

ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

ДИРЕКЦИЯ “ИКОНОМИЧЕСКИ АНАЛИЗИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ”

СЕКТОР “ЖАЛБИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ”

ОТЧЕТ ЗА РАБОТАТА ПО ПОСТЪПИЛИ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ ЗА ПЪРВОТО ТРИМЕСЕЧИЕ НА 2005 ГОДИНА

I. Постъпили в Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР, комисията) жалби, вкл. запитвания и искания за доброволно уреждане на спорове. Разпределение по сектори.

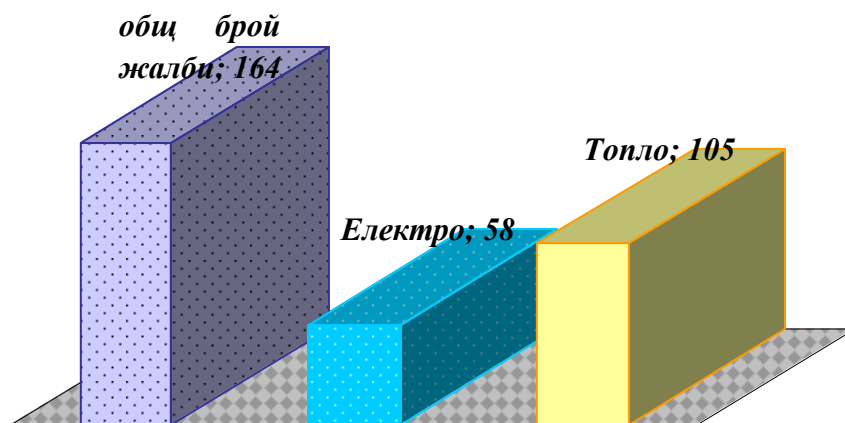
През първото тримесечие на 2005 година не е постъпило в ДКЕВР искане за доброволно уреждане на спор.

Броят на постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър на ДКЕВР жалби, вкл. запитвания, за първото тримесечие на 2005 година е **164**.

Разпределението на общия брой жалби (164 броя за първото тримесечие на 2005 година) по сектори е следното:

- в сектор “Електроенергетика” – 58 броя;
- в сектор “Топлоенергетика” –105 броя;
- в сектор “Газоснабдяване” – 1 брой, видно от графиката (Фиг. 1).

**Фиг.1. Разпределение на жалбите по сектори -
януари-март, 2005 г.**



От регистрираните общо 164 броя писмени жалби, 11 броя са пренасочени към ДКЕВР по компетентност от други ведомства.

На електронния адрес на ДКЕВР са получени още 5 броя жалби, а 14 броя са устните жалби, вкл. запитвания на потребители (при посещение в ДКЕВР, с провеждане на разговор). Тези жалби не са регистрирани във входящия регистър на ДКЕВР, тъй като съгласно чл. 98 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ), комисията разглежда само писмени жалби. В такива случаи, на потребителите се дават устни разяснения (често с участието на експерти от съответните специализирани дирекции), а при необходимост се дава образец на жалба и обяснения до кого или чрез кого следва да се подаде съответната жалба.

Поради липса на техническа възможност, не се регистрират телефонните запитвания, но тяхната честота е приблизително 5 разговора дневно.

Разпределението на постъпилите жалби по месеци и сектори е както следва:

За месец януари - общо 44 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 15 броя;
- “Топлоенергетика” – 29 броя;
- “Газоснабдяване” – няма.

За месец февруари - общо 50, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 16 броя;
- “Топлоенергетика” – 33 броя;
- “Газоснабдяване” – 1 брой.

За месец март са общо 70, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 27 броя;
- “Топлоенергетика” – 43 броя;
- “Газоснабдяване” – няма.

През отчетния период се наблюдава тенденция към повишаване на средномесечния брой на постъпващите жалби, като най-голямо е то през последния месец - март, видно от графиката (Фиг. 2).

