

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 2005 ГОДИНА

УВОД

При осъществяване на правомощията си Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР, комисията) се ръководи от принципи, които изискват справедлива защита и баланс между интересите на предприятията и на потребителите.

През 2004 година в комисията е създаден сектор “Жалби и работа с потребителите”, който организира и координира дейностите по всички постъпващи жалби, вкл. запитвания и искания за доброволно уреждане на спорове между предприятията и потребителите.

До средата на 2005 година комисията осъществяваше регулиране на дейности само в енергетиката, в съответствие с разпоредбите на Закона за енергетиката. След приемането на Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги през 2005 година, ДКЕР, вече като ДКЕВР осъществява регулирането и на водоснабдителните и канализационните услуги (В и К услуги).

Условията и редът за разглеждането на жалби, помирителната процедура за доброволно уреждане на спорове, процедурата по жалби и спорове във връзка с конкуренцията и воденето на регистри за жалбите и исканията за доброволно уреждане на спорове, се определят с утвърдени в края на 2004 година “Вътрешни правила за работа по жалби и искания за доброволно уреждане на спорове по член 22 от Закона за енергетиката”. Предстои актуализация на вътрешните правила с добавянето на правилата за работа по жалби и искания за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги”.

Обработването на постъпилите жалби включва тематичното им въвеждане в информационен регистър, по сектори и по предварително дефинирани критерии, определени с вътрешните правила. При извършването на проверки в дружествата във връзка с постъпили жалби от потребители се изготвят констативни протоколи със задължителни за изпълнение от дружеството предписания.

Сравнителният анализ на работата на дружествата с потребителите (във връзка с чл. 97, ал.1, т.1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката) ще може да се извършва след одобряване от ДКЕВР на показателите за качество на търговските услуги (чл.88 от НЛДЕ).

I. ПОСТЪПИЛИ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ ЖАЛБИ, ВКЛ. ЗАПИТВАНЯ И ИСКАНИЯ ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО СЕКТОРИ.

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

Броят на постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър на комисията жалби, вкл. запитвания за 2005 година е 874 .

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

- в сектор “Електроенергетика” – 233 броя;
- в сектор “Топлоенергетика” – 595 броя;
- в сектор “Газоснабдяване” – 13 броя;

-в сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 33 броя.
В таблица 1 са постъпилите жалби разпределени, както следва:

Табл. 1 Брой подадени в ДКЕВР жалби за 2005 г.

код▶ сектор ▼	ГО	ГС	Д	П	ПД	СТИ	общо
Електро	9	48	65	38	44	29	233
Топло	12	410	152	8	8	5	595
Газ			6	7			13
В и К	1	14	11	1	2	4	33
всичко	22	472	234	54	54	38	874

Легенда: **ГО** – Грешки в отчитането на средствата за търговско измерване (СТИ);
ГС – Грешки при изготвянето на сметките; **Д** – Други; **П** – Правото на потребителя да бъде присъединен; **ПД** – Правото на лицензианта да прекъсне присъединяването и доставката на потребителя с електрическа и топлинна енергия или природен газ; **СТИ** – Проверка на СТИ

Препратените жалби в ДКЕВР по компетентност от Народното събрание, Приемната на Президента на Република България, Министерския съвет, Министерството на икономиката и енергетиката, Омбудсмана на Република България, Комисията по търговия и защита на потребителите, Комисията за защита на конкуренцията и други държавни органи са 52 броя.

Устните жалби и запитванията на потребителите не се регистрират във входящия регистър на комисията, тъй като съгласно чл. 98 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ), комисията разглежда само писмени жалби. В тези случаи, на потребителите се дават устни разяснения и се отговаря на поставените въпроси, често с участието на експерти от специализираните дирекции. При необходимост, на потребителите се дава образец на жалба и обяснения до кого и чрез кого следва да се подаде съответната жалба.

Телефонните запитвания и запитванията по **e-mail** нарастват, като за по-ефективното им обслужване ще е необходимо ангажиране на допълнителен персонал в комисията.

