

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 ПЪРВОТО ПОЛУГОДИЕ НА 2006 ГОДИНА

УВОД

Условията и редът за разглеждането на жалби, помирителната процедура за доброволно уреждане на спорове и воденето на регистри за жалбите и исканията за доброволно уреждане на спорове се определят с утвърдени “Вътрешни правила за работа по жалби и искания за доброволно уреждане на спорове по член 22 от Закона за енергетиката”. Жалбите, отнасящи се до В и К услугите се разглеждат и по реда на Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационни услуги, наредбите към него и одобрените от комисията Общи условия на ВиК дружествата.

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

1. През първото полугодие на 2006 година в ДКЕВР не е постъпвало искане за доброволно уреждане на спор.

2. Броят на постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър на комисията жалби, вкл. запитвания за първо полугодие на 2006 година е – **720 броя**, спрямо 320 броя за същия период на 2005 г. или жалбите са се увеличили със **125%**.

3. Разпределението на жалбите, вкл. запитванията за първото шестмесечие на **2006 г. по сектори** е следното:

-в сектор “Електроенергетика” – **165 броя**, спрямо 118 броя за същия период на 2005 г. или са се увеличили с около 40%;

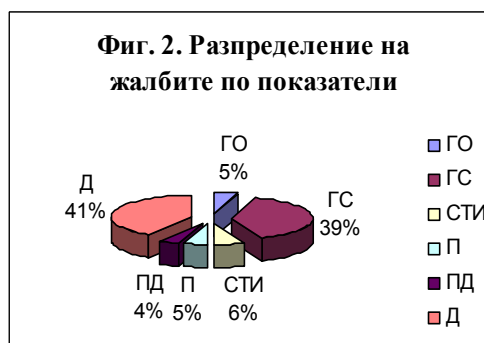
-в сектор “Топлоенергетика” – **490 броя**, спрямо 193 броя за същия период на 2005 г. или са увеличени със 154%;

-в сектор “Газоснабдяване” – **7 броя**, спрямо 6 броя за същия период на 2005 г., т. е. нивото на постъпващите жалби е запазено;

-в сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” – **58 броя**, спрямо 4 броя за същия период на 2005 г., което е едно значително увеличение.

Препратените жалби в ДКЕВР по компетентност от Народното събрание (15 броя), Приемната на Президента на Република България (18 броя), Министерския съвет (3 броя), Министерството на икономиката и енергетиката (45 броя), Комисии, Агенции и Асоциации (58 броя), общини и кметства (25 броя) са **общо - 164 броя**.

Разпределението на жалбите по сектори е показано на фиг.1, а по показатели – на фиг 2.



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; **СТИ** – Проверка на СТИ

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.

Запитванията по телефона на потребителя (тел. 980 15 51) за полугодieto са общо 2160 (при средна продължителност 4 мин/разговор).

Нарастват и запитванията по **e-mail**, като такива се препращат официално и от КЗП.

Разпределението на постъпилите жалби по тримесечия за първото полугодие на 2006 година, по сектори е както следва:

За първото тримесечие - общо 499 броя, от които в сектор:

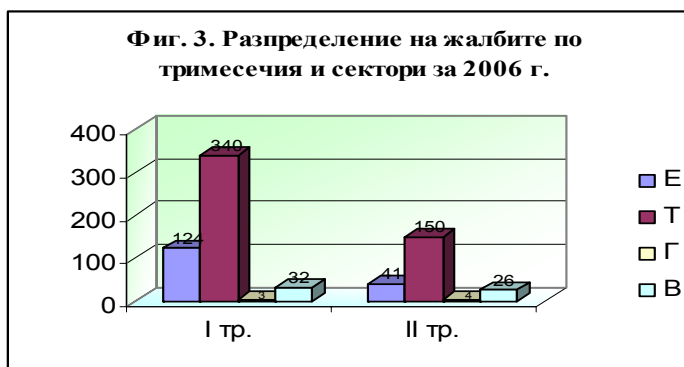
- “Електроенергетика” – 124 броя;
- “Топлоенергетика” – 340 броя;
- “Газоснабдяване” – 3 броя;
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 32 броя.

За второто тримесечие - общо 221 броя, от които в сектор:

- “Електроенергетика” – 41 броя;
- “Топлоенергетика” – 150 броя;
- “Газоснабдяване” – 4 броя.
- “Водоснабдителни и канализационни услуги” – 26 броя.

Най-голям брой жалби са постъпили през първото шестмесечие на 2006 година – 490 броя за сектор “Топлоенергетика”, а най-малко – 7 броя за сектор “Газоснабдяване”, видно от графиката (Фиг. 3).

