



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
АРХ. ИВАН ШИШКОВ
МИНИСТЪР НА
РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ И
БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

Относно: Наредба № 4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на ВиК системи

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ШИШКОВ,

В качеството ми на обществен защитник се обръщам към Вас във връзка с необходимостта от по-ефективна защита на правата на потребителите на ВиК услуги. С особена тревога установявам, че последните години броят на жалбите до омбудсмана относно предоставянето на ВиК услуги нараства. В тази връзка Ви обръщам внимание върху често поставяни от гражданите проблеми.

Относно: Разпределението на количества вода за „общо потребление“ в сгради – етажна собственост /СЕС/

Един от най-често поставяния въпрос в жалбите до омбудсмана е свързан с начина на разпределение на количествата вода за общо потребление в СЕС, който позволява добросъвестни потребители да поемат разходи за вода за обекти, в които липсват индивидуални водомери, за които не е осигурен достъп за отчет или са предадени неверни самоотчети, за които има невярно деклариране на броя на обитателите. Граждани сигнализират за следните нарушения на Наредба № 4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на ВиК системи /Наредба № 4/:

- не се поставят съобщения в срок не по-кратък от три работни дни преди датата за отчет на водомери в СЕС;

- отчитането на общия водомер не се извършва в присъствието на представител на етажната собственост;

- не се уведомява упълномощения представител на етажната собственост, когато общото потребление е над 20 на сто;

- „Софийска вода“ АД изисква предварително заплащане за извършване на съвместна проверка, когато общото потребление е над 20 на сто. В тази връзка отправих неколkokратно препоръки до дружеството, но без резултат;

- отчитането на общия и на индивидуалните водомери се извършва за срок от 9/12 месеца;

- за имоти, в които количествата вода се начисляват на база брой обитатели, се ползват деклариранни данни пред ВиК операторите, които не отговарят на действителното положение – например деклариран е един обитател, съответно се

начислява количество вода за 1 обитател, а в действителност имотът се ползва от повече лица;

- подаването на самоотчети, което навлезе широко в практиката на ВиК операторите, също според тях е причина за неточно формиране на задълженията за ВиК услуги. Например, „Софийска вода“ АД е създала организация за подаване на самоотчети в рамките на 7 календарни дни. По този начин не се спазва чл. 39, ал. 2, т. 1 от Наредба № 4;

- ползването на търговски обекти в СЕС, в които няма монтирани индивидуални водомери или не е осигурен достъп за отчет, също увеличава разход вода „общо потребление“. Практиката показва, че за такива обекти се прилага чл. 39, ал. 5, т. 4 от Наредба № 4, който обаче се отнася за сгради в строеж.

В тази връзка смятам, че е необходимо в Наредба № 4 да бъдат предвидени ясни правила за:

- подаване на самоотчети, така че да се гарантира достоверност на данните, например снимка на водомер, и в съответствие с изискванията на чл. 39, ал. 2, т. 1 от Наредба № 4 ;

- актуализиране на информацията за броя на обитателите в имотите, например на 6 месеца;

- ред за определяне на изразходваните количества вода в търговски обекти в СЕС, в които няма монтирани индивидуални водомери или не е осигурен достъп за тяхното отчитане;

- да се предвидят санкции за ВиК операторите при неспазване на задълженията им.

Освен това, необходимо е да се преразгледа начинът на разпределение на количества вода за общо потребление в СЕС, предмет на обсъждане през годините и в работни групи по изменение на Наредба № 4, като се регламентира по-справедлив механизъм за разпределение, при който неизпълнението на нормативно установените задължение да не води до неблагоприятни финансови последици за изрядните потребители.

Предлагам да се въведат два подхода на отчитане на разхода за вода „общо потребление“ в СЕС:

1/ Когато във всички имоти в СЕС са монтирани изправни индивидуални водомери;

2/ Когато не във всички имоти в СЕС са монтирани индивидуални водомери за студена вода, индивидуалните водомери за студена вода са повредени, имат нарушена пломба или не е осигурен достъп за отчитане.