Разпределението на постъпилите жалби по тримесечия за 2005 година и по сектори е както следва:

За първото тримесечие - общо 164 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 58 броя;
- “Топлоенергетика” – 105 броя;
- “Газоснабдяване” – 1 брой;

За второто тримесечие - общо 156 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 60 броя;
- “Топлоенергетика” – 88 броя;
- “Газоснабдяване” – 5 броя.
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 4 броя.

За третото тримесечие - общо 262 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 52 броя;
- “Топлоенергетика” – 201 броя;
- “Газоснабдяване” – 2 броя.
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 7 броя.

За четвъртото тримесечие - общо 292 броя, от които в сектор:

-“Електроенергетика” – 63 броя;

-“Топлоенергетика” – 201 броя;

-“Газоснабдяване” – 5 броя.

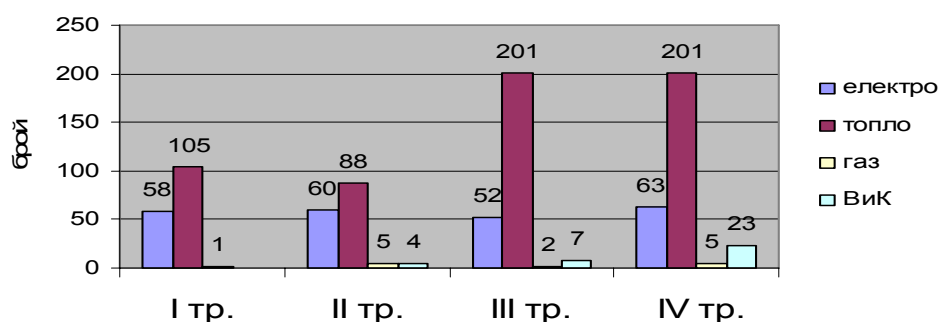
-“Водоснабдителни и канализационни услуги” – 23 броя.

Най-голям брой жалби са постъпили през последното тримесечие на 2005 година – 292 броя, а за сектор “Топлоенергетика” жалбите за трето и четвърто тримесечие на годината са най-много, по 201 броя, видно от графиката (Фиг. 2).

Средномесечният брой постъпващи жалби в ДКЕВР е 72 – 73 броя жалби на месец.

За сектор “Топлоенергетика” е регистриран и най-голям брой жалби постъпвали за месец – за месец август те са 104 броя.

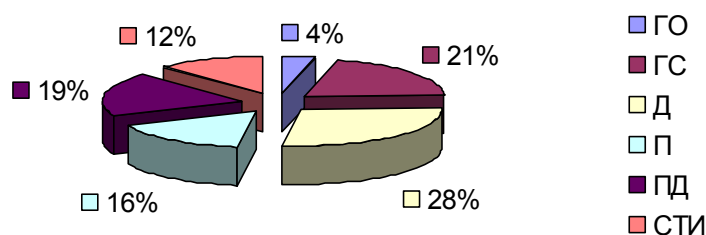
Фиг. 2 Разпределение на жалбите по сектори и тримесечия за 2005 г.



II. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ ПО СЕКТОРИ.

А. От информацията по постъпилите жалби за 2005 година за сектор “Електроенергетика” и тематичното им разпределение (Фиг. 3), могат да се направят следните констатации:

Фиг. 3 Разпределение на жалбите в сектор електроенергетика 2005 г.



1. От постъпилите общо 233 броя жалби за сектор “Електроенергетика”, най-голям брой са във връзка с “Електроразпределение Столично” АД – 51 броя или 22 %. Не са регистрирани жалби от потребители на “ЕРП Златни пясъци” АД.

2. При разглеждането на жалбите по тематични показатели, най-голям е броят на тези, по показател “други” (Д) – 28 %. Поради това, че те са твърде разнопосочни, не може да се извлече някаква тенденция, но най-често срещаните са свързани с:

некачествено снабдяване с електрическа енергия, изразяващо се например в прекъсвания или доставка на електрическа енергия, неотговаряща на показателите за качество, водещи до материални щети; нерегламентирано използване на електрическа енергия и други.

Следващата по големина група жалби е за “грешни сметки” (ГС), които съставляват 21 % от общия брой за сектора.

Жалбите, регистрирани по показател “прекъсване на доставката” (ПД) и “присъединяване” (П), заемат съответно 19 % и 16 % от общия брой.

