

ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

ДИРЕКЦИЯ “ИКОНОМИЧЕСКИ АНАЛИЗИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”

ОТДЕЛ “ЖАЛБИ И РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”

ОТЧЕТ

ЗА

РАБОТАТА ПО ПОСТЪПИЛИ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ИСКАНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА ПЕРИОДА

1.1 ÷ 31.XII. 2009 Г.

Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР, комисията) разглежда жалби, съгласно чл. 22 от Закона за енергетиката (ЗЕ), на потребители срещу лицензианти или на лицензианти срещу лицензианти, свързани с изпълнението на лицензионната дейност, както и на потребители срещу В и К оператори или на В и К оператори срещу В и К оператори, свързани с предмета на регулиране по Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационни услуги (ЗРВКУ).

Редът за подаване на жалбите, тяхното разглеждане и процедурата за доброволно уреждане на спорове се регламентирани в Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ).

ПОСТЪПИЛИ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ЗА ДОБРОВОЛНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ

През 2009 г. в ДКЕВР са осъществени две процедури за доброволно уреждане на спор. Постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър „Архимед” на ДКЕВР жалби за 2009 година са **2157 броя**. За около 30% от разглежданите жалби са осъществени повече от едно запитвания до дружествата. Това се обяснява с наличието на непълноти и несъответствия в някои от отговорите на дружествата с клаузи от общите условия или нормативните документи и условията на издадените им лицензии.

Разпределението по сектори на постъпилите в ДКЕВР жалби, за отчетния период и регистрирани в „Архимед” е следното:

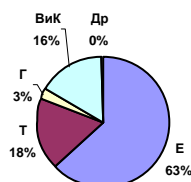
- за сектор “Електроенергетика” – **1356 броя (63%)**;
- за сектор “Топлоенергетика” – **389 броя(18%)**;
- за сектор “Газоснабдяване” – **54 броя(3%)**;
- за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” –**352 броя(16%)**.
- други (правни,общоадминистративни) – 6 бр.

Препратените жалби в ДКЕВР по компетентност от Народното събрание, Приемната на Президента на Република България, Министерския съвет, Министерства, Комисии, Агенции, Асоциации, Области, Общини, Кметства и други са общо - **203 броя** или **9%** от общия брой жалби, подадени в ДКЕВР.

Входящите писма по запитвания на ДКЕВР във връзка с жалби на потребители са **1669 бр.** т.е. за около **21%** отговорите по жалбите се просрочват неоправдано.

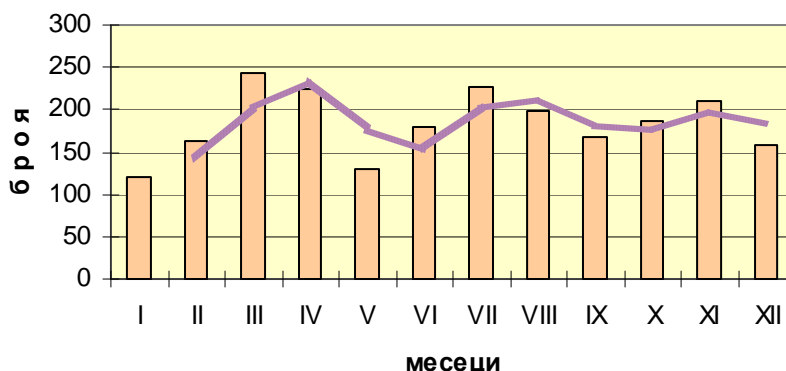
Разпределението на жалбите по сектори е показано на фиг.1.

Фиг 1. Разпределение на жалбите по дейности за 2009



Интензивността на жалбоподаването през годината е показана в графиката по долу. Не се забелязват големи разлики в отделните месеци на годината. Относително висока е активността на жалбоподателите е през март-април, юни и ноември.

Разпределение на жалбите през 2009 г. по месеци



Запитванията по телефона (тел. 980 15 51) на потребителя в ДКЕВР за 2009 година, са повече от **2550** т.е. **минимум 7-10** броя дневно.

Средномесечният брой постъпващи жалби в ДКЕВР за периода е **180** броя/месец или приблизително **6** жалби на ден.

