

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.I ÷ 30.VI. 2010 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 първата половина на 2010 г. в ДКЕВР е проведена една процедура за доброволно уреждане на спор – между „Домостроене Русе” и Е.ОН. Спорът се отнася до правото на достъп и придобиване на ел. съоръжения от Е.ОН. Проведени са две срещи между страните с участие и на експерти от дирекции „Електроенергетика”, „ИАРП” и „Правна” на ДКЕВР.

Постъпилите в деловодството и регистрирани във входящия регистър „Архимед” на ДКЕВР жалби за първото шестмесечие на 2010 година са **1206 броя**. За около 30% от разглежданите жалби са осъществени повече от едно запитвания до дружествата. Причината е както в непълнотите в някои от отговорите на дружествата, така и с потворно и/или допълнително подадени от потребителите жалби. В повечето случаи потребителите подават жалбите си направо в ДКЕВР, а не както се изисква от НЛДЕ, чрез съответното енергийно дружество или оператор.

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

- за сектор “Електроенергетика” – **782 броя (65%)**;
- за сектор “Топлоенергетика” – **212 броя(18%)**;
- за сектор “Газоснабдяване” – **11 броя(1%)**;
- за сектор “Водоснабдителни и канализационни услуги” –**198 броя(16%)**.

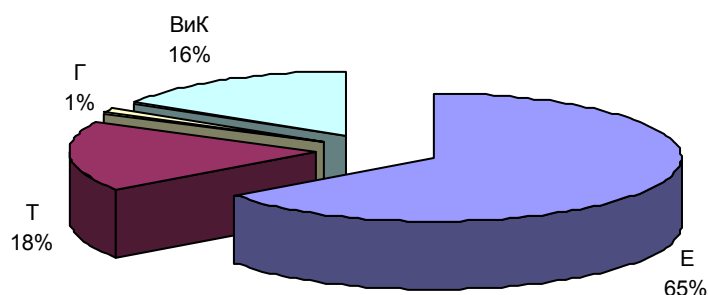
Препратените жалби в ДКЕВР по компетентност от Народното събрание, Приемната на Президента на Република България, Министерския съвет,

Министерства, Комисии, Агенции, Асоциации, Области, Общини, Кметства и други са общо – **450** броя или **37,3%** от общия брой жалби, подадени в ДКЕВР. Това се обяснява с факта, че значителна част от потребителите подават жалбите си в най високата им известна инстанция и в определена степен – на непознаване на клаузите, залегнали в одобрените от ДКЕВР Общи условия.

Входящите писма по запитвания на ДКЕВР във връзка с жалби на потребители са **594** бр. т.е. за около **49%** отговорите по жалбите се просрочват неоправдано.

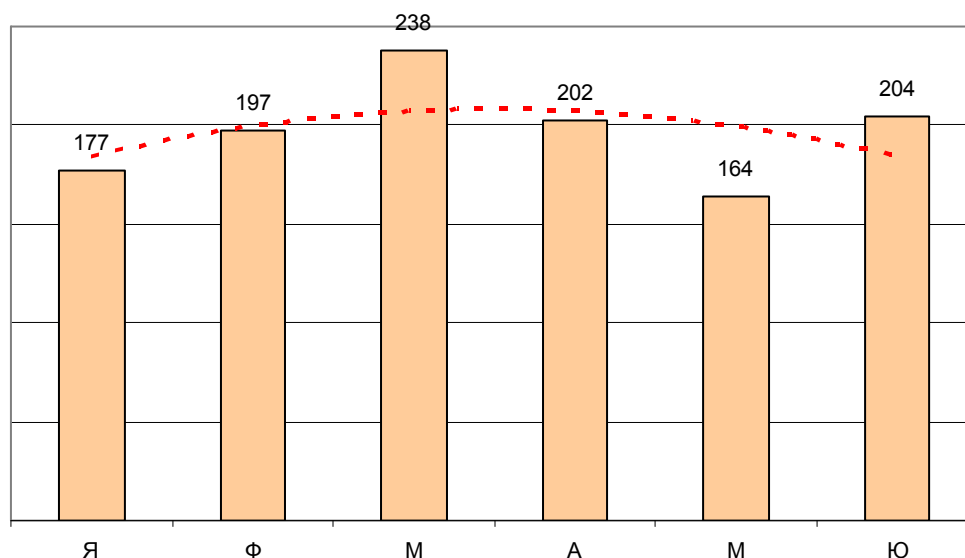
Разпределението на жалбите по сектори е показано на фиг.1.

Фиг. 1. Разпределение на Ж по видове за 2010 г.



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

фиг. 2. Разпределение на Ж за 6 м на 2010 г. по месеци



Запитванията по телефона (тел. 980 15 51) на потребителя в ДКЕВР за първо полугодие на 2010 година, са от **10 до 20** броя дневно.

