чл. 111 от ЗЗД. Това се отнася за суми, чийто срок на погасяване по давност е настъпил към м. 09.2020 г., т.е. възникнали са за сезон 2016/2017 г. За съжаление тази констатация не може да са неправилни за суми, чийто срок на погасяване по давност е настъпил преди м. 09.2020 г., т.е. възникнали са за отоплителни сезони преди сезон 2016/2017 г.

▪ **Действия по съдебно събиране на дължими суми**

Считаме, че е налице утвърдена последователност в действията по съдебно събиране на дължими суми и в значителна степен са ограничени пропуските при тези действия.

▪ **Сключване на споразумения по „текущи задължения“**

Ще отбележим, че интересът към споразумение за разсрочване на текущи задължения е по-малък в сравнение със сключване на споразумения при съдебно събиране на дължими суми, което се дължи освен на това, че все още няма съдебно производство, което да притеснява клиента, още и на невъзможността такова споразумение да се сключи за определен период или фактура (например, не може да се сключи за задължение по обща фактура за даден отоплителен сезон), а следва да включва всички текущи задължения до момента на подписване на договора, включително и такива, които са неизискуеми (прогнозни). Клиентите предприемат действия за такива споразумения след издаване на обща фактура за отоплителен сезон при наличие на установена реално потребена топлинна енергия.

▪ **Действия на дружеството при затруднения на клиенти при коректно изплащане на споразумения при епидемиологичната обстановка**

През отчетния период в приемната на посредниците са постъпвали заявления от страна на клиенти, сключили споразумение за разсрочено плащане на задължения, които са в затруднение да извършват плащания поради епидемиологичната обстановка и въведените ограничителните мерки. От страна на дружеството се подхождаше индивидуално към всеки случай и се достигаше до решения, които удовлетворяваха и двете страни.

▪ **Комуникация на обществените посредници с „Топлофикация София“ ЕАД**

Обществените посредници ще изразим мнение, че комуникацията на обществените посредници с „Топлофикация София“ ЕАД в цялост и с конкретни служители на дружеството е отлична. Благодарения на създадената организация е налице пряка и осъществяема в реално време връзка с различните отдели и структури на дружеството, което спомага за предоставяне на коректна и изчерпателна информация при проверка на обстоятелствата по заявления и жалби на клиенти, предоставени в писмена форма или при провеждане на устни консултации в приемната или по телефон. Безусловно положителен факт е предоставянето на достъп на посредниците за ползване на данни от информационната система на дружеството. Считаме, че настоящото ниво на комуникация е в най-високата си степен от създаване на институцията на обществените посредници. Ще изразим желанието си и увереността си, че комуникацията ни с дружеството ще продължи развитието си.

- **Начисляване на суми за прогнозно потребена топлинна енергия за м. ноември 2020 г.**

Начисляването на суми за прогнозно потребена топлинна енергия за м. ноември 2020 г. предизвика обществен отзвук и медиен интерес, поради обстоятелството, че същите се различават в сравнение с начислените суми за м. ноември 2019 г. Считаме, че проведената разяснителна кампания сред клиентите на дружеството относно начина на формиране на задълженията даде положителен резултат и доведе до разбиране на действията на дружеството. Обществените посредници са изразили становище по темата на основание чл. 4, ал. 1, т. 5, вр. чл. 2, ал. 2 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, в изпълнение на мисията им да съдействат за решаване на споровете между „Топлофикация София“ ЕАД и клиентите на дружеството или други лица във взаимен интерес. След запознаване със становището на дружеството и поставените въпроси от граждани, придобили и медийна известност, обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД изразяват становище, че начислените суми за прогнозно потребена топлинна енергия през м. ноември 2020 г. са определени съгласно действащата нормативна уредба и отразяват спецификите, свързани с потреблението на топлинна енергия през м. ноември 2020 г.

