



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
Г-Н ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И
ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

Относно: Продължителни аварийни прекъсвания на снабдяването с топла вода на битови клиенти на „Топлофикация София“ ЕАД

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МЛАДЕНОВСКИ,

Обръщам се към Вас по повод постъпили до омбудсмана множество жалби във връзка с многобройни аварии в топлофикационен район (ТР) „София Изток“, обявени от „Топлофикация София“ ЕАД през м. септември 2026 г., вследствие на които домакинствата са лишени от топла вода значително по-дълго от нормативно определения 48-часов срок за отстраняване на повредите. Граждани сигнализират, че често обявеният първоначално срок за извършване на ремонт се удължава неколкостранно, без изплащане на неустойка по чл. 39, ал. 1 от Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация София“ ЕАД на клиенти в гр. София. Защитата на правата им в тези случаи е затруднена и от това, че поначало нямат достъп до документация, която да им послужи за обективно доказване на началото и края на една авария - дружеството публикува на сайта си данни, които се променят динамично и не се архивират по начин, който да е достъпен за използване от клиентите.

Обръщам внимание, че в част от случаите аварийното спиране на топлоснабдяването засяга места, за които месеци преди това граждани са подавали до „Топлофикация София“ ЕАД сигнали за течове от топлопреносната мрежа. В някои случаи се наводняват основите на сгради и мазета. Освен притесненията за здравината на строителните конструкции, жалбоподатели изтъкват, че продължителните течове на гореща вода увеличават загубите на дружеството, които впоследствие водят до повишение на цената на топлинната енергия.

С оглед на изложеното смятам за необходимо да Ви информирам за конкретни случаи, в които собственици на топлоснабдени имоти сигнализират за продължителни аварийни спираня на топлоснабдяването, превишаващи 48 часа, както следва:

Район „Изгрев“, кв. „Изток“:

- жк „Изток“, бл. 28, бл. 29 и бл. 103; и ул. „Антон П. Чехов“ №№ 64, 66 и 68. До омбудсмана постъпи колективна жалба, подписана от 56 души. Оплакването е срещу чести, повтарящи се на едни и същи места течове от топлопреносната мрежа, аварийни спираня на топлоснабдяването заради ремонти, разрушени улични и тротоарни настилки и разкопани зелени площи в междублокови пространства в района, които в продължение на месеци не се възстановяват. Към 23.09.2026 г. горещото водоснабдяване на адреса е спряно поради авария, обявена на 16.09.2026 г. Според сайта на дружеството, аварията е възникнала в 09:15 ч. на 17.09.2026 г. и ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 09.10.2026 г.;

- ул. „Антон П. Чехов“ №№ 70, 72 и 74. Оплакването е срещу системни аварии и течове от мрежата на „Топлофикация София“, причиняващи наводняване на сградата. През настоящата година са подавани множество сигнали до дружеството по проблема. Към 23.09.2026 г. горещото водоснабдяване на адреса е спряно поради авария, обявена на 17.09.2026 г. Според актуални данни от сайта на дружеството, срокът за отстраняването ѝ е удължен до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.;

- ул. „Антон П. Чехов“ № 78. Оплакването е по повод аварийно спиране на топлата вода на 16.09.2026 г. и поредица удължавания на периода за отстраняване на аварията. Жалбата е внесена на 21.09.2026 г. Според сайта на дружеството, топлоподаването на адреса ще бъде възстановено в 20:00 ч. на 26.09.2026 г., но впоследствие срокът за отстраняването ѝ е удължен с още 20 дни - до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.;

- ул. „Майор Юрий Гагарин“ № 4, бл. 65. Оплакването е срещу теч на гореща вода от тръба на входа на стената на блока, за който етажната собственост е сигнализирила през м. януари 2026 г. Към 24.08.2026 г. течът не е отстранен. Сградата е в карето с обявено аварийно спиране на топлоподаването в периода от 18:00 ч. на 16.09.2026 г. до 24.09.2026 г.

