



# **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.com  
тел. 02 878 18 18, 0876 940 813

**Вх. № СОА22-ТД26-6451/13.05.2022 г.**

## **АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 01.05.2021 г. – 30.04.2022 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 анализ на постъпилите жалби, сигнали и предложения и предприетите действия от страна на дружеството по тях.

Отчетът обхваща период 01.05.2021 г. – 30.04.2022 г.

## **Раздел I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД**

За периода 01.05.2021 г. – 30.04.2022 г. приоритетите в дейността на обществените посредници бяха в три направления:

- Утвърждаване на добрите практики в организацията на работата на обществените посредници;
- Поддържане на организацията на приема на клиенти, осигуряване на навременна и адекватна консултация по поставените от гражданите въпроси, своевременно 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 154 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Регистрирани са 657 броя писмени заявления, 45 броя консултации, проведени в приемната и по електронна поща, и 2030 устни консултации, проведени по телефон. Постъпилите писмени заявления на граждани се разпределят както следва:

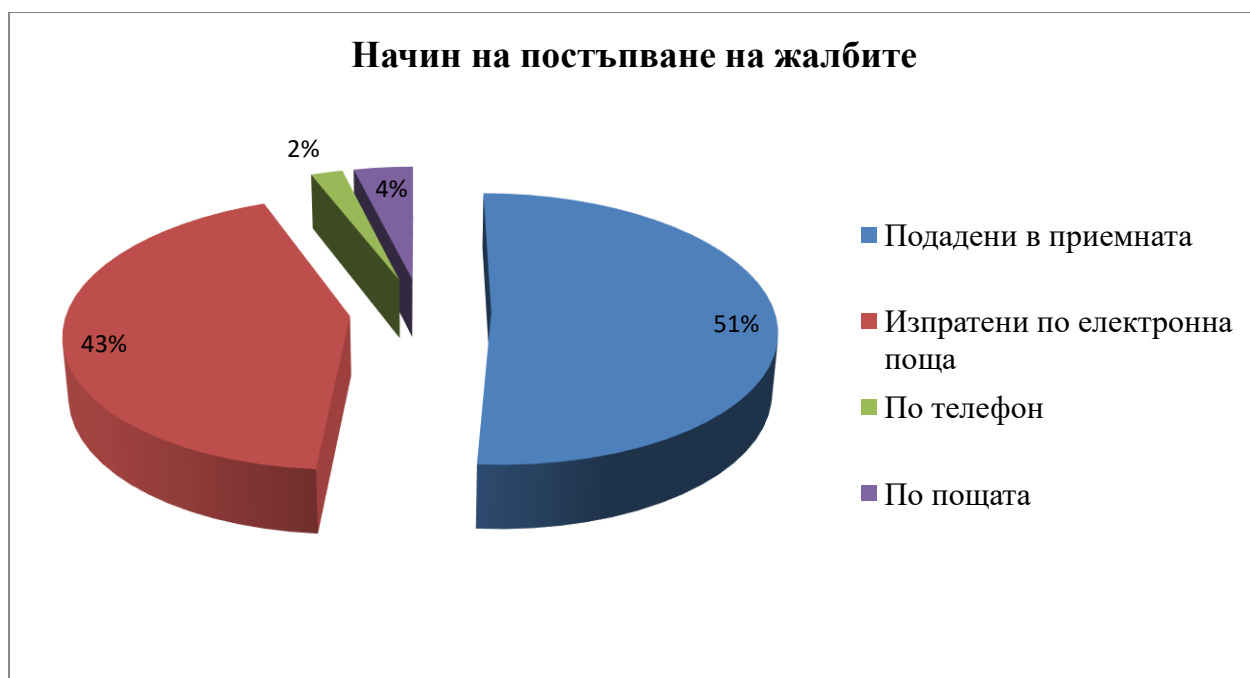
- брой постъпили жалби – 336;
- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 321;
- брой постъпили заявления за провеждане на медиация – 1 бр.