Това са жалби за коригиране на сметки от електроразпределителните дружества за използвана, но не заплатена електрическа енергия за изминал период. При оспорване и не плащане на корекционните сметки в срок от страна на потребителите, електроразпределителните дружества преустановят електрозахранването. Следват тези, които са за отказ от присъединяване към електрическата мрежа, неправилно определени цена и условия за присъединяване.

С 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, тъй като с тях са въведени ясни правила при съставянето на корекционните сметки.

Следващата група жалби (12 %), са свързани с лошата поддръжка на средствата за търговско измерване и контрола върху тях, смяната на стари електромери с нови, монтирането на електромерните табла на места, отдалечени от границата на имота на потребителя, липсата на визуален контрол на средствата за търговско измерване и други.

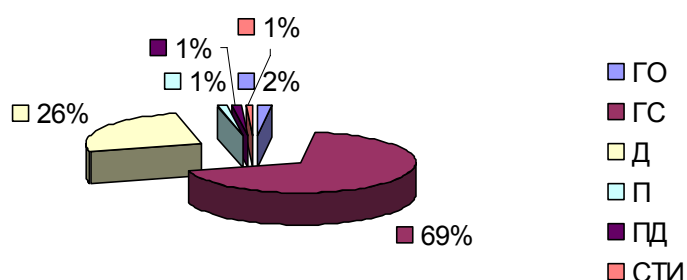
За сектор “Електроенергетика”, през месец август 2005 г., бяха получени чрез “Регионален съюз на потребителите 98”, гр. Видин, 465 броя “Заявления”. Заявленията са подадени от потребители на електрическа енергия за битови нужди от гр. Видин и Областта, относно “Изравнителни фактури с отразени надвзети суми”, вследствие Решение №2209/11.03.2005 г. на ВАС за отмяна на въвеждането на повисоки цени на електрическа енергия от 01.07.2003 г. с Решение на ДКЕР №Ц 009/25.06.2003 г.

През 2005 г., сектор “Жалби и работа с потребителите”, съвместно с дирекция “Електроенергетика”, направи 6 извънпланови проверки в електроразпределителните дружества, във връзка с жалби и сигнали от потребители, относно отказ за доставка и продажба на електрическа енергия, прекъсване на електроснабдяването по повод изготвени и неплатени корекционни сметки, извършване на дейност по разпределение и продажба на електрическа енергия от нелицензирани лица и други, като резултатите от тях са отразени в констативни протоколи. На дружествата са дадени задължителни предписания, като с изключение на една проверка, всички останали предписания на комисията удовлетворяват жалбоподателя.

Служителите от сектора участват в работни групи при разглеждането и одобряването от ДКЕВР на Общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия, представени от енергийните дружества.

Б. От информацията по постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика” и разпределението им по вид (Фиг. 4), могат да се направят следните констатации:

Фиг.4 Разпределение на жалбите в сектор топлоенергетика за 2005 г.



1. От постъпилите общо 874 броя жалби за 2005 година в ДКЕВР, към сектор “Топлоенергетика” са насочени най-много жалби – 595 броя или 68 %.

Разглеждайки постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика”, най-големият брой жалби са насочени към „Топлофикация София” АД – 459 броя или 77 %.

Жалбите насочени към “Топлофикация София” АД, която е най-голямата топлофикация и с най-голям брой битови потребители (367 032 броя битови потребители), са адресирани почти винаги и до фирмите за дялово разпределение (ФДР), с които тя има сключени договори за извършване на дяловото разпределение на топлинна енергия между потребителите в сгради-етажна собственост (СЕС).

От тези фирми, към “ТЕХЕМ СЪРВИСИС” ЕООД има най-много жалби, но е необходимо да бъде отбелязано, че тя е най-голямата ФДР и обслужва най-голям брой битови потребители в град София (163 738 броя или приблизително половината от битовите потребители на „Топлофикация София” АД).