§ 2. ДЕЙСТВИЯ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД, ПРИ ВЪВЕЖДАНЕТО ИЛИ ПРОМЯНАТА НА КОИТО ЩЕ СЕ ПОДОБРИ КОМУНИКАЦИЯТА НА ДРУЖЕСТВОТО С КЛИЕНТИТЕ

- **Промяна на обстоятелства по партида свързани с промяна на собственост на имот /наследяване или продажба/**

В нормативната уредба е посочено, че при промяна на обстоятелствата по партида, свързани с промяна на собственост на имот /наследяване или продажба/ клиентите са длъжни в 30-дневен срок да заявят пред дружеството това. Това изискване се спазва най-вече при продажба на имот, но не рядко не се изпълнява при наследяване на имот. Налице е съдебна практика при установяване на наследниците и дружеството може да предприеме действия при необходимост за събиране на задълженията. Възниква проблем, когато е налице наследяване при различни квоти на наследство, за което не е налична информация. Друг казус е при отказ от наследство на наследник. И в двата случая се налага да бъдат предприемани действия от дружеството за коригирани на входящите иски или заявления за издаване на заповед за изпълнение в съда относно задължения по партидата. Това води до разход на процесуално време за дружеството, а по отношение на клиентите до протакане на съдебното производство и увеличаване на периода за начисляване на законна лихва.

В тази връзка считаме, че е необходимо да се предприемат действия по улесняване на уведомяването на дружеството по така възникналите обстоятелства, като се създаде възможност за регистрация на обстоятелствата чрез сайта. С въвеждането на подобна функционалност считаме, че клиентите ще изпълняват по-лесно задължението си за уведомяване при промяна на обстоятелствата, свързани с конкретна партида. От друга страна следва да се обърне внимание, че има случаи, при които лицата са представили в дадено съдебно производство документи, удостоверяващ извършен отказ от наследство, но от дружеството не са отразили това обстоятелство в системата си и така се стига до завеждане на друго дело за различен период, но за същия топлофициран имот отново спрямо лицето, отказало се от наследството, което повторно трябва да доказва този факт, което е в ущърб и на двете страни.

▪ **Заявление за намаляване на прогнозно потребление през отоплителен сезон**

Клиентите имат възможност да подадат заявление за корекция на прогнозното потребление, което ще се начислява по партидата през текущ отоплителен сезон. Това се налага при трайно отсъствие от имота или намерение за ограничаване на потреблението по други причини. Заявлението се подава в офис на фирмата за дялово разпределение, обслужваща конкретната етажна собственост. В заявлението е необходимо да се подпишат домоуправител и двама съседни. Това изискване предизвиква затруднение. От една страна ползването на топлинна енергия и нейното заплащане е изцяло в задължение на собственика на имота. Също така това негово решение не може да бъде обвързано с един вид съгласие на другите членове на етажната собственост. Налице е и съмнение при помолени за подпис съседни, че намаляването на прогнозно начисленото потребление в един имот ще увеличи прогнозно начисленото потребление за другите имоти. Въпросното съмнение не кореспондира с начина на формиране на прогнозно начислена топлинна енергия по партидите в етажната собственост.

Заявлението за коригиране на потреблението се подава за всеки отделен сезон. Подобна практика затруднява клиенти, трайно не ползващи имоти или пребиваващи извън страната.

С оглед на изложеното считаме, че дружеството трябва да предприеме действия по промяна на заявлението за корекция на прогнозно потребление, като се изисква подпис само на домоуправител. Срокът на заявлението да може да бъде за повече от един сезон при описаните казуси и отново с изричното съгласие на домоуправител. При клиенти, заявили намаляване на прогнозно потребление да се извършва контролен отчет на уредите в края на месец януари на сезона за установяване на реално потребената топлинна енергия и дали е в съответствие със заявеното.

▪ **Плащане на равни месечни вноски**

Плащането на равни месечни вноски е удобен за клиентите начин за равномерно разпределение на задълженията през целия отоплителен сезон, като се избягва финансово натоварване през месеците с отопление. Този вид плащане е определен в нормативната уредба. При плащане на равни месечни вноски има два периода на изравнение на плащанията. За отоплителен сезон и за период на равните месечни вноски, който е различен от отоплителния сезон. Това създава объркване при част от клиентите.

Считаме, че е необходимо да се проведе нова информационна кампания относно начините на изравняване при плащане на равни месечни вноски и както сме посочвали в други наши доклади да бъдат уеднаквени отоплителен сезон и период на плащане на равни месечни вноски. Това е особено необходимо и при въведените промени при фактуриране на равната месечна вноска, различна от месечното прогнозно потребление, определено за имота.

▪ **Споразумения за разсрочване на задължения, за които има влезли в сила съдебни решения или са предприети действия по принудително изпълнение**

Съгласно Решение № 331 от 2013 г. на Столичния общински съвет, клиентите имат възможност да сключат споразумения за разсрочено плащане на задължения. Утвърдени са и образци на самите споразумения.