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 172 бр. жалби;
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозираны 144 бр. жалби, като в това число се включват и изпратените чрез Столична община и чрез общественият посредник на територията на Столична община общо 17 броя жалби;
- по телефон са приети 7 бр. жалби, като жалбоподателят се е аргументирал с невъзможност да посети приемната предвид усложнената епидемиологична обстановка, възраст и влошеното здравословно състояние;
- по пощата са изпратени 13 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 всякакви 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 316 от постъпилите през периода 336 броя заявления, а по 20 от заявленията се очаква становище от дружеството. През отчетния период са направени допълнителни питания по 97 преписки с цел изясняване на обстоятелства и фактите по тях.

## **§ 2. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ**

Постъпилите през отчетния период 336 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“ – 153 бр.
- Дирекция „ОКУВ“ – 77 бр.
- Дирекция „Експлоатационна дейност“ – 74 бр.
- Други – 32 бр.

През отчетния период са изготвени 321 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 321 броя придружителни писма, в зависимост от вида на задължението могат да се разпределят както следва:

- разсрочване по текущи задължения – 11 бр.
- разсрочване по съдебно изискуеми задължения – 310 бр.

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

- по заповедни производства – 156 бр.
- по искиви производства – 94 бр.
- по изпълнителни производства – 60 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.

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

По отношение на дейността на дружеството заслужава да се посочат както някои слабости, които следва да бъдат преодолени, така и положителни промени в полза на неговите клиенти.

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

#### **▪ Развитие на информационната система на дружеството и функционалности на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД**

Развитието на информационната система на дружеството и функционалности на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД са изцяло в полза на клиентите. Създаването на индивидуален клиентски профил в сайта дава възможност за запазване на данните на конкретен клиент, включително за задължения, платени суми или потребена енергия и осигурява достъп до всяка издадена фактура. Въвеждането на контактна форма за връзка по мейл, чрез която да бъдат правени запитвания от страна на клиентите е съвременна форма на комуникация. Поддържането на комуникация и през социалните мрежи също е добра практика.

#### **▪ Създаване на дирекция, пряко отговаряща за клиентската удовлетвореност**

Считаме, че създаването на специална дирекция в дружеството, която пряко работи за клиентската удовлетвореност, подобрява значително комуникацията на „Топлофикация София“ ЕАД с клиентите. Координацията на всички звена по заявления и жалби дава възможност за решаване както на конкретни въпроси, така и за допълване на общата картина на взаимоотношенията клиент/дружество. И до момента такава дейност се извършваше в рамките на друга дирекция, но настоящото развитие считаме за правилен ход за развитието на взаимоотношенията клиент/дружество. Считаме, че тук обществените посредници ще имат отново компетентен партньор в своята дейност.

#### **▪ 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**

Отново ще направим констатация, че публикуването на данните е добра практика и е действие, от което клиентите ще могат да получат информация, която да бъде от полза при преценка на начина на формиране на месечното задължение. Считаме, че с публикуването на въпросните данни се преодолява едно негативно отношение или по-скоро съмнение относно изготвянето на месечните задължения. Публикуването и на среднодневна температура за всеки ден след настъпване на астрономическата пролет и с оглед възможностите за изключване на подаването на топлинна енергия за отопление преди края на отоплителния сезон считаме също за добра практика.

▪ **Напомнителни кампании чрез изпращане на писма на електронен или хартиен носител за просрочени задължения**

Развитието на практиката за изпращане на напомнителни писма за задължения към клиенти на хартиен носител и преминаване към електронни писма дава още по-голяма възможност клиентите да бъдат информирани за неплатени задължения и да предприемат действия за заплащане.

▪ **Действия по събиране на просрочени задължения**

И в този наш анализ ще посочим, че е трайна политиката за събиране на просрочени задължения. Налице са действия за недопускане на отписване на задължения по чл. 111 от ЗЗД и своевременно завеждане на искиове. Същото е в сила и за недопускане на перемпция по изпълнителни дела.