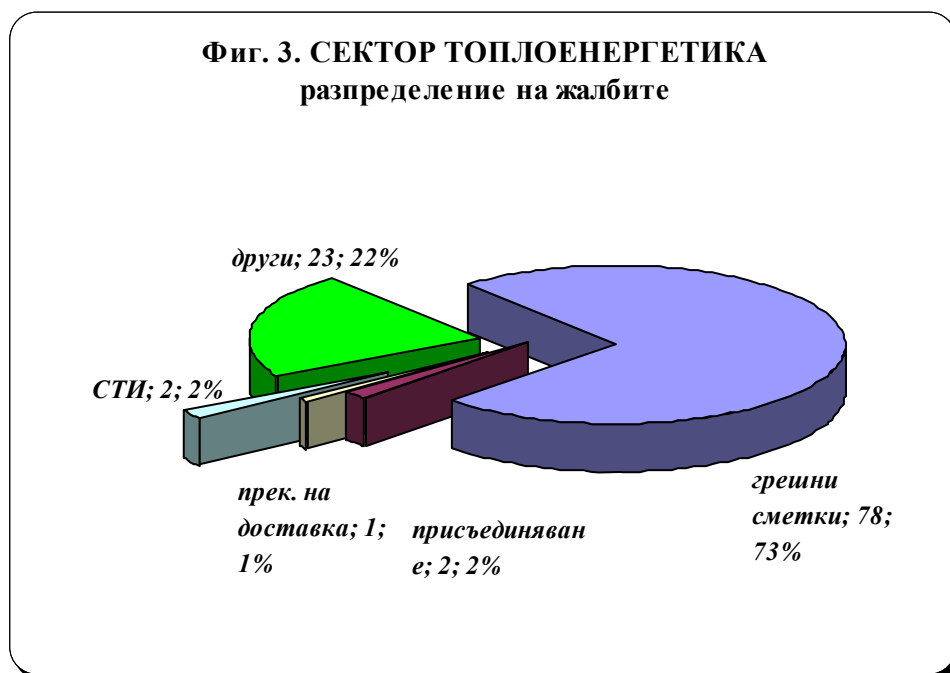


Това би могло да се обясни с по-голямата информация, която имат жалбоподателите, потребители - физически или юридически лица или лицензианти, за наличието и дейността на сектор “Жалби и работа с потребители”, към дирекция “Икономически анализи и работа с потребители” в ДКЕВР.

Съдейки, обаче по съдържанието на някои жалби, възможно е това да се дължи и на повишената активност на сдруженията на потребителите за защита на техните основни права и икономически интереси.

II. Анализ на постъпилите жалби по сектори.

A. От разпределението по вид на постъпилите жалби, за сектор “Топлоенергетика” (Фиг. 3) могат да се направят следните констатации и изводи:



СТИ – средства за търговско измерване

1. Към „Топлофикация София” АД са насочени 85% от всички постъпили в сектора жалби.

Единични са жалбите за топлофикациите в провинцията. За “Топлофикация Бургас” ЕАД те са 5 броя, за “Топлофикация Сливен” ЕАД 2 броя, за „Топлофикация Казанлък” ЕАД, „Топлофикация Пловдив” ЕАД, „Топлофикация Плевен” ЕАД и „Топлофикация Велико Търново” ЕАД по 1 брой.

2. Повече от половината постъпили жалби за сектор “Топлоенергетика” са жалби, касаещи сметките за топлинна енергия на битови потребители в сгради-етажна собственост (СЕС) и почти винаги са насочени едновременно, както срещу топлофикационните дружества, така и срещу фирмите, с които те

имат двустранно сключени договори за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия в СЕС – ФДР (напр. изравнителните сметки).

Във връзка с това, най-много са жалбите срещу ФДР “Техем сървисис” ООД и “Нелбо инженеринг” ООД (по 13 броя или по 25%), следват фирмите “Бруната България” ООД и “Електрон комерс” ООД.

3. От месец януари 2005 г. често срещан е въпросът за **цената за мощност**. Жалбите са свързани с:

- основанията за плащане на цена за мощност, в случаите, когато липсва битово горещо водоснабдяване (БГВ) през не отоплителния сезон; продължителен (няколко месечен) ремонт или смяна на АС;
- основанията за плащане при изключване на АС при топлинен товар на присъединените отоплителни тела в СЕС под 50% от проектния отоплителен товар или при топлинен товар за БГВ намален с над 50% от проектния (чл. 77, ал. 1 и 6 от Наредбата за топлоснабдяването);
- начин на изчисление на утвърдената цена за мощност в дименсия лв./кВт/год.