Район „Изгрев“, жк „Дианабад“:

- бул. „Г. М. Димитров“ № 58. Топлата вода на адреса е спряна планово за периода от 22.08.2026 г. до 13.09.2026 г., като профилактиката е приключила навреме. Топлата вода обаче е спряна отново на 14.09.2026 г. без предизвестие заради авария. Срокът за отстраняването ѝ е удължаван неколkokратно: до 20.09.2026 г. (20:00 ч.); до 22.09.2026 г. (20:00 ч.); до 24.09.2026 г. (20:00 ч.); до 26.09.2026 г. (20:00 ч.) и до 02.10.2026 г. (20:00 ч.);

- жк „Дианабад“, бл. 39-40, вх. И. Оплакването е, че от 22.09.2025 г. в абонатната станция за вх. И и вх. К в сградата на адреса е налице теч от входящия тръбопровод, собственост на „Топлофикация София“ ЕАД. Във връзка с проблема са изпратени множество сигнали до дружеството, включително и от омбудсмана (изх. №№ 2025/12.02.2026 г. и 2025/31.07.2026 г.), като до момента няма постъпили отговори.

Обявен е аварийен ремонт за периода от 18:10 ч. на 22.09.2026 г. до 18:10 ч. на 24.09.2026 г., който засяга група сгради в района, включително и посочената. Клиентите обаче нямат информация дали при този ремонт ще бъде отстранен течът от входящия тръбопровод на бл. 39-40, вх. И. Според актуални данни от сайта на дружеството, срокът за отстраняване на аварията е удължен до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.;

- жк „Дианабад“, бл. 43-44. Оплакването е срещу забавено отстраняване на авария в мрежата на „Топлофикация София“ ЕАД, възникнала в 06:50 ч. на 14.09.2026 г. Към 18.09.2026 г. все още не се работи по аварията. На сайта на дружеството е посочен срок за отстраняването ѝ до 20:00 ч. на 22.09.2026 г., който е значително по-дълъг от 48 часа. Срокът е удължаван до 20:00 ч. на 26.09.2026 г. и до 20:00 ч. на 02.10.2026 г.;

- жк „Дианабад“, бл. 45. Оплакването е срещу продължително спиране на топлата вода, което според сайта на дружеството е поради авария, възникнала в 14:00 ч. на 16.09.2026 г. Посоченият срок за отстраняването ѝ е 20:00 ч. на 26.09.2026 г. Клиентите на адреса обаче остават без топла вода за един месец, тъй като срокът за възстановяване на топлоподаването е удължен до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.;

- жк „Дианабад“, бл. 47–48. Оплакването е срещу обявено продължително аварийно спиране на топлата вода за повече от 48 часа за периода от 15:50 ч. на 01.07.2026 г. до 20:00 ч. на 05.07.2026 г. Цялата сграда е засегната от спиране на

топлата вода по време на плановата профилактика в периода от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г. На 15.09.2026 г. обаче топлата вода отново спира. На сайта на дружеството е съобщено за авария на адреса с начало 13:15 ч. на 15.09.2026 г. и срок за отстраняването ѝ до 20:00 ч. на 22.09.2026 г., и нова авария с начало 14:00 ч. на 16.09.2026 г. и срок за отстраняването ѝ до 20:00 ч. на 24.09.2026 г. Според данни от сайта на дружеството, бл. 48 в жк „Дианабад“ ще бъде без топла вода до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.

Район „Младост“:

- жк „Полигона“, бл. 7. Оплакването е, че след плановия ремонт в периода 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. топлоснабдяването на адреса не е възстановено. „Топлофикация София“ ЕАД е обявило авария от 00:00 ч. на 14.09.2026 г., която според сайта на дружеството ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 26.09.2026 г. Впоследствие срокът е удължен до 20:00 ч. на 02.10.2026 г.;

- жк „Младост - 1“, бл. 8. Оплакването е срещу продължителен, силен теч на гореща вода в абонатната станция и в непосредствена близост до четири електрически шахти. Опасенията са, че топлоносителят наводнява основите на жилищния блок и може да компрометира здравината на конструкцията му. Понастоящем адресът не фигурира в списъка на аварията и няма данни за включването му в плановите ремонти на „Топлофикация София“ ЕАД.