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

Тук ще посочим констатирани през отчетния период теми, за които в Раздел „Препоръки за подобряване на работата на „Топлофикация София“ ЕАД ще направим съответните предложения:

▪ **Доставката на хартиен носител на месечните съобщения към фактурите.**

За пореден път ще посочим, че е налице сериозен и траен проблем с доставката на хартиен носител на месечните фактури за задължения на клиентите. Въпреки въвеждането на новите функционалности на сайта на дружеството и възможностите за получаване чрез него на всяка издадена фактура, 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. Ще потвърдим, че жалбите не могат да бъдат конкретизирани за един район, а се получават от целия град и сигналите са, че съобщенията към фактури не се доставят в продължение на повече от един месец или изобщо не се доставят. Сигналите се от отделни клиенти и цели етажни собственоности. Тук не може да се приеме обяснение, че са разбити пощенските кутии или че се унищожават при недоброръководни действия. Фактури не се доставят в етажни собственоности с ремонтирани входни врати и наличие на нови пощенски кутии, с контролиран достъп, както при стари, така и при нови сгради. Ощетени са клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД, тъй като фактурите в добрия случай се носят със закъснение, като така се пропускат сроковете за отстъпка „Лоялен клиент“. От друга страна доставчикът получава заплащане за дейност, която не извършва или извършва с лошо качество.

При проверка при други доставчици на комунални услуги /„ЧЕЗ груп“, „Софийска вода“ АД/ се установи, че при тях са налице подобни проблеми. Независимо от смяната на фирмите за доставка качеството на услугата не търпи промяна. Логичното решение е да се премине към електронна фактура или ползване на функциите на сайта. Тъй като това не може да бъде осъществено за пълния обем от клиенти, то трябва да се продължи работата по подобряване на дейността по доставката на месечните фактури. Този проблем сериозно нарушава комуникацията между дружество и клиенти и в много висока отрицателна степен рефлектира върху представянето на дружеството в обществото.

#### ▪ **Единен телефон за обслужване на клиенти 0700 11111**

Контактът с оператор на тел. 0700 11111 е възможност клиентите да получат компетентен отговор по питанията си. При провеждане на подобен разговор се уточнява питането на клиента, за да се даде нужната информация. Това може да доведе и до увеличаване на продължителността на провеждания разговор. В тази връзка възниква несъгласие при клиентите с тарифата за отчитане на разговорите по телефона за обслужване на клиенти. Разговорите по телефони с индекс 0700 се тарифират като допълнителна услуга от операторите, а тези с индекс 0800 са без допълнително начисляване на услуга.

Използването на телефони с индекс 0700, тарифирани като допълнителна услуга, имат „възпиращ“ ефект за продължителността на разговора. При телефони с индекс 0800 е налице практика разговорите да бъдат ограничавани във времетраенето. От друга страна, дори и при кратки разговори, е налице допълнително тарифиране, което не се приема добре и допълва негативното отношение към „Топлофикация София“ ЕАД. Ще посочим, че телефонът за обслужване на клиенти „Софийска вода“ АД са с индекс 0800. Тази наша констатация е представяна и в предходни доклади на посредниците.



▪ **Присъединяване на етажни собственици към топлопреносната мрежа и изкупуване на изградени присъединителни топлопроводи и абонатни станции.**

Основната функция на „Топлофикация София“ ЕАД е доставката на качествена топлинна енергия до клиентите на дружеството. Като всяко едно търговско дружество то трябва да работи за увеличаване броя на своите клиенти. В условията на ограничено ползване на услугата, предимно в етажни собственици с вертикална вътрешноотоплителна инсталация, стари системи за битово горещо водоснабдяване, при т.нар. „панелки“, при които има проблеми и с нерегламентирано ползване и при клиенти с ограничени финансови възможности, считаме за необходимо да посочим, че е нужен активен подход при действията за присъединяване на етажни собственици към топлопреносната мрежа и изкупуване на изградени присъединителни топлопроводи и абонатни станции.