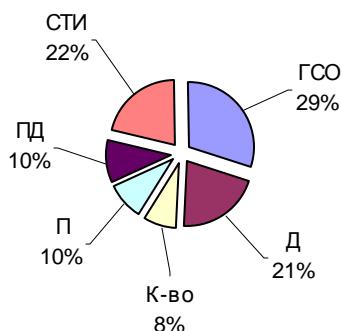
А. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ ПО СЕКТОРИ

I. От информацията по постъпилите жалби за сектор “Електроенергетика” и разпределението им по видове, могат да се направят следните изводи:

Към сектор “Електроенергетика” са насочени **1356** броя жалби от общо постъпилите или приблизително **63 %** от всички, постъпили в Комисията.

Разпределението на жалбите по показатели е дадено на фиг. 2.

Фиг 2. Разпределение на жалбите по показатели за 2009 г.

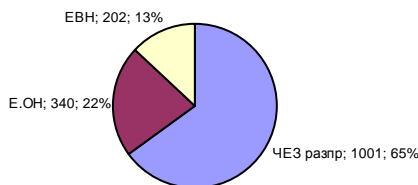


СТИ- Ср търговско измерване; П- присъединяване ; ПД-прекъсване на доставката
ГСО-грешни сметки или отчитане; К-во-качество; Д-други

Разпределението по показатели говори, че относително най-голям брой са за грешки по отчитането и фактурирането на дължимите суми - 29%. Недоволствата и исканията за проверка работата на електромерите (СТИ) е 22% , а други, касаещи различни проблеми, свързани с обслужването, получаване на известия и т. н. са 21%. Жалбите по качеството на доставяната енергия са едва 8% като количество, но следва да се отбележи, че в повечето случаи те се отнасят за цели групи потребители или населени места т. е. засягат значителен брой потребители.

Разпределението на жалбите по дружества е показано на фиг. 3

Фиг3. Разпределение на жалбите за 2009 г по дружества



Видно е, че жалбите, подавани в „ЧЕЗ“ са **65%** от всички жалби, подадени за сектора „Електроенергетика“, като най-малко са жалбите срещу ЕВН.

За разрешаването на проблемите, поставени в жалбите и сигналите на потребителите от електросектора са написани общо **1724** писма-запитвания до дружествата за годината (или средно **144** писма /месечно).Повторните запитвания са 366 или 21 %. Това означава, че експертите в отдела обработват (проучват, анализират, съгласуват със други дирекции, съставят писма) по 6-7 жалби ежедневно. В немалка степен е и натоварването от телефонните консултации и обяснения по запитванията на потребителите.

II. От информацията по постъпили жалби за сектор “Топлоенергетика” и разпределението им по видове могат да се направят следните констатации:

Към сектор “Топлоенергетика” са насочени **389** броя жалби или **18 %** от всички постъпили жалби в ДКЕВР за отчетния период.

Най - голям брой жалби са срещу “Топлофикация София” ЕАД и фирмата за дялово разпределение „Техем сървисис” ЕООД.

Само 27% от жалбите са подадени и в съответното топлофикационно дружество и фирмата за топлинно счетоводство.

Жалбите се отнасят предимно до:

-предложения за промяна на Закона за енергетика и Наредбата №16-334 за топлоснабдяването

-проверка на изравнителни сметки за отоплителен сезон 2008/2009

начисляване на суми за **сградна инсталация при отказ от ползване услугите** на топлофикация

-оспорване на механизма за изчисляване на топлинната енергия отдадена за сградна инсталация и на щранг лирите

-определяне на технологичните разходи в абонатните станции

-данните за отопляем обем на имотите

-топлинната енергия необходима за подгриване на 1 м³ вода

III. От информацията по постъпилите жалби за сектор “Газоснабдяване” и разпределението им по вид, могат да се направят следните констатации:

- от постъпилите общо 2157 броя жалби в ДКЕВР, за сектор “Газоснабдяване” са насочени само **54** броя или **3%** от общия брой жалби.

IV. От информацията по постъпилите жалби за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” могат да се направят следните констатации:

- от общо 2157 броя жалби постъпили в ДКЕВР, **352** броя са постъпилите жалби към сектор “В и К услуги” или **16%** от общия брой жалби.

Б. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАБОТАТА НА ЕНЕРГИЙНИТЕ ДРУЖЕСТВА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2009 Г.

I. ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

От всички електроразпределителни дружества са постъпили отчетни данни за работата на енергийните дружества с битовите потребители за 2009 г.