При сключване на споразумение то се подписва от клиента и от упълномощен за това представител на дружеството. В него са посочени задължението, което трябва си изплати и условията при които трябва да стане това.

В споразумението се посочва и задължение, което към момента на сключване на споразумението не е въведено в системата на дружеството, което е присъдено или предстои компетентният съд да се произнесе за неговата дължимост. При подобни случаи след сключване на споразумението и дори при негово пълно изплащане, в системата се въвеждат невъведените при сключване на споразумението суми (обичайно за разноски по делото) и така се променя размерът на дълга, който е удостоверен с

подписите на двете страни. Посредниците считат, че всички присъдени суми са дължими, но ще изразим мнение, че при подписано споразумение с конкретно посочен размер на дълга, въведените в следствие дължими суми не трябва да са част от споразумението, а за тях трябва да бъде уведомяван клиентът и да сключи анекс към споразумението или да ги заплати след приключване на така подписаното споразумение. Такова мнение сме изразявали и в предишни наши доклади.

▪ **Задължения, изискуеми по съдебен път**

При входиране на иск от страна на дружеството процесните суми се отделят от задълженията видими в сайта при справка по партидата и в месечната фактура. В месечната фактура, след промените в съдържанието вече е налична информация, че в нея не фигурират суми, изискуеми по съдебен път.

Ще изразим мнение, че подобна информация трябва да фигурира и в сайта при проверка по партида, както и по възможност и на двете места да бъде посочена главница, за която е предприето съдебно събиране.

▪ **Изпълнителни дела**

Продължава практиката, която в предишни доклади сме посочили, че считаме за недобра, за завеждане на две изпълнителни дела по присъдено от съда задължение. Едно изпълнително дело за главница и лихви и второ за присъдени в полза на дружеството разноси. В резултат на това по дълг присъден с едно съдебно решение се начисляват 2 пъти държавна такса и юрисконсултско възнаграждение по изпълнителните дела. Налице е и практика посочените две изпълнителни дела да бъдат завеждани при различни ЧСИ, което води до неудобство за клиентите.

Считаме, че дружеството трябва да положи усилия за ограничаване на подобна практика и да присъединява към заведено вече изпълнително дело друго такова.

▪ **Информационна кампания по приключване на сезон 2020/2021 г. и задължения по него във връзка с приспадатите суми съгласно корекция на цените на топлинната енергия, извършена през сезон 2019/2020 г.**

Считаме, че трябва да бъдат дадени разяснения относно формиране на задължението за сезон 2020/2021 г. с оглед на приспадане на суми съгласно корекция на цените на топлинната енергия, извършена през сезон 2019/2020 г., като те трябва да бъдат описани в информационната част на общата фактура за сезона.

▪ **Активност на дружеството при привличане на етажни собственици за извършване на „Дялово разпределение“**

С оглед на преминаването към реален месечен отчет и монтиране на уреди с дистанционен отчет, включително и водомери, ще изразим мнение, че дружеството трябва да продължи активната си дейност на пазара за „Дялово разпределение“ и да продължи да се утвърждава на него. Клиенти изразяват мнение, че доверието в „Топлофикация София“ ЕАД като извършваща „Дялово разпределение“ е по-високо отколкото към другите такива фирми. Считаме, че това дава реална възможност в предстоящата подмяна на уреди, дружеството да заеме водещо място при „Дяловото разпределение“.

▪ **Доставката на хартиен носител на месечните фактури**

Ще потвърдим изразената в преходни доклади констатация, а именно: *„Фактурата на хартия все още е единствен източник на информация за формиране на задължението за голяма част от клиентите. Изборът на начин на получаване на фактурата – на хартия или по електронен път е индивидуален и не трябва да се допуска лишаването на клиентите от информация. Жалбите на клиентите относно недоставяне на съобщенията към фактури са постоянни и тенденцията е към увеличаване. Жалбите не могат да бъдат конкретизирани за един район, а се получават от целия град. Сигналите са, че съобщенията към фактури не се доставят за повече от един месец. Фирмата доставчик не е създала организация да си осигури достъп до входове с ремонтирани врати и чип за влизане. Това се ползва като обяснение, че не се доставят фактури. Фирмата доставчик обслужва и „Софийска вода“. Фактурите на двете дружества са с различна дата на доставка, но се носят заедно. Ощетенi са клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД, тъй като фактурите се носят със закъснение и се пропускат сроковете за отстъпка „Лоялен клиент“.*

Независимо от улеснената възможност за достъп до фактурите на сайта на дружеството и заявяване на електронна фактура доставката на хартиената фактура продължава да е важен елемент от информирането на клиентите. Остава сравнително голям дялът на клиентите, които нямат достъп по Интернет или нямат нужните познания, за да направят проверка за задължения на сайта на дружеството. Считаме, че трябва да се засили контролът по изпълнение на доставчика по отношение на възложената задача и да се използват възможностите за обезщетение на клиентите при неизпълнение на изискванията за доставка.

