

# **ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

## **ДИРЕКЦИЯ “ИКОНОМИЧЕСКИ АНАЛИЗИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”**

### **СЕКТОР “ЖАЛБИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”**

#### **ОТЧЕТ ЗА**

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

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

Броят на постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър на ДКЕВР жалби, вкл. запитвания, за второто тримесечие на 2005 година е 156, спрямо 164 броя за първото тримесечие на 2005 година или с 8 броя жалби по-малко.

През второто тримесечие на 2005 година в ДКЕВР не е постъпвало искане за доброволно уреждане на спор.

Разпределението на общия брой жалби за второто тримесечие на 2005 година (156 броя) по сектори е следното:

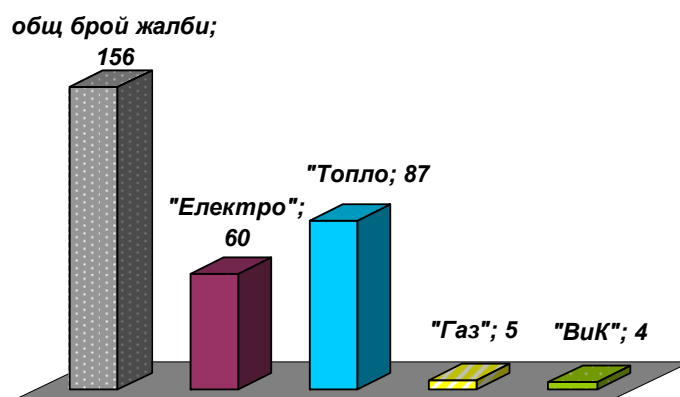
- в сектор “Електроенергетика” – 60 броя (спрямо 58 броя за първото тримесечие);

- в сектор “Топлоенергетика” – 87 броя (спрямо 105 броя за първото тримесечие);

- в сектор “Газоснабдяване” – 5 броя (спрямо 1 брой за първото тримесечие);

- в сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 4 броя, видно от графиката (Графика 1).

**Разпределение на жалбите по сектори за периода април-юни 2005 г.**



По-малкият общ брой на регистрираните жалби за второто тримесечие на 2005 г. е в резултат на намалението на жалбите в сектор “Топлоенергетика”. Жалбите в сектор “Електроенергетика” и в сектор “Газоснабдяване” за периода са увеличени.

Нов момент е регистрирането на жалби, отнасящи се до сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги”.

Броят на устните жалби, вкл. запитванията на потребители (при посещение в ДКЕВР и по телефона) нараства, но те не се регистрират във входящия регистър на ДКЕВР, тъй като съгласно чл. 98 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката, комисията разглежда само писмени жалби. В тези случаи, на потребителите са давани устни разяснения и е отговаряно на поставените въпроси, често с участието на експерти от специализираните дирекции на ДКЕВР. Потребителите са упътвани относно процедурата и формата на жалбоподаване, като им е предоставян образец на жалба и обяснения до кого и чрез кого следва да бъде подадена.

През периода са получени и запитванията на обявения електронен адрес, техният брой нараства, но все още не е голям. Изпратени са отговори на всички запитвания.

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

За месец **април** са общо – 84 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 34 броя;
- “Топлоенергетика” – 48 броя;
- “Газоснабдяване” – 2 броя.

За месец **май** са общо – 34 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 12 броя;
- “Топлоенергетика” – 22 броя;
- “Газоснабдяване” – няма;
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 2 броя.

За месец **юни** са общо – 34 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 14 броя;
- “Топлоенергетика” – 17 броя;
- “Газоснабдяване” – 3 броя;
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 2 броя.

През второто тримесечие има незначително намаление на средномесечния брой постъпващи жалби, в сравнение с предишното. За първото тримесечие те са били 54-55 броя жалби средно на месец, а през второто тримесечие са 52 броя средно на месец.