- жк „Младост - 1“, бл. 13А, вх. А. Оплакването е, че след плановия ремонт в периода 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. е обявена авария и на 17.09.2026 г. клиентите на адреса са все още без топла вода – период по-дълъг от 48 часа. Според сайта на дружеството, аварията е възникнала на 14.09.2026 г. в 08:30 ч. и срокът за отстраняването ѝ е 20:00 ч. на 02.10.2026 г.;

- жк „Младост - 1“, бл. 18. Оплакването е, че след края на плановия ремонт в периода 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. „Топлофикация София“ ЕАД е обявило на 19.09.2026 г. авария за адреса и топлата вода е спряна в 13:00 ч. Срокът за възстановяване на топлоподаването е бил 18:00 ч. на 21.09.2026 г., удължен до 20:00 ч. на 26.09.2026 г., а впоследствие е удължен с още 13 денонощия - до 20:00 ч. на 09.10.2026 г. ;

- жк „Младост - 1“, бл. 26. Оплакването е, че след плановия ремонт в периода от 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. сградата на адреса е останала без топла вода до 17.09.2026 г. „Топлофикация София“ ЕАД е посочвала на сайта си срок за отстраняване на аварията 15.09.2026 г., удължен до 17.09.2026 г., удължен до 20:00 ч. на 26.09.2026 г. Дружеството посочва на сайта си, че аварията е възникнала в 06:00 ч. на 14.09.2026 г. Очакваното възстановяване е на 02.10.2026 г., 20:00 ч.;

- жк „Младост - 1“, бл. 45. От сградата постъпиха оплаквания срещу многократни аварии на адреса - повече от 10 бр. от началото на 2026 г. След годишна профилактика в периода 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. топлата вода е пусната в ранните часове на 14.09.2026 г. и на 16.09.2026 г. в 21:00 ч. отново е спряна поради авария. По случая са подадени множество жалби до „Топлофикация София“ ЕАД. Срокът за отстраняване на аварията е удължаван неколкостранно – до 20:00 ч. на 26.09.2026 г., а след това са добавени още 20 денонощия - до 16.10.2026 г., 20:00 ч.;

- жк „Младост – 1“, бул. „Йерусалим“ № 51А, вх. 1. Оплакването е срещу теч от топлопреносната мрежа на „Топлофикация София“ ЕАД, който причинява имуществени вреди на адреса. Течът наводнява мазетата на блока и заплашва с увреждане основната конструкция на сградата. В периода от 28.08.2026 г. до

18.09.2026 г., когато е внесена жалбата до омбудсмана, пред сградата има изкоп за отстраняване на аварията, но без осезаем резултат. Изкопът затруднява достъпа до доимотите на адреса;

- жк „Младост – 1“, бл. 56. Оплакването е, че след 14 дни без топла вода поради планов ремонт до 13.09.2026 г. сградата е засегната и от аварийно спиране на топлоснабдяването в целия квартал в периода от 17.09.2026 г., с очаквано възстановяване на 19.09.2026 г. Жалбоподателят възразява и срещу практиката да се удължава времето за отстраняване на аварийите без уведомяване на потребителите;

- жк „Младост - 1А“, бл. 504, вх. 3. Колективна жалба срещу продължителен теч на гореща вода от абонатната станция, захранваща входа, който към 16.09.2026 г. все още не е отстранен.;

- жк „Младост - 1А“, бл. 521 и бл. 525. До омбудсмана постъпиха три жалби, в които се твърди, че в двете сгради от крановете за студена вода тече топла вода. В две от жалбите, които са от живеещи в бл. 521, се посочва, че проблемът съществува вече втора година. По две от жалбите – от бл. 521 и от бл. 525, се обърнах за проверки към изпълнителните директори на „Софийска вода“ АД и „Топлофикация София“ ЕАД. В отговорите на „Софийска вода“ АД се посочва, че причината за подгръването на студената вода е авария в топлофикационния колектор в ж.к. „Младост 1А“. До момента в институцията няма постъпило становище от „Топлофикация София“ ЕАД. Към една от жалбите (от бл. 521) има приложено писмо на „Топлофикация София“ ЕАД от 23.07.2026 г., в което е посочено, че *„при извършена проверка са установени три локални пробива, вследствие на които колекторът се наводнява. В резултат на аварията се образува пара и температура, както в съоръжението, така и студената вода се повишава.“* Твърди се, че участъкът от трасето е включен в програмата за ремонт през 2026 г.;

