

**ОТЧЕТ
ЗА
РАБОТАТА ПО ПОСТЪПИЛИ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И
ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА
СПОРОВЕ ЗА ТРЕТОТО 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 третото тримесечие на 2005 година в ДКЕВР не е постъпвало искане за доброволно уреждане на спор.

Постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър на ДКЕВР жалби, вкл. запитвания, за третото тримесечие на 2005 година са 262 броя, спрямо 156 броя за второто тримесечие на 2005 година.

Разпределението на общия брой жалби за третото тримесечие на 2005 година по сектори е следното:

-в сектор “Електроенергетика” – 52 броя (спрямо 60 броя за второто тримесечие);

-в сектор “Топлоенергетика” – 201 броя (спрямо 87 броя за второто тримесечие);

-в сектор “Газоснабдяване” – 2 броя (спрямо 5 брой за второто тримесечие);

-в сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 7 броя (спрямо 4 брой за второто тримесечие).

Увеличеният общ брой жалби през третото тримесечие на 2005 г., спрямо второто тримесечие е резултат преди всичко от увеличението на постъпилите жалби в сектор “Топлоенергетика”.

Постъпилите жалби в новия сектор - “Водоснабдителни и канализационни услуги” са все още малко на брой.

Жалбите за сектор “Топлоенергетика” са се увеличили с повече от два пъти, като само през месец август те са от 104 броя.

През третото тримесечие се наблюдава тенденция към нарастване на средномесечния брой постъпващи жалби, в сравнение с предишното. Ако за второто тримесечие те са били 52 броя средно за месец, то през третото тримесечие те са 87 - 88 броя жалби средно за месец, като за сектор “Топлоенергетика” е регистриран най-големият брой жалби постъпвали за месец – през месец август те са 104 броя, видно от Таблица №1 :

Табл. 1. Брой жалби за III-то тримесечие-2005 г.

	Юли.05	Август.05	Септември.05	Общо
Топлоенергетика	49	104	48	201
Електроенергетика	17	21	14	52
Газоснабдяване	2	0	0	2
В и К	0	6	1	7

II. Анализ на постъпилите жалби по сектори и по видове.

При регистрацията на жалбите те се класифицират съгласно предварително определени еднакви критерии за видовете теми, предмет на жалбата. Информацията по постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика” и разпределението им по вид (Таблица №2), е представено в таблицата по-долу:

Таблица 2. Разпределение на жалбите за III^{то} тримесечие на 2005 г.

сектор	Вид на жалбата						общо
	Грешно отчитане	Грешни сметки	Други	Присъединяване	Прекъсване на доставката	Средство за търговско измерване	
Електроенергетика	3	6	15	12	11	5	52
Топлоенергетика	6	154	39			2	201
Газоснабдяване			1	1			2
В и К		2	3		1	1	7
общо	9	162	58	13	12	8	262

От общия брой (201 броя) жалби за сектор “Топлоенергетика” над 90 на сто се отнасят за „Топлофикация София” АД, което е обяснимо с оглед на големия брой битови потребители, присъединени към дружеството.

Жалбите от топлофикациите извън територията на гр. София са единични на брой.

Най-голям дял от жалбите за сектор “Топлоенергетика” - 154 броя или 77 на сто, са тези, които са свързани със сметките за топлинна енергия на битовите потребители в сгради-етажна собственост .

Почти всички жалби са насочени едновременно към съответната топлофикация, фирмата за дялово разпределение, комисията и Министерството на икономиката и енергетиката.

Най- много жалби във връзка със сметките за отопление са отнесени към “Техем Сървисис” ЕООД.

В голяма част от жалбите е засегнат въпроса за цената за мощност за потребителите на топлинна енергия с топлоносител гореща вода.

От периодичността и прегледа на съдържанието на жалбите свързани с цената за мощност може да бъде направен извода, че смисъла на прилагането на тази компонента от цената на топлинната енергия и начина на изчисляването и не е в достатъчна степен разбираем за потребителите.

С одобряването на “ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлофикациите на потребители” и с въвеждането на новите месечни фактури, ще стане възможно предоставянето на по-подробна и достъпна за потребителите информация, след което е възможно да отпаднат и други често срещани въпроси: за количеството топлинна енергия, за технологични разходи в АС и т.н.

От информацията по постъпилите жалби за сектор “Електроенергетика” и разпределението им по вид (Таблица №2), могат да се направят следните констатации и изводи:

- от постъпилите общо 52 броя жалби за сектор “Електроенергетика”, най-голям брой са за “Електроразпределение Столично” АД – 20 броя или 38 на сто, като само за “ЕРП Златни пясъци” АД няма постъпили жалби;

- най – голям е броя на жалбите, класифицирани като «други» – 29 % всички жалби за сектора. Някои от най-често срещаните са свързани с: некачествено снабдяване с електрическа енергия, изразяващо се например в прекъсвания, водещи до материални щети; нерегламентирано използване на електрическа енергия и т.н.

- запазва се тенденцията следващите по големина групи да са жалбите регистрирани по показател “присъединяване” и “прекъсване на доставката”, които заемат съответно 23% и 21% от общия брой. Основната част от тях, са за

отказ от присъединяване към електрическата мрежа, както и за коригиране на сметки от електроразпределителните дружества за използвана, но не заплатена електрическа енергия, за изминал период, водещи от своя страна до прекъсване на електрозахранването.

С одобряването и влизането в сила на новите “Общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия” на електроразпределителните дружества, ще се намали броят на често срещани жалби, като например за коригирането на сметки за електрическа енергия от електроразпределителните дружества за изминал период и други.

За сектор “Електроенергетика”, през месец август, бяха получени чрез “Регионален съюз на потребителите 98”, гр. Видин, 465 броя брой “Заявления”. “Заявленията” са подадени от потребители на гр. Видин и Областта, по повод “Неправомерното увеличение на електрическата енергия”, според тях, вследствие Решение №Ц-009/25.06.2003 г. на ДКЕВР за цени на електрическата енергия, използвана от населението за битови нужди.

За третото тримесечие на годината има два броя жалби насочени към сектор “Газоснабдяване” (Таблица №2).

Постъпилите жалби за сектор “Газоснабдяване” се отнасят за “Балкангаз-2000” АД, гр. Ботевград и за “Софиягаз” ЕАД, гр. София, като едната жалба касае присъединяване на потребители към газоразпределителната мрежа, а другата - попада в категория “Други”.

За третото тримесечие на годината има седем броя жалби насочени към сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” (Таблица №2).

Всички постъпили жалби за сектор “В и К” (общо 7 броя) се отнасят за “Софийска вода” АД. Най-много жалби – 5 броя се отнасят в категория “Други”, а 2 броя жалби касаят “Грешни сметки”.

През третото тримесечие на 2005 г., сектор “Жалби и работа с потребителите”, съвместно със съответните специализирани дирекции, са направили 2 броя извънпланови проверки, като и двете са извършени в “Електроразпределение-Столично” АД. Извънредните проверки са във връзка с жалби и сигнали на потребители, а резултатите от тях са отразени в констативни протоколи, в които са дадени задължителни предписания на ДКЕВР.

Заклучение:

Разработването и публикуването на Интернет страницата на ДКЕВР на отговори на често задавани въпроси от потребителите във връзка с осъществяване на правомощията на регулаторния орган ще бъде добра предпоставка за повишаване на прозрачността на работата на комисията.