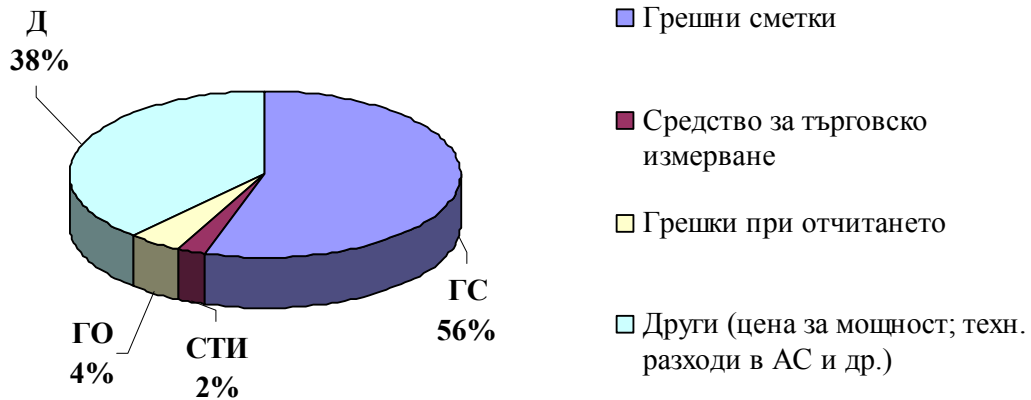
Към сектор “Топлоенергетика” е регистриран най-големият брой жалби постъпвали за месец - 48 броя за месец април.

## **II. Съдържание на информацията по постъпилите жалби.**

### **“Топлоенергетика”**

Обобщаването на съдържанието на регистрираните жалби и запитвания е за 4 основни групи, като дялът на всяка от тях в общия брой е показан на Графика 3 :

**Дял на жалбите в сектор "ТОПЛОЕНЕРГЕТИКА"  
за периода април-юни 2005 г.**



От общо постъпилите 87 броя жалби за сектора, за „Топлофикация София” АД са 69 броя или 79%.

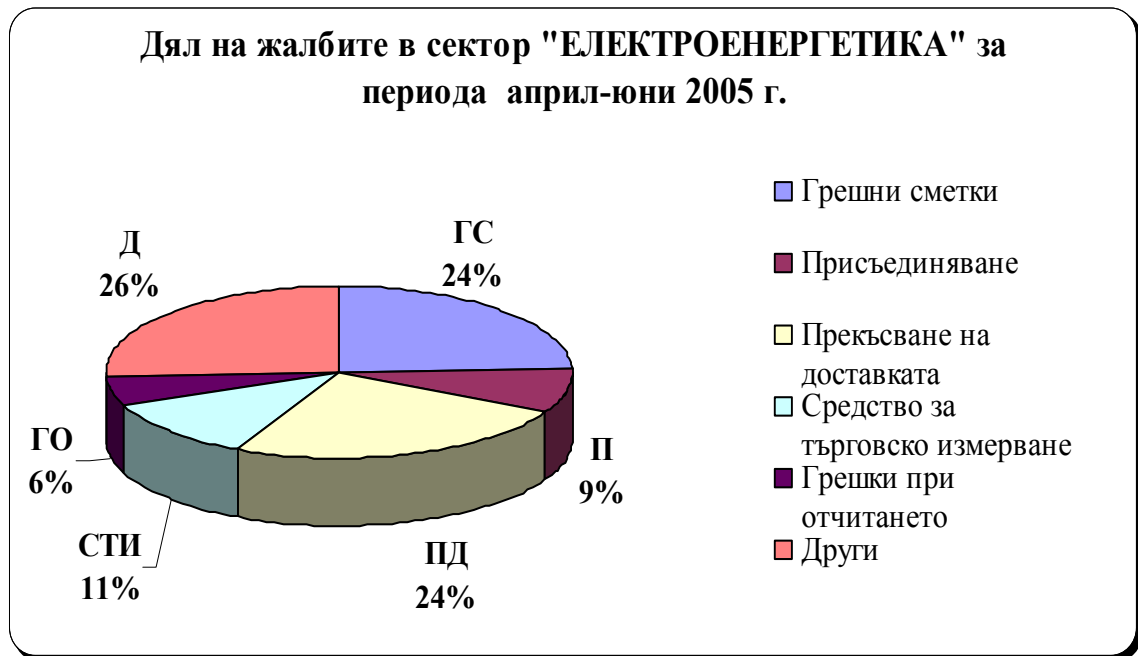
Запазва се тенденцията от първото тримесечие на 2005 г., жалбите от топлофикациите в провинцията да са сравнително малко. За “Топлофикация Бургас” ЕАД те са 5 броя, за „Топлофикация Пловдив” ЕАД са 4 броя, за “Топлофикация Сливен” ЕАД - 2 броя, за останалите топлофикации жалбите са единични.