- жк „Младост – 1А“, бл. 526, вх. 3. Оплакването е срещу теч на топлоносител от спукан колектор на „Топлофикация София“ ЕАД, който води до преовлажняване на мазета в приземния етаж на сградата. Течът е открит през м. февруари 2026 г., когато е подаден сигнал № 6007150518. На 03.02.2026 г. дружеството отговаря писмено с извинение и уверение, че *„техническите екипи ще работят по отстраняване на проблема“*. Към 14.09.2026 г. обаче течът не е отстранен;

- жк „Младост – 2“, бл. 213. Оплакването е срещу липса на топлоснабдителна услуга за много дълъг период през м. август и м. септември 2026 г., както и срещу неспазване на обявени срокове за пускане на топлата вода;

- жк „Младост – 2“, бл. 222. Оплакването е срещу чести спирания на топлата вода през м. август и м. септември 2026 г. Услугата е спряна поради авария в периода от 3 до 8 август 2026 г. и след това поради планов ремонт от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г. На 13.09.2026 г. за кратко е имало хладка вода, но на същата дата услугата е спряна напълно и не е подновена до 21.09.2026 г. На сайта на дружеството неколkokратно е сменян срокът за отстраняване на аварията: 16.09.2026 г., 18.09.2026 г., 20.09.2026 г., 22.09.2026 г., 24.09.2026 г. и 26.09.2026 г. Като причина за спирането се посочва теч пред бл. 223, за който подателят твърди, че клиенти са сигнализирали до „Топлофикация София“ ЕАД още на 20.06.2026 г. Според сайта на дружеството, аварията е възникнала в 22:30 ч. на 13.09.2026 г. Обявен е срок за възстановяване на топлоснабдяването 20:00 ч. на 02.10.2026 г.;

- жк „Младост 3“, бл. 356. Сградата е била без топла вода по време на годишната „профилактика“ в периода 28.08.2026 г. – 13.09.2026 г. Оплакването е, че няколко дни по-късно - от 20.09.2026 г., в голяма част от жк „Младост“ и конкретно в бл. 356 отново

няма топла вода поради авария. Сроктът за отстраняването ѝ е удължаван до 24.09.2026 г. и до 26.09.2026 г. Жалбоподателят предполага, че не става дума за авария, а за скрито удължаване на предвидени ремонти, във връзка с които целият квартал е разкопан. Според сайта на дружеството, аварията е възникнала в 13:30 ч. на 20.09.2026 г., а топлоснабдяването ще бъде възстановено на 16.10.2026 г., в 20:00 ч.

Район „Студентски“:

- жк „Мусагеница“, бл. 94. След плановите ремонти от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г. топлоснабдяването е възстановено в срок. На 15.09.2026 г., в 12:00 ч., обаче е обявена авария в района със срок за отстраняването ѝ до 12:00 ч. на 17.09.2026 г. Оплакването е, че само няколко часа по-късно - на 18.09.2026 г., в 12:15 ч., е обявена нова авария със срок на отстраняване 20.09.2026 г., който после е удължен до 20:00 ч. на 24.09.2026 г. Впоследствие дружеството е обявило на сайта си нов срок за възстановяване на топлоподаването – 20:00 ч. на 16.10.2026 г.;

- жк „Студентски град“, ул. „Проф. Александър Фол“ № 2. Оплакването е, че след плановата профилактика в периода от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г. включително сградата на адреса е оставена без топла вода и на 14.09.2026 г.;

- жк „Студентски град“, ул. „Пъстър свят“ № 6. Оплакването е, че след плановата профилактика, обявена за периода от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г., топлата вода в сградата на адреса не е пусната на 14.09.2026 г., като клиентите не са били своевременно уведомени за това. По-късно на сайта на дружеството е била обявена авария за периода 13.09.2026 г. – 16.09.2026 г. Около 15:00 ч. на 16.09.2026 г. топлоснабдяването в блока е възстановено, но само няколко часа по-късно отново е спряно. Към момента на подаване на жалбата до омбудсмана - 18.09.2026 г., в сградата няма топла вода.