§ 3. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

✓ Възможност за регистрация на промяна в обстоятелствата по промяна на собственост или наследяване на имот чрез сайта на дружеството. Промяна

на заявлението за корекция на прогнозно потребление, като се изисква подпис само на домоуправител. Срокът на заявлението да може да бъде за повече от един сезон с изричното съгласие на домоуправител.

✓ Информационна кампания относно начините на изравняване при плащане на равни месечни вноски и да бъдат уеднаквени отоплителен сезон и период на плащане на равни месечни вноски.

✓ При сключено споразумение за разсрочено плащане на задължения, изискуеми по съдебен път, въведените в следствие дължими суми да не са част от това споразумението, а да се заплащат отделно от сключеното споразумение.

✓ Информация за дължими суми, за които има съдебни решения да фигурира в месечните фактури или на сайта, като бъде посочена главница или да бъде наличен текст за дължимост на подобна сума.

✓ Ограничаване на практиката за завеждане на две изпълнителни дела /за главница и лихви и друга за разноски/ по едно и също съдебно решение.

✓ Информационна кампания относно формиране на задължението за сезон 2020/2021 г. с оглед на приспадане на суми съгласно корекция на цените на топлинната енергия, извършена през сезон 2019/2020 г.

✓ Активност на дружеството при привличане на етажни собственици за извършване на „Дялово разпределение“.

✓ Информацията в ел. страница на дружеството за задължения по аб. № да бъде защитена от неоторизиран достъп на трети лица и достъп до нея да има само клиентът.

✓ Провеждане на разяснителна кампания за преимуществото от активно ползване на топлинна енергия.

✓ Засилен контрол на действията на изпълнителя по доставка на месечните съобщения към фактури. При установени пропуски издаването на копия на фактурите и доставката да бъде за сметка на изпълнителя.

✓ Надграждане на функционалностите на сайта на дружеството.

§ 4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛИЦАТА, РЕГИСТРИРАНИ ПО РЕДА НА ЧЛ. 139А ОТ ЗАКОНА ЗА ЕНЕРГЕТИКАТА ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА УСЛУГАТА ДЯЛОВО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

В този доклад ще повторим нашата констатация от предходни доклади: *„Като основен проблем и не само за този отчетен период, ще да се посочим нееднократно установеното неспазване на действащата нормативната уредба от фирмите за дялово разпределение. Считаме, че самите фирми за дялово разпределение трябва да бъдат активни в отношенията си с клиентите в целия процес на потребление на топлинна енергия. Необходимо е да се извършват проверки по описите на обектите в ЕС, проследяване не само на годността на монтираните уреди за отчет, но и коректността на данните за броя потребители в имоти без уреди за отчет, засилен контрол относно коректността на данните при депозиране от клиенти на заявления относно намалено потребление или демонтаж на уреди. Фирмите за дялово*

разпределение единствено имат регламентиран достъп до имотите и при извършване на годишния отчет могат да дават снимка на действителното състояние в една ЕС и отделните имоти в нея, а не след жалби и заявления на клиенти да се установява действия или по-скоро липса на действия с години. Да изискват информация от „Топлофикация София“ ЕАД, която е необходимо да присъства в индивидуалните справки на клиентите, но не е предоставена от дружеството. Пропуските в действията на фирмите за дялово разпределение изцяло трупат негативно отношение на клиентите към дружеството. Отчитаме, че има случай с основание за такова отношение, но в болшинството си казусите са поради некачествено свършена работа от фирмите за дялово разпределение.“

В допълнение ще кажем, че една от основните причини за наличие на несъгласие с фактурираните суми за сезон 2019/2020 г. е това, че част от фирмите за дялово разпределение изготвиха изравнителните сметки изцяло само по коригирани цени, а и информацията за извършените корекции не беше предоставена в разбираем вид. По този начин у част от клиентите остана впечатление за некоректност от страна на дружеството.