Посещенията на потребители с искане за консултации, съвети и разяснения са по няколко пъти (2-4) ежедневно. Експертите от отдела приемат потребителите и дават необходимите разяснения относно начините и реда за подаване на жалби срещу лицензиантите и ВиК операторите, което отнема немалко от времеви ресурс. При необходимост за тези срещи са привличани и експерти от специализираните дирекции.

Някои потребители с нерешени проблеми, поставени в жалбите им, са приемани и изслушвани (с предварително записване в приемното време) от Председателя и Заместник-председателя на ДКЕВР.

Средномесечният брой постъпващи жалби в ДКЕВР за периода е **201** броя/месец или приблизително **7 бр.** жалби на ден. Това е показател, показващ значителното натоварване на експертите от отдела за работа с потребителите.

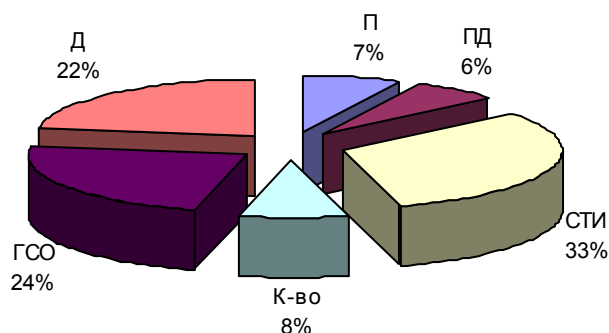
А. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ ПО СЕКТОРИ

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

Към сектор “Електроенергетика” са насочени **782** броя жалби от общо постъпилите или приблизително **65 %** от всички, постъпили в Комисията.

Разпределението на жалбите по показатели е дадено на фиг. 3.

Фиг 3. Разпределение на жалби по показатели за 6м на2010 г.- Ел

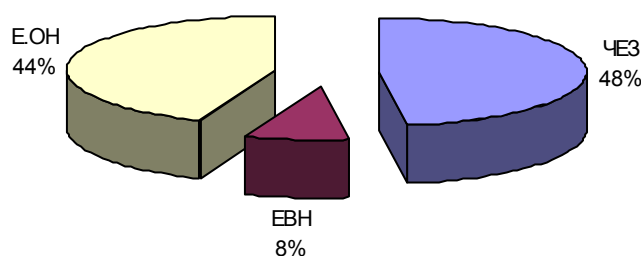


*СТИ- Ср търговско измерване; П- присъединяване ; ГД-прекъсване на доставката
ГСО-грешни сметки или отчитане; К-во-качество; Д-други*

Разпределението по показатели говори, че относително най-голям брой жалби са с недоволство от работата на средствата за търговско измерване – 33 %. Недоволствата и съмненията за грешки при отчитането и фактурирането са 24% , а други, касаещи различни проблеми, свързани с обслужването, получаване на известия и т. н. са 22%. Жалбите за качество на доставяната енергия са едва 8% , но тук трябва да се има предвид, че в повечето случаи жалбите са колективни и се отнасят за цели групи потребители или населени места т. е. засягат значителен брой потребители.

Разпределението на жалбите по дружества е показано на фиг. 4

Фиг. 4. Разпределение на Ж по дружества за първо полугодие 2010 г



Видно е, че жалбите, подавани в „ЧЕЗ“ са **48%** от всички жалби, подадени за сектора „Електроенергетика“, като най-малко са жалбите срещу ЕБН – само **8%**.

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

Към сектор “Топлоенергетика” са насочени 212 броя жалби или **18%** от всички постъпили жалби в ДКЕВР за отчетния период.

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

Само **12%** от жалбите са подадени 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;
- начисляване на суми за сградна инсталация при неползване 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;

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

От постъпилите общо 1206 броя жалби в ДКЕВР, за сектор “Газоснабдяване” са насочени само **11** броя или **1%** от общия брой жалби. Основната причина за жалбоподаване е за присъединяване или несъгласие с начисляваните суми.

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

- от общо 1206 броя жалби постъпили в ДКЕВР, **198** броя са постъпилите жалби към сектор “В и К услуги” или **16%** от общия брой жалби. Главната причина за подаване на жалби за сектора е несъгласие с начисляваните количества потребена вода за общи нужди и цени за пречистване на канални води без да са налице пречиствателни станции.

**Б. ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАБОТАТА НА ЕНЕРГИЙНИТЕ ДРУЖЕСТВА С
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 6 М. НА 2010 Г.**

Отдел „ЖРП” е изискал отчетна информация за работата на енергийните дружества с битовите потребители за първо полугодие на 2010 г.

I. ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

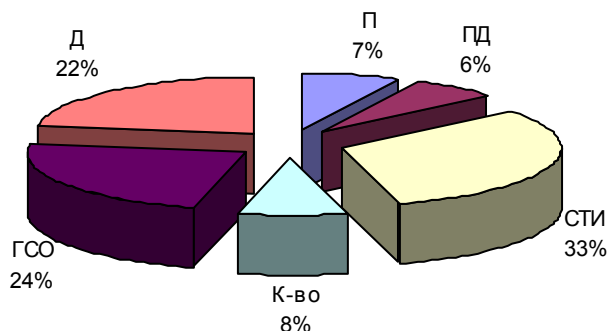
От всички електроразпределителни дружества са постъпили отчетни данни за работата на енергийните дружества с битовите потребители за първото полугодие на 2010 г. В таблицата по долу са приведени обобщените такива.

**Табл. 1 Жалби, подадени в Ел. дружествата
за 6 м. на 2010 г**

Категории Ж	Ж (бр.)	Жуд (бр.)	Жпроср (бр.)
П	398	136	44
ПД	442	132	19
СТИ	1015	419	10
ГСО	3574	1021	132
Д и К-во	9348	2676	754
общо	14777	4387	959

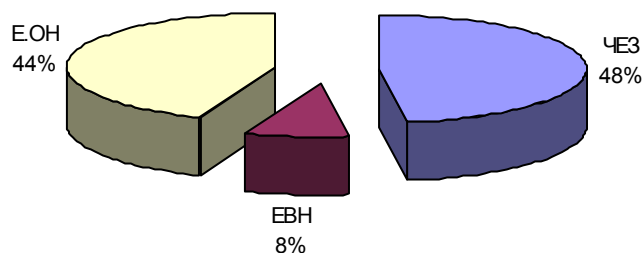
Броят на подадените жалби в дружествата за полугодие на 2010 г. е **14777 бр.** Разпределението по показатели е показано на Фиг. 5.

**Фиг 5. Разпределение на жалби по показатели за
6м на 2010 г.- Ел**



Разпределението на подаваните в дружествата жалби е показано на Фиг. 6

Фиг. 6. Разпределение на Ж по дружества за първо полугодие 2010 г



Средният брой жалби на 1000 потребители за сектора е 3.08. Този показател за трите електроенергийни дружества е както следва:

ЕВН – 2.57 ж/1000 потр.

Е.ОН – 5.18 ж/1000 потр.

ЧЕЗ – 2.56 ж/1000 потр.

Очевидно е, че най голяма интензивност на жалбоподаването се регистрира в Е. ОН. **Нивото на този показател дава основание да се засили контролната дейност в лицензионния регион на дружеството.**

Анализът на жалбите показва, че те се отнасят основно за неоснователно завишени сметки, проблеми с електромерите и за влошено качество на електроенергията.

Напълно или частично удовлетворени по данни от дружествата са 29.7% от регистрираните жалби на потребители. За 6.5% от жалбите отговорите са просрочени повече от 1 месец. Прави впечатление, че голяма част от жалбите са в категория „други“. Това води до извода, че за подобряване на контрола от страна на ДКЕВР е необходимо да се проведат работни срещи и разговори с дружествата с цел уточняване и унифициране на критериите за класифициране.. До момента няма еднозначно формулирани и/или одобрени от Комисията и критерии за удовлетвореност на жалбите. Понастоящем за удовлетворени се считат жалби, на които е изпратен отговор от деловодството и жалбоподателя не е изпратил писмено възражение.

II. ТОПЛОФИКАЦИОННИ ДРУЖЕСТВА

Табл. 2 Постъпилите жалби на потребители за период 01.01.-30.06.2010г.
в топлофикационните дружества

\	Брой постъпили жалби:	Общ брой на постъпилите жалби	Брой на удовлетворените жалби	Брой просрочени жалби (неполучили отговор в срок по ОУ)
1	Качество на услугата	579	237	26
2	Несъгласие с нормативни документи	93	4	0
3	Несъгласие с % сградна инсталация	220	32	16
4	Несъгласие с начислени суми за топлинна енергия	1494	69	221
5	Други	946	145	79

ОБЩО

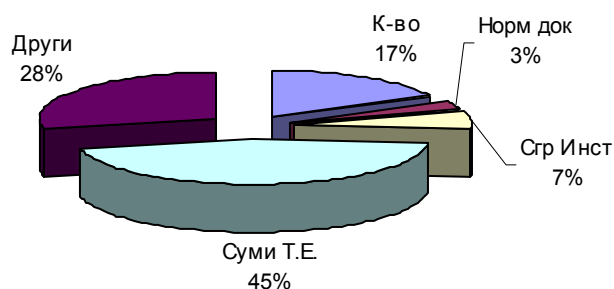
3332

487

Общ брой потребители за сектора: 552 803. Среден брой Ж на 1000 потр.-6.03 т. е. почти двойно по-голям от аналогичния показател за сектор „Електроенергетика”

Разпределението по категории е дадено на фиг. 7.