Клиенти подават жалби преди всичко за голямо забавяне на процедурите, липса на конкретни отговори за срокове на присъединяване, а в не редки случаи за липса на комуникация със съответния отдел на дружеството. Това е констатирано и в работата на посредниците, които също са получавали със закъснение и след многократно изискване становища по жалби, които, становища, не съдържат конкретна информация. През периода бе извършена и промяна в процедурата по изкупуване на изградени обекти в частта при оценяването. Това се отрази и при вече приключили процедури, които не бяха единствено и само нотариално финализирани, което доведе до несъгласие на клиенти. Считаме, че липсва и политика при етажни собственици, които не са стартирали процедури по изкупуване на абонатни станции. При по-стари такива, които във времето все повече дефектират и ремонтите са за сметка на собствениците, считаме, че е необходимо да се пристъпи към ускорена подмяна на абонатните станции. Сериозен проблем е, че строителни фирми, изградили сградата, се оказват в процедури по несъстоятелност, преобразувани са или са неоткриваеми. Посочените пречки са преди всичко пред собствениците в конкретна етажна собственост, които желаят да получават качествена услуга, но са и проблем на дружеството в комуникация с клиенти в условия на ограничаване на ползването в по-горе описани казуси.

▪ **Аварии в абонатни станции**

През отоплителен сезон 2021/2022 г. основните жалби от клиенти бяха за липса на действия на дружеството при подмяна на установени дефектирали циркуляционни помпи за битово горещо водоснабдяване. Сигналите са за липса на действия повече от един месец от установяване на проблема. Неработеща помпа за битово горещо водоснабдяване драстично нарушава качеството на услугата. Констатация за подобни лоши практики на дружеството са правени и в други доклади на посредници. Забавянето на

подмяна на конкретна помпа е водело до действия на клиенти по смяната и със средства на етажната собственост. Това води и до недоумение при клиентите, че въпросните помпи са налични за закупуване, стойността им не е висока и компетентните служители на дружеството осъществяват бързо смяната. Тук трябва да посочим, че става дума за абонатни станции, които са собственост на „Топлофикация София“ ЕАД и всички ремонти трябва да за сметка на дружеството. Не е налична процедура при закупуване на помпа със средства на етажната собственост в последствие стойността ѝ да бъде възстановена на етажната собственост.

#### ▪ Действия при завеждане на изпълнителни дела

Продължава практиката, която и в предишни доклади сме посочили, че считаме за недобра, за завеждане на две изпълнителни дела по присъдено от съда вземане. Едното изпълнително дело за главница и лихви, а второто – за присъдени в полза на дружеството разноски. В резултат на това по дълг, установен с един съдебен акт, което е влязъл в сила, 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.

И докато това може да има своето обяснение при завеждане на второ изпълнително дело при по-стари задължения за разноски, които не са претендирани в образуваното за главницата и лихвата изпълнително производство, с цел да не се допусне отписването им по давност, то при предприемане на действия за събиране на задължения, установени с влезли в сила през 2020 г. или 2021 г. съдебни решения и при многократното сигнализиране от страна на посредниците за негативните реакции на клиенти, считаме, че подобна практика трябва да бъде преустановена.

В контекста на отношенията на клиентите с ЧСИ считаме за необходимо да отбележим, че в приемната са постъпвали сигнали за забавяне на преводи от страна на ЧСИ на вече събрани суми по дела, като отново негативът е за дружеството, а именно, че сумите на са в сметките му, а недоволството на клиента е насочено срещу „Топлофикация София“ ЕАД.

Ще изразим отново становище относно действията на конкретна кантора на ЧСИ, чиито практики по събиране на вземания на „Топлофикация София“ ЕАД придобиха медийна известност. В Доклад за дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г., входящ с № СОА20 ТД 263144/13.03.2020 г., също сме информирали за сигнали на клиенти по отношение на тази кантора. Клиенти многократно сигнализират за недобро отношение. Докато при други ЧСИ клиентите получават информация по задълженията си и срещат съдействие при извършваните проверки и действия по заплащане на дълга, то при посочените ЧСИ за съжаление има съществени пропуски в работата с длъжниците. Самò по себе си това не касае събирането на дължимите суми,

но рефлектира сериозно отрицателно върху отношението на клиентите към дружеството.