В полза на подобряване на комуникация на клиентите с дружеството ще бъдат инициирани от страна на „Топлофикация София“ следните действия от страна на фирмите, извършващи „Дялово разпределение“:

- ✓ Вписване в индивидуалната справка за отопление и топла вода на броя на дните на отчетния отоплителен сезон.
- ✓ Проверка на начина на отчет на ЕС, с цел да се прекратят практиките по различно прилагане на действащата Наредба № Е-РД-04-1 от 12 март 2020г. за топлоснабдяване
- ✓ Въвеждане на задължително посещение/я за контрол на отчетните уреди и установяване на нерегламентирано ползване на услугата през отоплителния сезон.
- ✓ Да бъде инициирано съвместно с ФДР ново заснемане на инсталациите в ЕС. Проверка на ВОИ, налични и видове отоплителни тела, отопляем обем, наличие на измервателни уреди и тяхната годност, щранг лири, двузонови ЕС, отопляем обем.
- ✓ Санкции при неспазване на нормативната уредба. Контролът за изпълнение да бъде изцяло при дружеството. За случаите, при които има установяване на пропуски, да се правят задължителни проверки на място в ЕС. Констативните протоколи да бъдат огласяване чрез предаване на ЕС, залепване на видимо място в ЕС, на страницата на дружеството и ФДР.
- ✓ Фирмите за дялово разпределение сами да организират събирането на сумите за „Дялово разпределение“. Възможност за ползване на сегашната организация на дружеството срещу заплащане.
- ✓ При извършване на годишен отчет да бъде извършен пълен преглед на уредите в имота на клиента, наличие на пломби, следи от въздействие

върху уредите, тяхната функционалност, особено при водомерите, дори и с изтекъл срок на експлоатация. Наличие на тела в общите части. Предоставяне на информация на клиентите за установени негодни уреди от предходен сезон, които не са подменени и ще доведат до начисляване на максимално потребление.

- ✓ Предоставяне на ЕС на информация за потреблението в сградата в сравнение с предходен сезон, клиенти с отказ от топлоснабдяване, брой лица, водещи се на отчет в имоти без уреди за отчет.

Раздел III.

ИНИЦИАТИВИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

През отчетния период бяха предприети различни инициативи за повишаване ефективността на обществените посредници. Набелязани бяха и мерки за следващи отчетни периоди.

§ 1. ПРЕДПРИЕТИ ИНИЦИАТИВИ

- През отчетния период посредниците актуализираха документи с информационно съдържание, които предоставят на гражданите във връзка с дейността си да разясняват правата и задълженията на гражданите във връзка с предоставяните услуги от „Топлофикация София“ ЕАД и във връзка с възникнали спорове с дружеството. Актуализацията се наложи както с оглед установените до момента добри практики в дейността на посредниците и в тази на дружеството, така и с оглед настъпилите през предходен период изменения в нормативната уредба.

- Реализирани бяха информационни кампании за граждани, насочени към повишаване осведомеността на клиентите на дружеството по основни въпроси, които се поставят във връзка с взаимоотношенията им с дружеството.

Като положителен ефект от информационните кампании се очаква да се повиши информираността на гражданите и клиенти на дружеството, да се ограничат случаите на неоснователно образувани преписки по жалби и съдебни производства, да се повиши доверието в дейността на дружеството и да се улесни комуникацията между служителите му и неговите клиенти.

- През отчетния период, посредниците изготвиха информационни материали по следните теми:

- ✓ „Начало на отоплителния сезон 2020/2021 г.“
- ✓ „Формиране на месечна сметка за отопление и топла вода през отоплителния сезон.“

- ✓ „Сключване на споразумение по „текущи“ задължения.“
- ✓ „Сключване на споразумение по задължения при заповедно производство.“
- ✓ „Сключване на споразумение по задължения при исково производство.“
- ✓ „Сключване на споразумение по задължения при изпълнително производство.“
- ✓ „Съсобственост и наследяване на топлоснабден имот.“
- ✓ „Погасяване по давност при задължения към „Топлофикация София“ ЕАД.“

В рамките на проведените до момента информационни кампании, посредниците изготвиха брошури на достъпен език, до които беше осигурен достъп както в приемната на обществените посредници, така и на интернет – страниците на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, както и постери, които бяха поставени в приемната на обществените посредници и в офисите на „Топлофикация София“ ЕАД. Предстои отпечатване на изготвените брошури.