Средномесечният брой постъпващи жалби за първото полугодие на 2006 г. в ДКЕВР е **120 броя жалби на месец**.



Легенда: Е-Електроенергетика; Т – Топлоенергетика; Г – Газоснабдяване; В – В и К услуги.

II. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ ПО СЕКТОРИ.

А. От информацията по постъпилите жалби за първото шестмесечие на 2006 година за сектор “Електроенергетика” и тематичното им разпределение (Фиг. 4), могат да се направят следните констатации:



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; СТИ – Проверка на СТИ

1. От постъпилите общо 165 броя жалби за сектор “Електроенергетика”, най-голям брой са отправени към “Електроразпределение Столично” АД – 96 броя или 45.5 % от общия им брой за сектора. Не са регистрирани жалби от потребители на “ЕРП Златни пясъци” АД.

2. При разглеждането на жалбите по показатели, най-голям е броят на тези, по показател “други” (Д) – 45 %. 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 20 % от общия брой за сектора.

Друга група жалби (14%), 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.

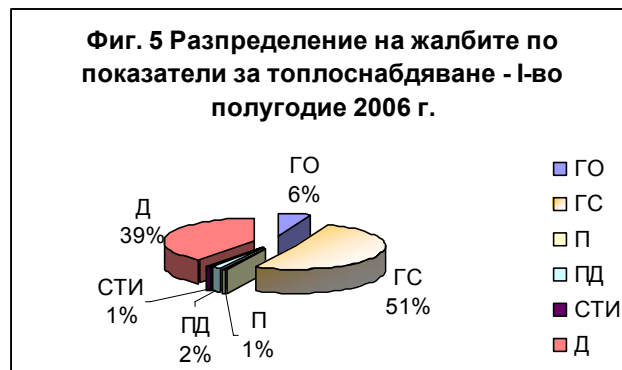
Жалбите, регистрирани по показател “присъединяване” (П) и “прекъсване на доставката” (ПД), заемат съответно 14 % и 5 % от общия брой. Това са жалби за отказ

за присъединяване към електрическата мрежа, неправилно определени цена и условия за присъединяване.

Следват тези, които са за коригиране на сметки от електроразпределителните дружества за използвана, но не запламена електрическа енергия за изминал период. При оспорване и не плащане на корекционните сметки в срок от страна на потребителите, електроразпределителните дружества преустановяват електрозахранването.

През първото полугодие на 2006 г., сектор “Жалби и работа с потребителите”, съвместно с дирекция “Електроенергетика”, направи 6 броя 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.

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



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; СТИ – Проверка на СТИ

1. От постъпилите общо 720 броя жалби за първото шестмесечие на 2006 година в ДКЕВР, към сектор “Топлоенергетика” са насочени най-много жалби – 490 броя жалби или 68 % от всички постъпили жалби в комисията.

Разглеждайки постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика”, най-големият брой жалби са насочени към „Топлофикация София” АД – 312 броя или 64 %.

Жалбите насочени към “Топлофикация София” АД, която е най-голямата топлофикация и с най-голям брой битови потребители (369 310 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 и само до фирмите извършващи дялово разпределение, което е свързано с периода след края на отоплителния сезон, когато са изготвени 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 Казанлък” ЕАД - 10 броя;

“Топлофикация Перник” ЕАД - 10 броя;

“Топлофикация Плевен” ЕАД - 8 броя;

“Топлофикация Шумен” ЕАД – 6 броя;

“Топлофикация Варна” ЕАД – 6 броя;

“Топлофикация Бургас” ЕАД – 5 броя;

“Топлофикация Сливен” ЕАД – 4 броя.

2. От постъпилите жалби за сектор “Топлоенергетика” по показатели е видно, че преобладаващото количество жалби са свързани със сметките за топлинна енергия на битови потребители в сгради-етажна собственост – 51 %. Както посочихме, те са насочени едновременно срещу топлофикационното дружество и срещу фирмата, извършваща дялово разпределение.

На второ място по брой жалби – 39 % е показателят “други”. Тук се отнасят жалбите свързани с технологичните разходи на топлинна енергия в абонатната станция, цената за мощност, топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация; топлинната енергия за БГВ, отопляем обем на имот, погасителната давност и други.

Продължават жалбите за непосочени технологични разходи на топлинна енергия в абонатната станция, независимо, че вече фигурират във фактурите на топлофикационните дружества.