Наблюдаваме и случаи, в които клиенти, осъдени с влязло в сила съдебно решение да заплатят дължими суми към „Топлофикация София“ ЕАД, депозират заявления в дружеството за даване на съгласие за разсрочено плащане на задълженията си, но вместо от дружеството да изпратят отговор до клиента, се завежда изпълнително дело срещу същия. Принципно, тази практика не противоречи на закона, но създава усещане у гражданите за несправедливо третиране и в крайна сметка се забавя, ако не – и осуетява, събирането на дължимите към дружеството суми.

▪ **Действия по влезли в сила решения по заведени от страна на дружеството искиове за задължения на клиенти**

Като недобра практика оценяваме и липсата на активност от страна на дружеството да следи за влизане в сила на съдебните актове, особено тези на първа инстанция, които не са обжалвани от страните, респ. по снабдяване с влезлите в сила съдебни актове. Това налага съдебните актове да се представят от клиентите, за тяхна сметка, което забавя процеса по погасяване на задължението и увеличава размера на задължението с лихвата, начислявана от датата на влизане в сила на решението до датата на предприемане на действия по изпълнението му. Налице е практика, при която дружеството се е снабдило с изпълнителен лист по окончателно решение на съответната съдебна инстанция и е заведено изпълнително производство, а в системата на дружеството фигурират суми различни от присъдените по делата. Крайно необходимо е да се въвеждат влезли в сила решения по граждански дела, в които е признато за установено, че клиентите дължат различни от претендираните по делото суми. В момента продължава да е налице практика, при която клиентите сами трябва да представят съдебните решение и дружеството да ги отрази в информационната си система. Считаме, че е добре, въпреки количеството на заведени дела и изцяло с цел бързото събиране на сумите, дружеството да се снабдява само с такива решения.

▪ **Действия при извършване на пълно изплащане на процесните суми.**

Клиентите съобщават, че Софийски районен съд изпраща повече от един път уведомления до длъжниците по заявления по чл. 410 от ГПК, включително на работни им места, с което те биват дискредитирани пред колеги и работодател, което за съжаления рефлектира върху отношението на клиентите към дружеството. Проблемът се задълбочава и неодобрението е значително при пълно изплащане на процесните суми или при сключено вече споразумение за разсрочено плащане на задължението. Клиентите информират, че когато има подадено заявление от дружеството за издаване на заповед за изпълнение, но преди да е издадена от съда или преди да бъде

върчена на длъжника заповедта, той изплаща изцяло претендираната сума, включително и държавната такса и в определени случаи и юрисконсултското възнаграждение, но въпреки това след време получава заповедта за изпълнение по чл. 410 от ГПК, тъй като „Топлофикация София“ ЕАД не оттегля молбата за издаване на заповед за изпълнение. Това има сериозен негативен ефект, защото клиентите смятат, че са уредили напълно отношенията си с дружеството, а получават заповедта, от която е видно, че дължат платената вече сума, което води до евентуални действия по депозиране на възражения, консултации с адвокати, респективно до загуба на процесно време, дори и до последващи финансови претенции към дружеството. Длъжникът също може да възрази пред съда срещу заповедта за изпълнение с твърдение, че е изпълнил изцяло задължението, прилагайки съответни доказателства, но с цел подобряване на комуникацията с клиентите, считаме, че е необходимо това да се извършва от страна на „Топлофикация София“ ЕАД.

По сходен начин, в исково производство, когато се изплати дългът след като делото вече е образувано, практиката на „Топлофикация София“ ЕАД е да не се иска от съда прекратяване на производството веднага след получаване на дължимата сума, а едва в първото по делото заседание, при което ответникът бива уведомен за заседанието, при положение че счита, че вече претенциите на „Топлофикация София“ ЕАД по това дело са напълно удовлетворени и делото трябва да се прекрати. Това води до негативни последици и за двете страни, а дори и за съда, поради което считаме за удачно своевременно да се уведомява съдът за погасяването на задължението, с което да се спести време и усилия на всички засегнати лица.