§ 2. ПРЕДСТОЯЩИ ИНИЦИАТИВИ

Водени от разбирането, че мисията на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД е да работят в интерес на обществото и да съдействат за повишаване ефективността на работата на „Топлофикация София“ ЕАД, подобряване качеството на обслужване на клиентите на дружеството и въвеждане на добри практики при обслужването на клиентите на дружеството, през 2021 г. обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД планират нови инициативи, насочени към разширяване на информираността на клиентите.

▪ През следващия отчетен период, посредниците ще изготвят информационни материали по следните теми:

- ✓ „Годишен отчет на уредите, формиране на изравнителни сметки, възражения и рекламации.“
- ✓ „Прихващане и приспадане на суми, фактурирани за сезон 2019/2020 г. от задължения за сезон 2020/2021 г.“
- ✓ „Месечен отчет на сгради етажна собственост.“
- ✓ „Топлинна енергия за отопление от „Сградна инсталация.“
- ✓ „Действия при съмнения за неправомерен достъп или отклонение на топлинна енергия.“
- ✓ „Собственост на вътрешна отоплителна инсталация.“
- ✓ „Продажба на недвижим имот по време на отоплителния сезон.“
- ✓ „Преимущества при активно ползване на топлинна енергия и негативи от ограниченото ползване на топлинна енергия.“

- С оглед на промените в епидемиологичната обстановка в страната считаме, че ще е възможно да се осъществят и следните инициативи и дискусии, планирани от посредниците:
- ✓ Възможности за възобновяване на процедурите по медиация, провеждани със съдействието на обществените посредници и възможни действия на дружеството на различните етапи от разрешаването на правния спор.
- ✓ Споразумението за разсрочено плащане на задължения към „Топлофикация София“ ЕАД – проблеми, практики и перспективи. Гъвкави правила за сключване на споразумение между „Топлофикация София“ ЕАД и неговите клиенти, индивидуален подход към всеки клиент, с оглед неговите нужди и възможности. Следва да се посочи, че през този отчетен период имаше молби за отсрочване и разсрочване на задължения, Част от клиентите изразиха недоволство от невъзможността за разсрочване на задължения за период по-дълъг от 12 месеца, предвид големия обем на задължението и ниските доходи и/или влошеното им материално положение, особено при епидемиологичната обстановка в страната.
- ✓ Прихващане на суми за прогнозни задължения от суми за възстановяване от предходен отоплителен сезон.

Обществените посредници изразяват отново своята готовност да бъдем включени при обсъждания, които касаят промени в отношенията на дружеството с клиентите. Считаме, че с придобития опит и прекия контакт с клиентите ще можем да бъдем полезни с допълваща позиция в отношенията дружество – клиент. Също така изразяваме желание да бъдем включени в бъдещи работни групи по обсъждания на промени в нормативната уредба.

Раздел IV.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС СТОЛИЧНИЯ ОБЩИНСКИ СЪВЕТ И ПОСТОЯННИТЕ КОМИСИИ КЪМ НЕГО, ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА И ДРУГИ ЛИЦА

През периода отново продължи работата на посредниците по изготвяне на становища по заявления на клиенти, които са сезирали за проблеми Столична община, Столичния общински съвет, постоянните комисии към него. Утвърди се и практиката да бъдат извършвани проверки на обстоятелствата и фактите по жалби на клиенти, записали се за прием при Кмета на Столична община или Председателя на Столичния общински съвет.

Съществено е взаимодействието с обществения посредник на територията на Столична община, изхождайки от правомощията му за

проверки по жалби на клиенти от дружествата, собственост на общината. Предоставената от посредниците информация служи за компетентно и бързо решаване на казусите и определяне на действия по тях.

Трайна е тенденцията към посредниците да бъдат насочвани клиенти и от неформалните сдружения на граждани и клиентски организации за оперативно решаване на различни проблеми.

Раздел V. НОРМАТИВНИ ПРОМЕНИ

В брой 21 от 21.03.2021 г. на Държавен вестник бе обнародван Закон за изменение и допълнение на Закона за енергийната ефективност. С него се уреждат възможностите за извършване на месечен отчет на уредите за „Дялово разпределение“ и сроковете за това.

Раздел VI. РАБОТА ПРИ ЕПИДИМИОЛОГИЧНА ОБСТАНОВКА

Приемната на обществените посредници осъществяваше своята дейност при спазване на всички изисквания, свързани с епидемиологичната обстановка в страната.