Има и жалби, които са насочени само до фирмите извършващи дялово разпределение. Това се отнася особено за периодите след края на отоплителния сезон и преди него, когато се изготвят изравнителните сметки от тези фирми. Такива жалби се пренасочват към Министерството на икономиката и енергетиката, предвид правомощието на Министъра на икономиката и енергетиката да провежда контрол върху прилагането на правилата за дялово разпределение на топлинната енергия в сградите етажна собственост.

За останалите топлофикационни дружества жалбите са както следва:

“Топлофикация Пловдив” ЕАД - 11 броя;

“Топлофикация Казанлък” ЕАД - 8 броя;

“Топлофикация Перник” ЕАД - 6 броя;

“Топлофикация Варна” ЕАД - 4 броя.

2. От постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика” по тематични показатели е видно, че преобладаващото количество жалби са свързани със сметките за топлинна енергия на битови потребители в сгради-етажна собственост – 410 броя или 69 %. Както посочихме, те са насочени едновременно срещу топлофикационното дружество и срещу фирмата, извършваща дялово разпределение.

Голяма част от тези жалби е възможно да бъдат преустановени за бъдеще с одобренията:

- “ОУ за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлофикациите на потребители”, с приложение “Образец на фактура” и
- “ОУ на договорите между топлофикациите и търговец по смисъла на ЗЕ, за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия между потребителите в СЕС”, с приложение “Образец на изравнителна сметка”.

На второ място по брой жалби – 152 броя или 26 % е показателят “други”. Тук се отнасят жалбите свързани с цената за мощност, технологичните разходи на топлинна енергия в абонатната станция, топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация; топлинната енергия за БГВ, отопляем обем на имот, погасителната давност.

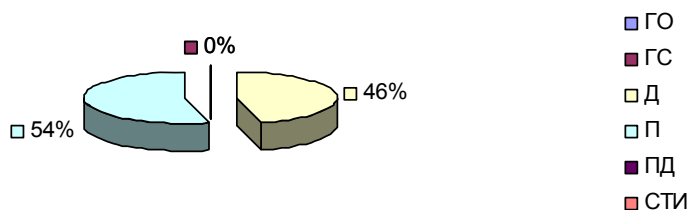
С въведените нови месечни фактури на потребителите се предоставя една много по-подробна информация, като например за количеството топлинна енергия за технологични разходи в АС, съгл. чл. 55, ал. 2 от Наредба №2 за топлоснабдяването.

За сектор “Топлоенергетика”, във връзка с често задавани въпроси от потребители, са изготвени отговори за публикуване на Интернет страницата на комисията. Такива са въпросите например за “Цена за мощност” и други. Тази практика ще продължи, като за сведение на потребителите, разяснения по поставени въпроси ще бъдат изготвяни и публикувани на Интернет страницата на ДКЕВР.

Представители от сектора участват в работни групи при разглеждането и одобряването от ДКЕВР на Общите условия на договорите за продажба на топлинна енергия, представени от енергийните дружества.

В. От информацията по постъпилите жалби за 2005 година за сектор “Газоснабдяване” и разпределението им по вид (Фиг.5), могат да се направят следните констатации:

Фиг. 5 Разпределение на жалбите в сектор газоснабдяване за 2005 г.



От постъпилите общо 13 броя жалби в ДКЕВР за сектор “Газоснабдяване”, 7 броя (54%) жалби се отнасят за присъединяване на потребители към газоразпределителната мрежа, а останалите 6 броя жалби попадат в категория “Други”.

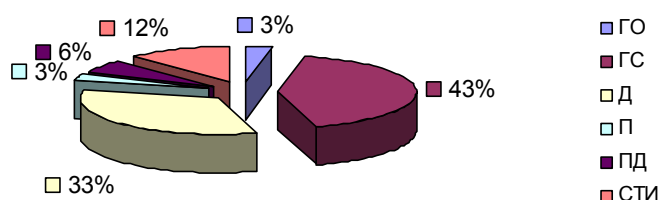
През месец декември 2005 година, съвместно с дирекции “Газоснабдяване” и “Правна”, беше извършена извънредна проверка на ГРД “Балкангаз 2000” АД, във връзка с постъпили жалби на потребители, относно отказ за присъединяване или неоснователно забавяне на присъединяването, липса на отговори на дружеството по заявления за присъединяване и жалби на потребители.