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 сведения 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 2006 година за сектор “Газоснабдяване” и разпределението им по вид, могат да се направят следните констатации:

От постъпилите общо 720 броя жалби в ДКЕВР за сектор “Газоснабдяване” са насочени - 7 броя (1%) от всички жалби, като 2 броя се отнасят за присъединяване на потребители към газоразпределителната мрежа, а останалите 5 броя жалби попадат в категория “Други”.

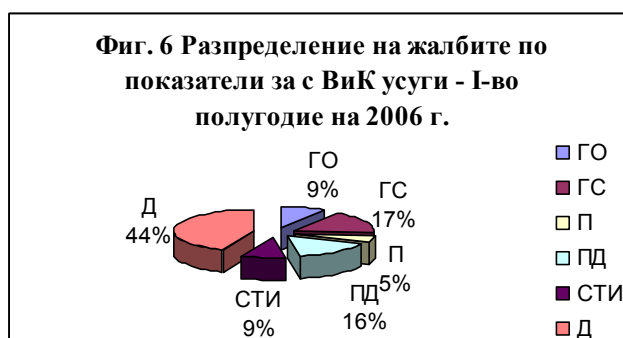
През първото полугодие на 2006 година, съвместно с дирекции “Газоснабдяване” и “Правна”, беше извършена извънредна проверка на ГРД

“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 първото полугодие на 2006 година за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” и разпределението им по вид (Фиг. 6), могат да се направят следните констатации:



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; СТИ – Проверка на СТИ

1. От общо 58 броя постъпили жалби за сектор “В и К услуги” 8 броя се отнасят за “Софийска вода” АД.

2. Най-много жалби – 44% са по показател “Други”, а в категория “Грешни сметки” са -17 %.

III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАБОТАТА НА ЕНЕРГИЙНИТЕ ДРУЖЕСТВА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2006 Г.

За първото полугодие на 2006 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 (без ЕР “Златни пясъци”) са представили данни. Видно от Таблица №1, най-голям е дялът на подадените жалби - 26.9 %, 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. 1 Електроразпределителни дружества
 постъпили писмени жалби на битови потребители за 2006 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: 4 114 584

Най-малко жалби са във връзка с правото на потребителя да бъде присъединен. Средният брой жалби за сектора на 1000 потребители е - 8.36.

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, 18 са представили отчетна информация за работа с потребителите за първото полугодие на 2006 г.

Табл. 2 Теплофикационни дружества
 постъпили писмени жалби (вкл. запитвания) на битови потребители за 2006 г.

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)	Брой удовлетворени жалби (вкл. запитвания)
1	Начислени суми за ТЕ	909	197
2	Технологични разходи на ТЕ в АС	44	6
3	ТЕ за БГВ	343	77
4	ТЕ, отдадена от СИ	135	28
5	Сума за мощност	244	40
6	Отопляем обем по проект	22	13
7	Други	1085	498
8	Общо	3830	897

Общ брой битови потребители: 544 444

За дружествата, за които е постъпила информация, (Табл. 2) най-голям брой жалби – 28.3 %, са по показател “Други”.

Средният брой жалби на 1000 потребители е - 7.03.

От общия брой постъпили жалби на битови потребители са напълно удовлетворени 23.4%, като на всички постъпили жалби са изпратени писмени отговори с разяснения.

За газоразпределителните дружества и В и К операторите за първото полугодие на 2006 г. няма събрани статистически данни, поради това, че в сектор “Газоснабдяване” жалбите са пренебрежимо малко, а за сектора “В и К услуги” все още не е започнало реалното регулиране на цените и качеството.

Защитата на интересите на потребителите е важна част от дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране, като във връзка с това работата на комисията ще продължава да се усъвършенства в посока на:

- постигане максимална прозрачност и яснота за потребителите във връзка с образуването и утвърждаването на регулираните от комисията цени и тяхното прилагане;

- засилване контрола по изпълнение задълженията на дружествата за осигуряване на качествено и сигурно снабдяване на потребителите;

- работа с дружествата по отношение на точното и коректно отношение към потребителите.

Създаването на условия за усъвършенстване на работата с потребителите в комисията, е свързано от една страна с подобряването на материално техническата база на експертите, които работят в тази област, а от друга с увеличаването на техния брой. Създаването на подходящи условия в регулаторния орган е в пряка връзка с нарастващия обем жалби и въпроси от потребители и е сигнал към обществото за основния приоритет на работата в комисията, а именно гарантиране на ефективна защита на интересите на потребителите на монополно предлаганите услуги.

Юли, 2006 г.