Фиг.7. Разпределение на Ж за ТЕ- 6м 2010 г.



Броят на подадените жалби в дружествата за 6 месечията на 2010 г. е **3332**.

Значителна част - 45%, са жалбите срещу начислените суми за ползвана топлинна енергия. Много жалби са класифицирани като „други” – 946 броя. . Този тип жалби са свързани с претенции за качеството на обслужване, начислявани лихви за забавено плащане и дела, заведени от съдия –изпълнител към длъжници. **Удовлетворени са** (напълно или частично) едва **487** бр. от жалбите на потребители. Това обосновава необходимостта от засилване на контролната дейност при

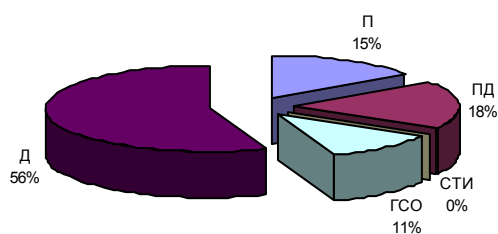
лицензиантите в сектор Топлоенергетика. Средният брой жалби на 1000 потребители е – **6.03**бр. Този показател е почти двойно по-голям от аналогичния показател за сектор „Електроенергетика”, което е показателно за възникващите там проблеми.

III. ГАЗОСНАБДИТЕЛНИ ДРУЖЕСТВА

През първото полугодие на 2010 г. в газоснабдителните дружества са получени общо 225 бр. жалби на потребители. 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. Разпределението на Ж по категории е дадено на Фиг 8.

Фиг.8. Разпределение на Жалби Г, получени в дружествата за 6 м на 2010 г.



Удовлетворени са 219 бр. или 97.3% от жалбите. Средният брой жалби на 1000 потребители за газовият сектор е – **4.65**.

IV. ВиК ОПЕРАТОРИ В табл. 3 са дадени обобщените данни за постъпилите при операторите жалби за ВиК сектора.

Табл. 3. Данни за жалбите, постъпили при ВиК операторите за първо полугодие на 2010 г.

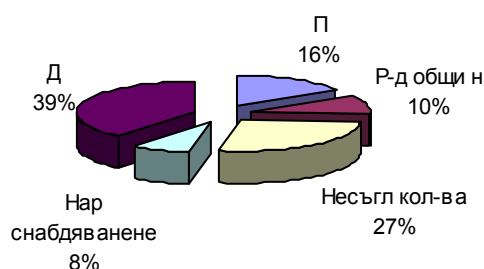
\	Брой постъпили жалби относно:	Общ брой на постъпилите жалби	Брой на удовлетворените жалби	Брой просрочени жалби (неполучили отговор в срок по ОУ)
1	Правото на потребителя да бъде присъединен	662	652	6
2	Висок разход общи нужди	442	76	33

3	Несъгласие с начислени водни количества	1145	1040	50
4	Нарушено водоподаване	337	274	29
5	Други	1654	1585	78
Общо		4240	3627	196

Общ брой потребители на ВиК услуги :2 676 572

Интензивността на жалбоподаването за сектора през разглежданият период е 1,58 ж/1000 потр., което сравнено с останалите сектори е твърде нисък показател. Разпределението на жалбите по категории е дадено на фиг. 9

Фиг.9 . Разпределение на Ж ВиК по категории - 6 м. 2010 г.



П- присъединяване; Р-д общин-Начислявани разходи общи нужди; Несъгл кол-ва – несъгласие с начислени водни количества; Д- Други

Видно е, че голям процент(27%) от жалбите се отнася до начислени водни количества. 10% са жалбите срещу начисляваните количества „общин нужди“ чрез които очевидно операторите прикриват част от загубите поради течове в мрежите. Не са малко проблемите, свързани със спорове по присъединяването на нови обекти(16%). Най големият процент – 39%- са жалбите от категория други, което говори за недостатъчна информираност на потребителите и недостатъчно добро качество на обслужването.

ИЗВОДИ

1. Най голяма интензивност на жалбоподаването се наблюдава при топлофикационните услуги-средно 6.03 бр/1000 потр.
2. Голяма част от потребителите на услуги не познават добре правата и задълженията си по общите условия на договорите. Необходима е интензификация на работата преди всичко на неправителствените потребителски организации.

Н-к отд. ЖРП:

Юли, 2010 г.

/В. Илиев/