За извършената проверка беше съставен констативен протокол и бяха дадени задължителни предписания със срок за изпълнение, които удовлетворяват жалбоподателя.

Представители на сектора участва в работни групи при разглеждането на Общите условия на договорите за снабдяване с природен газ и правилата за работа с потребителите, представени от енергийните дружества.

Г. От информацията по постъпилите жалби за 2005 година за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” и разпределението им по вид (Фиг. 6), могат да се направят следните констатации:

Фиг. 6 Разпределение на жалбите в сектор ВиК за 2005 г.



1. От общо 33 броя постъпили жалби за сектор “В и К”, 11 броя (33.3%) се отнасят за “Софийска вода” АД.

2. Най-много жалби – 14 броя (43%) са по показател “Грешни сметки”, а в категория “Други” са - 11 броя (33%).

III. ОСОБЕНОСТИ В РАБОТАТА НА СЕКТОР “ЖАЛБИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”.

1. Непрекъснато расте броят на постъпващите жалби в ДКЕВР.
2. Нараства сложността на постъпващите жалби в ДКЕВР. Това е свързано с това, че:

-жалбите се отнасят до два и повече държавни органа или дружества; обхващат два и повече регулиране сектора (например сектор “Топлоенергетика” и “В и К услуги”);

-засягат се два и повече свързани помежду си проблема (например цена за мощност, договорена мощност, сума за мощност, обща топлинна мощност и отопляем обем на имот);

-засягат се едновременно икономически, правни и технически въпроси.

3. Особеност при регистрацията на постъпилите жалби в ДКЕВР.

Когато един и същ жалбоподател многократно подава жалби по един и същ въпрос, всички те се регистрират под един и същ номер, но с различна дата - датата на постъпване.

4. Авторите на многобройни жалби, вземайки предвид член 39 от Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите, който гласи, че “Сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат” ги пишат отново, но с подобно съдържание. Това са най-трудните жалби за решаване, тъй като на тях е отговаряно многократно от всички компетентни държавни органи и дружества, извършени са всички видове проверки по случая, но за жалбоподателя остават неясни и/или нерешени.

5. Често един и същ жалбоподател подава едновременно жалби свързана с ползването на електрическа, топлинна енергия и вода, или по един и същ проблем се подават жалби от отделни членове на семейството или съседни, както и се подават ксерокопия на жалби с еднакъв текст, подписани от различни потребители и други подобни.

6. Съгласно чл. 98, ал. 2 и ал.3 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката, жалбоподателят следва да подаде жалбата си чрез съответното

енергийно предприятие, което е длъжно да изпрати в комисията подадената жалба, становището си по нея, както и цялата преписка по жалбата, събрана в резултат на разглеждането ѝ от енергийното предприятие, в 3-дневен срок от получаването ѝ. Тъй като, почти няма подадена по този начин жалба в комисията, както и за улеснение на жалбоподателите (с цел те да не се връщат), се налага да се води допълнителна кореспонденция от сектора по съответната жалба. Тази кореспонденция с енергийните дружества е значителна по обем и отнема голяма част от времето на недостатъчния брой хора в сектора.

7. Нараства броят на въпросите и консултациите по телефона, както и посещенията на потребители в комисията, което е част от работата на сектора, отнемаща също голяма част от времето на служителите в специализираното звено и на експертите от специализираните дирекции.

Във връзка с това, отделянето на специално помещение за срещи на служители от ДКЕВР с потребители ще бъде положителна стъпка за подобряването на качеството на работата с потребителите на регулираните дружества.

IV. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАБОТАТА НА ЕНЕРГИЙНИТЕ ДРУЖЕСТВА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2005 Г.

За 2005 г., секторът е изискал отчетна информация за работата на енергийните дружества с битовите потребители. Изискани са справки за броя на постъпилите жалби от битови потребители по отделни показатели и/или по често срещани проблеми в жалбите, свързани с дейността на енергийните дружества по сектори.

A. ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

Всички 8 електроразпределителни дружества са представили данни. Видно от Таблица №2, най-голям е дялът на подадените жалби (9285 броя) - 27%, във връзка с грешки при отчитането на електромерите. В повечето случаи, става въпрос за оспорване на количества, т.н. служебно начислена енергия при наличие на констативни протоколи от вътрешния енергиен контрол на дружествата.

