



# **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

**Вх. № СОА22-ТД26-76/06.01.2022 г.**

## **ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 01.11.2021 г. – 31.12.2021 г.**

Настоящият отчет за дейността на обществените посредници е изготвен в изпълнение на т. 4 от Решение № 466, прието на заседание на Столичния общински съвет, проведено на 08.10.2020 г.<sup>1</sup> и на основание чл. 8, ал. 1 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД.

Отчетът обхваща отчетен период 01.11.2021 г. – 31.12.2021 г.

## Раздел I.

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

За периода 01.11.2021 г. – 31.12.2021 г. приоритетите в дейността на обществените посредници се запазиха непроменени спрямо предходния отчетен период. Те са 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, 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 отчетния период са проведени 26 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Регистрирани са 121 броя писмени заявления, 3 броя устни консултации, проведени в приемната и 473 устни консултации, проведени по

---

<sup>1</sup> Съгласно т. 4 от Решение № 466, прието на заседание на Столичния общински съвет, проведено на 08.10.2020 г., и на основание чл. 42, ал. 1, т. 3 от Правилника за организацията и дейността на Столичния общински съвет, се възлага на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране (ПКИИЕП) да осъществява контрол върху дейността на обществените посредници веднъж на два месеца.

телефон. Приети са 121 броя писмени заявления на граждани, които се разпределят както следва:

- брой постъпили жалби – 70;
- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 51;
- брой постъпили заявления за провеждане на процедура по медиация – 0.

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 депозирани 37 бр. жалби;
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозирани 31 бр. жалби;
- по телефон са приети 2 бр. жалби;
- няма жалби, които да са постъпили по пощата.



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 писмена 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.

Регистрирани са проведени 3 устни консултации в приемната и 473 консултации по запитвания на клиенти по телефон. В голямата си част устните консултации и запитванията по телефон са свързани със информация за действия по плащане на задължения, за които има решения компетентния съд. В полза на клиентите е наличието на информация за контактите с обществените посредници в съобщенията на Софийски районен съд за получаване на документи по дела.

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 искиви производства с цел предотвратяване на увеличението на задължението с действия по оспорване на исковите и ползите от директна комуникация с дружеството при изплащане на задължения по висящи изпълнителни дела. Разясняват се обстойно и правата и задълженията на страните по заповедни, искиви 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 98 преписки – 48 от които постъпили през отчетния период, а 50 – през предходен отчетен период; по 32 от заявленията се очаква становище от дружеството или анализ на постъпилите отговор от посредник. През отчетния период са изпратени допълнителни запитвания към дружеството по 23 от постъпилите заявления.

През периода е приключила работата по 3 от преписките, неприключени през отчетен период 01.07. – 31.08.2021 г. и по 47 от преписките, неприключили през отчетен период 01.09. – 31.10.2021 г.

## § 2. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

Постъпилите през отчетния период 70 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“ – 34 бр.
- Дирекция „ОКУВ“ – 22 бр.
- Дирекция „Експлоатационна дейност“ – 14 бр.

През отчетния период са изготвени 51 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 51 броя придружителни писма, в зависимост от вида на задължението могат да се разпределят както следва:

- Разсрочване по текущи задължения – 4 бр.
- Разсрочване по съдебно изискуеми задължения – 47 бр.

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

- По заповедни производства – 23 бр.

- По искиви производства – 16 бр.
- По изпълнителни производства – 8 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

Съгласно 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.:

*„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.“*

В посочените анализи ще бъдат представени подробно становища на посредниците по констатирани слабости и въведени промени в дейността на дружеството, като на база на анализите, посредниците ще направят препоръки за подобряване дейността на дружеството.

**В заключение** ще посочим, че обществените посредници изразяват положително мнение относно настоящата комуникация с дружеството и намирането на бързи и адекватни към ситуацията по отделните казуси решения. Развитието на тази комуникация ще подобри отношението на клиентите към работата на „Топлофикация София“ ЕАД и ще е основа на предотвратяване на целенасочени негативни действия към дружеството.