Относно: Въвеждане и спазване на режим на водоснабдяване

Във връзка с прилагането на § 2. т. 1 от ДР на Наредба № 4 - при пресъхване или силно намаляване на дебита на водоизточниците и съобразно изискванията на тази наредба операторът уведомява териториалните органи на изпълнителната власт и предлага да се предприемат действия за въвеждане на режим на водоползване, се установяват случаи, при които:

1/ ВиК оператор уведомява кмет за необходимостта от въвеждане на режим, който обаче не издава съответната заповед. Въпреки това, поради намаляване на дебит на водоизточник, ВиК операторът ограничава ползването на водата, без обявен режим, поради което потърпевшите от това не са информирани за причините и за графика.

2/ На интернет страница на ВиК оператор се публикува график за режим на водоползване, без да е ясно за потребителите причината за това и има ли издадена заповед.

3/ Не се спазва от ВиК оператор обявения график за водоползване.

На практика, пресъхването или силното намаляване на дебита на водоизточник налага ограничаване на ползването от потребителите. Затова смятам, че е необходимо:

- **да се предвидят критерии за „пресъхване“ и „силно намаляване на дебит на водоизточник“**, както и задължение на кмета на общината за издаване на заповедта, за да се избегне субективната преценка на ВиК оператора за причината за уведомяване и на кмета на общината - за издаване на заповед за въвеждане на режим;

- **да се предвиди срок за издаване на заповедта** за въвеждането на воден режим;

- заповедта задължително да се публикува на сайта и на общината, и на сайта на ВиК оператора;

- да се предвидят санкции при неизпълнението ѝ.

Освен това, съгласно чл. 41, ал. 3 от Закона за водите, кметът на общината издава заповед за въвеждане на режим на водоснабдяването. В същото време, в Наредба № 4, е предвидено ВиК операторът при пресъхването или силно намаляване на дебита на водоизточник да уведомява териториалните органи на изпълнителна власт, т.е. това може да бъде и кмет на кметство или кметски наместник. На практика се размива отговорността за издаване на заповед за въвеждане на воден режим.

Затова в Наредбата, съгласно чл. 41, ал. 3 от Закона за водите, следва изрично да бъде предвидено, че ВиК операторите уведомяват областните управители или кметовете на общините.

Относно: Уведомяване на потребителите при спиране на водоснабдяването за повече от 8 часа

Разпоредбата на чл. 41, ал. 4 от Наредба № 4 предвижда при спиране на водоподаването за повече от 8 часа, уведомяването на потребителите да се прави съгласувано с общината или кметството най-малко 24 часа предварително, чрез средствата за масово осведомяване. В тези случаи се определя и срокът за възстановяване на водоподаването.

Проверките по жалби показват, че уведомяването чрез средствата за масово осведомяване е неефективно. Гражданите търсят тази информация на сайта на ВиК оператора.

От така разписаната разпоредба не става ясно кой следва да изпрати уведомлението на медиите. Не са предвидени и последици при неизпълнение на това задължение.

В тази връзка считам, че е необходимо разпоредбата да бъде прецизирана, като се предвиди информацията задължително да се публикува на сайта на ВиК оператора.

Относно: Осигуряване на питейна вода за населението при прекъсване на водоснабдяването, независимо от причините

Проверки по жалби и сигнали на гражданите установяват, че не се спазва чл. 41, ал. 6 от Наредба № 4: „При пълно спиране или значително намаляване на количеството вода в урбанизираните територии или части от тях, независимо от причините, които са ги предизвикали, операторът съвместно с общинската

администрация осигурява питейна вода за населението до възстановяване на водоподаването.“

Разпоредбата не предвижда след какъв период от преустановяване на водоснабдяването ВиК операторът съвместно с общинската администрация са длъжни да изпълнят задължението си за осигуряване на питейна вода, както и санкции при неизпълнение.

Съгласно обаче Общите условия на ВиК операторите, задължението да предоставя алтернативно водоснабдяване с питейна вода, включително с водоноски, е само за ВиК операторите при повече от 12 часа прекъсване на водоподаването.