**Табл. 2 Електроразпределителни дружества
постъпили писмени жалби на битови потребители за 2005 г.**

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)	Брой удовлетворени жалби (вкл. запитвания)
1	Правото на потребителя да бъде присъединен (П)	1230	935
2	Правото на лицензианта да прекъсне присъединяването или доставката (ПД)	1626	1068
3	Искания за проверка на електромер (СТИ)	6456	6183
4	Грешки при отчитането на електромерите (ГО)	9285	7388
5	Грешки при изготвяне на сметките (ГС)	7596	4982
7	Други	8206	6958
8	Общо	34399	27514

Общ брой битови потребители: 4064822

Най-малко жалби са във връзка с правото на потребителя да бъде присъединен. Усредненият брой жалби за сектора на 1000 потребители е 8.46.

Напълно или частично удовлетворени от дружествата са 79.9 % от регистрираните жалби на потребители.

Б. ТОПЛОФИКАЦИОННИ ДРУЖЕСТВА

От 20 топлофикационни дружества, които имат битови потребители, 16 са представили отчетна информация за работа с потребителите през 2005 г.

Табл. 3 Топлофикационни дружества
постъпили писмени жалби (вкл. запитвания) на битови потребители за 2005 г.

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)	Брой удовлетворени жалби (вкл. запитвания)
1	Начислени суми за ТЕ	3467	1438
2	Технологични разходи на ТЕ в АС	196	61
3	ТЕ за БГВ	691	365
4	ТЕ, отдадена от СИ	277	52
5	Сума за мощност	322	171
6	Отопляем обем по проект	60	27
7	Други	2172	1425
8	Общо	7185	3559

Общ брой битови потребители: 529014

За дружествата, за които е постъпила информация, (Табл. 3) най-голям брой жалби – 48 %, са относно “Начислени суми за топлинна енергия”. От тях, 40 % са удовлетворени.

Следват тези, по показател “Други” (давностен срок, смяна на партида и др.), като 66 % от тях са удовлетворени.

На трето място са постъпилите жалби касаещи количеството топлинна енергия, необходимо за загряване на 1 куб. м вода за БГВ. При тях повече от половината или 53 % са удовлетворени.

Усредненият брой жалби на 1000 потребители е 13.58.

От общия брой постъпили жалби на битови потребители са удовлетворени 49,5 %.

В. ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

От Табл. №4 е видно, че най-големият брой жалби (493 броя) са във връзка с правото на потребителя да бъде присъединен, а най-малко (2 броя) са за грешки при отчитането на разходомерите. Усредненият брой жалби на 1000 потребителя е 40, а делът на удовлетворените жалби на потребители е 73.2 %.

Табл. 4 Газоразпределителни дружества
постъпили писмени жалби на битови потребители за 2005 г.

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)	Брой удовлетворени жалби (вкл. запитвания)
1	Правото на потребителя да бъде присъединен (П)	493	371
2	Правото на лицензианта да прекъсне присъединяването или доставката (ПД)	15	14
3	Искания за проверка на разходомер (СТИ)	15	15
4	Грешки при отчитането на разходомерите (ГО)	2	2
5	Грешки при изготвяне на сметките (ГС)	7	7
7	Други	90	46
8	Общо	622	455

Общ брой битови потребители: 15237

Г. ДРУЖЕСТВА ЗА В и К УСЛУГИ

За 2005 г. няма събрани статистически данни, поради това, че все още реалното осъществяване на дейностите на комисията по регулирането в сектора не е започнало.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Защитата на интересите на потребителите е най-важната част от приоритетите на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране. Работата на регулаторната комисия във връзка с жалбите на потребителите ще продължава да се развива и усъвършенства и през следващата година. Очакваните резултати са свързани с постигането на максимална прозрачност за потребителите във връзка с образуването и утвърждаването на регулираните от комисията цени и тяхното прилагане, както и във връзка с контрола от страна на комисията по изпълнение задълженията на дружествата за качествено и сигурно снабдяване на крайните потребители.

— = —

Януари, 2006 г.