4. Другите често срещани въпроси са свързани с:

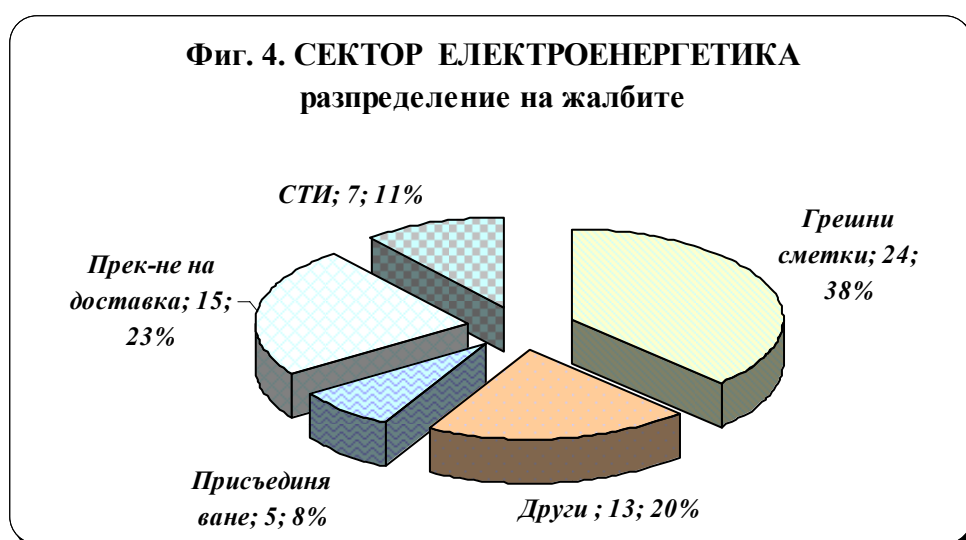
- липса на информация в сметките за топлинна енергия, за количеството топлинна енергия за технологични разходи в АС (чл. 55, ал. 2 от Наредбата за топлоснабдяването);

- начисляването на суми за топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация;

- начисляването на суми за топлинна енергия когато в СЕС има отоплителни тела, за които няма възможност за монтаж на уреди за дялово разпределение (УДР) – най-често щранг-лири и др.

В заключение считаме, че голяма част от тези въпроси ще отпаднат след одобряването от ДКЕВР на новите ОУ на договорите, както и с въвеждане на **нова стандартна бланка за месечна фактура**, издавана от топлофикационните дружества за консумирана топлинна енергия в СЕС.

Б. От разпределението на постъпилите жалби по вид, за сектор “Електроенергетика” (Фиг. 4) могат да се направят следните изводи:



СТИ – средства за търговско измерване

1. От постъпилите общо 58 броя жалби за сектор “Електроенергетика” - 24 броя или 40% са за “Електроразпределение Столично” ЕАД, а за “Електроразпределение София област” са 10 броя или 17 %.

2. Преобладаващата част от жалбите (38 %) са във връзка с коригирането от енергийното дружество на сметки за използвана от потребителя електрическа енергия за изминал период и са свързани с прилагането на чл. 49 от отменената Наредба за присъединяване към преносната и разпределителните електрически мрежи на производители и потребители (ДВ, бр. 40 от 2000 г.) , в случаите, когато при проверка е установено нарушение в целостта и функционалността на средствата за търговско измерване или в свързващите ги електрически инсталации.

3. Една голяма част от жалбите, насочени към сектор “Електроенергетика” са свързани с лошата поддръжка на СТИ на електрическа енергия, както и на липсата на редовни проверки, изпитания и контрол върху тях.

В. За първото тримесечие на годината има само една жалба насочена към сектор “Газоснабдяване” и се отнася за присъединяване на потребител.

Г. Статистически данни от Лицензиантите.

Доколкото, към настоящия момент все още не са завършили процедурите по одобряване на Общите условия, Правилата за работа с потребителите и Показателите за качеството на енергоснабдяването, няма условия за събиране на адекватни статистически данни, които биха позволили изготвянето на анализи за оценка на работата на лицензиантите с потребителите. Считаме, че тази дейност може да започне през второто полугодие на 2005 г.