Проверките по жалби показват, че тази отговорност се прехвърля от ВиК операторите на общините и обратно, както и в много случаи на засегнатото население не се предоставя вода за питейни нужди до възстановяване на доводоподаването.

Особено показателни са сигналите срещу ВиК Добрич, свързани с продължително прекъсване на водоснабдяването без осигуряване на питейна вода в гр. Добрич и редица населени места на общините Добричка, Балчик, Тервел и др.

По жалба за системна липса на водоподаване в с. Рогачево, община Балчик, за повече от 20 дена през м. август 2026 г., съм информирана от Община Балчик, че не разполагат с водоноска за доставяне на питейна вода.

По повод на водната криза в гр. Плевен през м. август 2025 г. с писмо изх. 04-135/15.08.2025 г. отправих препоръка до министъра на регионалното развитие и благоустройството да бъдат дадени указания на всички ВиК оператори и общини по прилагането на чл. 41, ал. 6 от Наредба № 4. До настоящия момент не съм информирана за предприетите действия от Министерството.

Предвид социалната значимост на проблема считам, че чл. 41, ал. 6 от Наредба № 4 следва да се прецизира, както и да се предвиди специална защита за уязвимите групи от населението.

Относно: Липса на ред за съхраняване на демонтирани индивидуални и общи водомери

При проверки по жалби до омбудсмана са установявани случаи, при които потребителите са били лишени от възможността да поискат извършването на последваща метрологична проверка на демонтирани водомери, тъй като ВиК операторите нямат задължение да ги съхраняват в определен срок. В тази връзка, през 2023 г. омбудсманът се е обърнал към министъра на регионалното развитие и благоустройството. От Министерството информират следното: „Към настоящия момент в нормативната уредба няма регламентирани изисквания и срок за съхранение на демонтирани средства за измерване на изразходваното количество вода.“

Липсата на такава уредба възпрепятства правото на защита на потребителите при спорове относно правилното отчитане на изразходваните количества питейна вода. В тази връзка е необходимо в Наредба № 4 да се предвиди задължение на ВиК операторите да съхраняват в определен срок демонтираните от тях водомери.

Относно: Липса на правила за обмен по електронен път на данните от дистанционното отчитане индивидуалните водомери за топла и студена вода между топлинните счетоводители и ВиК операторите, с оглед задължителното въвеждане на дистанционно отчитане на водомерите за топла вода от 01.01.2027 г.

В момента потребителите заплащат такси на топлинните счетоводители за извършването на отчет на водомери с дистанционно отчитане и предаването на данните на ВиК операторите.

Важно е да подчертая, че в регулираните от Комисията за енергийно и водно регулиране цени на ВиК услугите са включени разходите за отчитане на водомерите. По този начин потребителите заплащат два пъти цена за една и съща услуга.

От друга страна, при дистанционно отчитане на водомерите от топлинните счетоводители няма гаранция, че се спазва чл. 39, ал. 2, т. 1 от Наредба № 4 - отчитането на количествата вода, преминали през общия и индивидуалните водомери, да е в срок от 24 часа. Потребителите не получават информация кога са отчетени дистанционно водомерите им.

В тази връзка е необходимо да се предвиди безплатно за потребителите предаване на данни от отчетите на водомерите с дистанционен отчет от топлинните счетоводители на ВиК операторите, както и при това да се гарантира спазването на чл. 39, ал. 2, т. 1 от Наредба № 4.

Относно: Липса на механизъм за контрол и реализиране на отговорност при нарушения на Наредба № 4

За особено съществен нормативен пропуск считам липсата на разпоредби в Наредба № 4, които определят органът, осъществяващ контрол по спазването на Наредба № 4, неговите правомощия, както и реда за реализиране на административнонаказателна отговорност при неизпълнение на задълженията на ВиК операторите, предвидени в наредбата.

Предвид изложеното, считам, че са налице достатъчно основания Министерството на регионалното развитие и благоустройството да предприеме действия за изменение и допълнение на Наредба № 4/2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите на ВиК системи.

Очаквам да ме информирате за становището си в разумен срок.

С уважение,

**ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**