Броят на подадените жалби в дружествата (по данни от справките, подадени от

**Електроразпределителни дружества
постъпили жалби на битови потребители за периода 1.1 ÷ 31.12. 2009 г.**

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)
1	Правото на потребителя да бъде присъединен (П)	865
2	Правото на лицензианта да прекъсне присъединяването или доставката (ПД)	691
4	Качество (К)	3299
5	Грешки при изготвяне на сметките (ГСО)	4603
6	Други (от общ характер)	15829
7	ВСИЧКО:	25990
Общ брой битови потребители: 5 889 052		

тях) за 2009 г. е 25 990. Основно жалбите са насочени към оспорване на изчисляване на междинните суми във връзка с тримесечното отчитане, особено през второто полугодие. Най-малко жалби са регистрирани във връзка с правото на потребителя да бъде присъединен – **865** бр. Наблюдава се голям процент жалби, свързани с **качеството** на снабдяването – **25,5%**. За 2008г. този процент е бил едва 15,2%. В Комисията са подадени **10,4%** от общия брой жалби на електропотребители.

Средният брой жалби на 1000 потребители за сектора е 4,41. За ЧЕЗ този показател е 6,18, за Е.ОН е 4,99, за ЕВН-4,73. Напълно или частично удовлетворени по данни от дружествата са 38,6% от регистрираните жалби на потребители. До момента няма еднозначно формулирани и/или одобрени от Комисията критерии за удовлетвореност на жалбите. Понастоящем за удовлетворени се считат жалби, на които е изпратен отговор от деловодството и жалбоподателя не е изпратил възражение.

II. ТОПЛОФИКАЦИОННИ ДРУЖЕСТВА

Постъпили жалби на битови потребители за период 1.I÷31.12.2009 г.

	Постъпили жалби (вкл. запитвания) относно:	Общ брой постъпили жалби (вкл. запитвания)
1	Начислени суми за ТЕ	2010
2	Технологични разходи на ТЕ в АС	195
3	ТЕ за БГВ	390
4	ТЕ отдадена от Сгр инсталация	420
5	Дялово разпр. в СЕС	849
6	Други	4652
7	общо	8065

*разликата в сбора общ бр. е поради факта, че в някои жалби се поставя повече от един проблем.

Общ брой битови потребители: **545 819**

Броят на подадените жалби в дружествата за 2009 г. е **8065**.

В Комисията са подадени **4,8 %** от общия брой жалбите на потребители на ТЕ.

Значителни по брой - 2010 бр. са жалбите срещу начислените суми за ползвана топлинна енергия. Най-много жалби са класифицирани като „други” – 4652 броя. . Този тип жалби са свързани с претенции за разпределение на топлинната енергия, начислявани лихви за забавено плащане и дела, заведени от съдия –изпълнител към длъжници. **Удовлетворени са** (напълно или частично) едва **38,1%** от жалбите на битовите потребители. Това обосновава необходимостта от засилване на контролната дейност при лицензиантите в сектор Топлоенергетика. Средният брой жалби на 1000 потребители е – **14.8** бр.. Този показател превишава значително аналогичния за електроенергийния сектор, което е показателно за възникващите там проблеми.

III. ГАЗОСНАБДИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

През 2009 г. в газоснабдителните дружества са получени общо 239 броя жалби на потребители. От тях **22,5%** са подадени и в Комисията. Основните теми в жалбите на гражданите са проблеми с отчитането на разходомерите и проблеми , свързани с присъединяването на нови потребители. В някои случаи се касае за неизпълнение на задължения по условията на лицензиите.

В някои дружества основно са жалби, отнасящи се за забавено присъединяване към газоснабдителните мрежи.

Удовлетворени са 77% от жалбите. Средният брой жалби на 1000 потребители е – **5,26** бр.

IV. ВиК ОПЕРАТОРИ

Общият брой на получените при операторите жалби за отчетния период е 3669. От тях **9,5%** са подадени и в Комисията. Основната тема на жалбите в сектора е начислените количества „обща вода” и проблеми с разпределението в сгради етажна собственост. Средният брой жалби на 1000 потребители е – **1.27** броя. По отчетните данни на дружествата са удовлетворени 87,5% от подадените жалби.

Януари 2010 г.

Н-к отд. ЖРП:

/В. Илиев/