- **Допълване на съдържанието в изпращаните напомнителни писма относно задължения по партиди**

Както посочихме по-горе развитието на практиката за изпращане на напомнителни писма за задължения към клиенти на хартиен носител и преминаване към електронни писма дава още по-голяма възможност клиентите да бъдат информирани за неплатени задължения и да предприемат действия за заплащане. Считаме, че в полза на страните ще бъде допълване на съдържанието в тях с добавяне на информация за кой имот се отнася и по каква/и фактура/и се дължи. По този начин ще е ясно как се формира задължението, както и за кой период се отнася. Липсата на подобна информация генерира допълнителен трафик и загуба на време за изясняване на параметрите на дълга и забавя евентуално плащане по него.

- **Съдържание на становища на дружеството по заявления и жалби на клиенти.**

Особено важно е клиентите да получават отговори на подадените жалби и заявления, независимо от техния характер. От страна на клиентите

не винаги може да се конкретизира искането за им за желаната от тях информация. Преди всичко не може да се изисква от тяхна страна задълбочено познаване на нормативната уредба, свързана с топлоснабдяването и правната същност на събиране на дължими суми. Считаме, че отговорите трябва да бъдат изготвяни в съответствие със законните разпоредби, но да бъдат представяни на разбираем за клиентите език. С особена сила това важи за предоставяне на пълна информация за дължими суми и най-вече към момента на изготвяне на отговора, което най-вече това се отнася за законната лихва, която знаем, че е променлива величина. В комуникацията с посредниците е налице значително подобряване в това отношение, особено през последните три години, но е необходимо изготвянето на единен стандартизиран отговор.

- **Проследяване на депозириани жалби и заявление по описа на дружеството**

Считаме, че добра практика ще е въвеждането на функция в информационната система на дружеството за проследяване през клиентския профил по конкретна партида на предприети действия по депозириани жалби и заявления по описа на дружеството и съответно на наличие на изготвен отговор по тях.

- **Отразяване на извършени от клиенти плащания**

Тук констатациите са свързани най-вече със задължения по една и съща партида при повече от един собственик на имота, когато плаща само един от собствениците. Проблемът е в особена сила при плащане на каса, но е наличен и при плащане по банков път. При плащане на каса към момента не е налична възможност за конкретизиране на извършващия плащането, а при банково плащане не се проследява достатъчно коректно упоменатото в нареждането лице, което извършва плащането. Стига се до завеждане на иски и към страната, която е изплатила дължимата част съответно квотата на собственост на имота по партидата.

- **Промяна в Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от “Топлофикация София” ЕАД на клиенти в град София**

Считаме, че е необходимо да се извърши актуализация на Общи условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от “Топлофикация София” ЕАД на клиенти в град София. Налице са несъответствия, като например, описаната възможност за извършване на корекция на изравнителна сметка за отчетен период след посочения краен срок в Наредба № Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването или

действия по чл. 48, а именно „спиране на топлоснабдяването, поради забавяне на плащането с повече от два месеца след срока по чл. 33, ал. 2.“

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

✓ Действия по контрол на изпълнителя за доставка на месечните фактури. Активна работа за намаляване броя на фактурите на хартиен носител.

✓ Промяна на индекса на телефона за информационно обслужване на такъв без допълнително тарифиране.

✓ Ускорена процедура за присъединяване на нови сгради към топлопреносната мрежа или изграждане на присъединителни топлопроводи и абонатни станции.

✓ Недопускане влошаване на услугата поради липса на заместващи компоненти.

✓ 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 друго за разноски/ по един и същ съдебен акт.

✓ Уведомяване чрез СМС или мейл на клиенти, при които предстои завеждане на иск за дължими суми.

✓ Допълване на съдържанието на напомнителни писма относно задължения по партиди.

✓ Действия по уведомяване на Софийски районен съд при пълно изплащане на процесните суми или при сключено вече споразумение за разсрочено плащане на задължението.

✓ Разговори с Камарата на ЧСИ за единна база данни, в която да се отразяват в реално време плащанията, направени в „Топлофикация София“ ЕАД или при ЧСИ, за да е налична коректна информация за извършени плащания и дължими суми по конкретно производство.

✓ Въвеждане на договорни сметки по една и съща партида при повече от един собственик на имота по конкретна партида.

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

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

✓ Провеждане на информационна кампания за предимствата към преминаване на реален месечен отчет.