Най-голям дял от жалбите в сектор “Топлоенергетика” имат жалбите свързани със сметките за топлинна енергия на битови потребители в сгради-етажна собственост. В по-голямата си част, тези жалби се насочват освен срещу съответната топлофикация и срещу фирмите, извършващи дялово разпределение на топлинна енергия. След одобряването от ДКЕВР на “ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлофикациите на потребители” и “ОУ на договорите между топлофикациите и търговец по смисъла на ЗЕ, за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия между потребителите в сгради етажна собственост”, включително с приложението “Образец на изравнителна сметка”, голяма част от жалбите и запитванията на тази тема вероятно ще отпаднат.

В групата на постъпилите жалби “Други”, значителен дял имат въпросите свързани с прилагането на **цената за мощност** и за технологичните разходи на топлинна енергия в абонатната станция. Голяма част от тези жалби биха отпаднали, с одобряването на “ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлофикациите на потребители” и с въвеждането на новите месечни фактури, с които ще се предоставя много по-подробна информация на потребителите.

## “Електроенергетика”

Обобщаването на съдържанието на регистрираните жалби и запитвания е за 6 основни групи, като дялът на всяка от тях в общия брой е показан на Графика 4.



От постъпилите общо 60 броя жалби за сектор “Електроенергетика” - най-голям брой са за “Електроразпределение Столично” ЕАД – 30 броя или 50%, а за останалите електроренергийни дружества, разпределението е както следва:

- “Електроразпределение-София област” АД – 8 броя или  $\approx 13\%$ ;
- “Електроразпределение-Пловдив” ЕАД - 9 броя или  $15\%$ ;
- “Електроразпределение-Плевен” ЕАД - 4 броя или  $\approx 7\%$ ;
- “Електроразпределение-Гор. Оряховица” ЕАД - 4 броя или  $\approx 7\%$ ;
- “Електроразпределение-Варна” АД - 2 броя или  $\approx 3\%$ ;
- “Електроразпределение-Стара Загора” ЕАД - 1 брой или  $\approx 2\%$ ;
- останалите 2 броя или  $\approx 3\%$  са коментари, свързани с възможността от въвеждане на такса електромер.

При разделянето на жалбите по групи се вижда, че най-голям е броят на “Други” – 26%, като съдържанието им е твърде разнопосочно, за да бъде обобщено. Някои от по-често срещаните жалби се отнасят за: некачествено подаване на електрическа енергия; кражба на електроенергия чрез прикачване на други потребители; въпроси и предложения, свързани с възможността за въвеждане на такса електромер и много други.

Жалбите регистрирани в групите “Грешни сметки” и “Прекъсване на доставката” заемат по 24% от общия дял. За разлика от първото тримесечие на 2005 г., през второто, жалбите в тези две групи са изравнени, но все пак основна част от всички тях е свързана с коригирането на сметките за електрическа енергия от енергийните дружества за изминал период, както и неправомерно прекъсване на електроснабдяването.

Както през първото тримесечие, така и през второто следващата група жалби (в случая 11%), са свързани с лошата поддръжка на средствата за

търговско измерване и контролът върху тях или смяната на стари електромери с нови.

#### **“Газоснабдяване”.**

От постъпилите общо 5 броя жалби в ДКЕВР за сектор “Газоснабдяване”, 2 броя жалби се отнасят за присъединяване на потребители към газоразпределителната мрежа, а останалите 3 броя жалби попадат в категория “Други”. Постъпилите жалби са за “Софиягаз” ЕАД, ЧТК АД и “Газоснабдяване Първомай” АД.

#### **“Водоснабдителни и канализационни услуги”**

Всичките 4 броя жалби за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” за второто тримесечие на 2005 г. са насочени срещу “Софийска вода” АД.

Две от тях са относно неправилно начислени суми за вода, една за недостиг на питейна вода, при изградена водопроводна мрежа и една с предложения за изменение на текстове от новия “Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационни услуги” и “Наредба №4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи” (в сила от 13.05.2005 г.).

През второто тримесечие на 2005 г., съвместно с представители от дирекции “Електроенергетика” и “Правна”, бяха извършени 2 извънредни проверки в енергийни дружества, във връзка с подадени жалби и сигнали. Резултатите от тях са отразени в констативни протоколи и завършването на преписките е предстоящо.