✓ 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**

През отчетния период не са налични промени в направените в предишни доклади и анализи на обществените посредници констатации и препоръки относно работата на лицата, регистрирани по реда на чл. 139 А от Закона за енергетиката за извършване на услугата „Дялово разпределение на топлинна енергия“. Отново ще потвърдим казаното, както и нашето становище, че промяната при дейността на тези лица ще подобри значително клиентската удовлетвореност.

С оглед на действията на лицата, регистрирани по реда на чл. 139 А от Закона за енергетиката за извършване на услугата „Дялово разпределение на топлинна енергия“, свързани с изпълнение на изискванията на Закона за изменение и допълнение на Закона за енергийната ефективност, а именно подмяна на уредите за отчет по партидите, считаме, че въпреки, че е налице активност от тяхна страна в процеса все още не са налице гъвкави практики за продажба на уредите за отчет на клиентите. При подмяна на уреди в конкретен имот, включително и водомерите, може да се получи финансово натоварване на домакинствата. Това донякъде е причината кампанията да не се е разгънала в максимален обем. Няма практики за разсрочено плащане на уредите. Информационната кампания за разясняване на ползите от преминаване към реален месечен отчет също не е активна.

### **Раздел III. ИНФОРМАЦИОННИ КАМПАНИИ ЗА ГРАЖДАНИ, ОСЪЩЕСТВЕНИ ОТ ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ**

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:

✓ „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.“

Посредниците продължават дейността си по разяснителните дейности и застъпнически кампании, които се явяват постоянни, относно:

- ✓ „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.“
- ✓ „Погасяване по давност при задължения към „Топлофикация София“ ЕАД.“

Обществените посредници изразяваме 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.

В тази връзка бихме искали да предложим за обсъждане следните промени, които при наличието на съгласие от страна на Столичния общински съвет и „Топлофикация София“ ЕАД ще подобрят клиентската удовлетвореност и комуникацията клиент/дружество:

- Дружеството да не претендира юрисконсултско възнаграждение при иски, установителни или осъдителни производства в случай на:
  - Пълно изплащане на задължението преди размяна на документи по делото.
  - Пълно изплащане на задължението преди провеждане на първо открито съдебно заседание по делото.



- Пълно изплащане на задължението в рамките на 6 месечния срок, за който делото се спира по съгласие на страните.

- При провеждане между страните на процедура по медиация при обществените посредници.

▪ Дружеството да сключва споразумение за разсрочено плащане на задължения за срок, различен от Решение № 331/2013 г. на СОС или от Обща методика за събиране на просрочени вземания на „Топлофикация София“ ЕАД, т. IV, приета със Заповед № 3-РД-311/13.07.2020 г., като срокът на споразумението може да бъде не повече от 24/36 месеца. За целта клиентите трябва да представят исканите документи по Обща методика за събиране на просрочени вземания на „Топлофикация София“ ЕАД, т. IV, приета със Заповед № 3-РД-311/13.07.2020 г. и при провеждане между страните на процедура по медиация при обществените посредници.

▪ Да се начислява отстъпка „Лоялен клиент“ за суми, които трябва да бъдат възстановени след фактуриране на изравнителна сметка и които клиентите не са заявили да получат на каса или по банков път и от които се прихващат бъдещи задължения до изчерпване на суми за възстановяване при клиенти, които са в условията на отстъпка „Лоялен клиент“.

▪ Да се начислява отстъпка в размер на 5% в случай, че клиент заплати авансово в пълен размер до 31.08. прогнозно начислената топлинна енергия за настоящ топлинен сезон, като за такава се приема реално установената топлинна енергия за предходния отоплителен сезон и се отчита корекция на цената за настоящия.

▪ Не се претендира юрисконсултско възнаграждение по изпълнителни дела в случай, че изпълнителното дело е по вземания, присъдени по заповедно или исково производство, за част, от които вече е заведено друго изпълнително дело.

▪ Споразумение за разсрочване на задължения по суми, за които не са предприети съдебни действия, да се сключва за задължения за топлинна енергия, за които има издадена обща фактура за отчетен период, а не и за прогнозно начислени суми за текущ отчетен период.

**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.