Район „Триадица“:

- жилищна група „Южен парк“, ул. „Славище“ № 13. Оплакването е срещу продължително аварийно спиране на топлата вода в периода от 12.08.2026 г. до 22.08.2026 г. През първите 9 дни на мястото не са изпълнявани видими ремонтни дейности. На 21.08.2026 г. в района е изкопана плитка дупка в средата на улицата и топлоснабдяването е възстановено. На 28.08.2026 г. отново е спряно във връзка с обявения планов ремонт на ТЕЦ „София Изток“, с обявена продължителност до 13.09.2026 г. Така в продължение на общо 27 дни, между 12.08.2026 г. и 13.09.2026 г., клиентите в сградата на адреса са били без горещо водоснабдяване.

Район „Лозенец“:

- ул. „Бунтовник“ № 43-47. Оплакването е, че поради авария, възникнала на 24.08.2026 г. клиентите на адреса са без топла вода в продължение на повече от 60 дни. Според сайта на дружеството, аварията ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 26.09.2026 г.;

- ул. „Драгалевска“, бл. 23, вх. В. Оплакването е, че в периода от 28.08.2026 г. до 17.09.2026 г. включително топла вода не е имало. Поради липса на информация за причините, клиентите на адреса многократно са отваряли крановете за топла вода и водомерите им са отчитали разход на такава, без водата да е подгрята. Изразяват опасения, че това ще утежни сметките им за потребление на вода;

- кв. „Лозенец“, ул. „Елин връх“, бл. 48, вх. 1. Оплакването е срещу нарушаване на сроковете за възстановяване на топлоподаването на адреса след изтичането на срока

на обявения планов ремонт на ТР „София Изток“ в периода 28.08.2026 г. - 13.09.2026 г. Към 20.09.2026 г. услугата все още не е възстановена, като срокът е удължаван неколkokратно. Сайтът на дружеството посочва начало на авария в 17:00 ч. на 15.09.2026 г. и срок за отстраняването ѝ 25.09.2026 г., удължен до 20:00 ч. на 16.10.2026 г.

Район „Слатина“:

- кв. „Христо Смирненски“, ул. „Кирил Божилов“ № 24. Оплакването е, че след 17 дни – от 28.08.2026 г. до 13.09.2026 г., планов ремонт, горещото водоснабдяване не е възстановено. Вместо това, на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД са публикувани няколко промени на сроковете за отстраняване на аварии: до 12:00 ч. на 14.09.2026 г.; до 16:00 ч. и до 20:00 ч. на същата дата;

- жк „Христо Смирненски“, бл. 64, вх. В. Оплакването е срещу продължително аварийно спиране на топлата вода, което, според информация на сайта на дружеството, е настъпило в 11:15 ч. на 15.09.2026 г., а очакваното възстановяване на топлоподаването е до 20:00 ч. на 09.10.2026 г.;

- жк „Гео Милев“, ул. „Светлоострой“ № 6, бл. 29. Оплакването е, че непосредствено след края на плановия ремонт в ТР „София Изток“ на 13.09.2026 г. топлата вода за сградата е спряна поради авария в 00:00 ч. на 14.09.2026 г. За възстановяване на топлоснабдяването е посочен удължен срок до 20:00 ч. на 24.09.2026 г., който впоследствие е отложен с още една седмица - до 20:00 ч. на 02.10.2026 г.

Район „Искър“:

- жк „Дружба – 1“, бл. 12. Топлата вода на адреса е спряна в 09:45 ч на 14.09.2026 г. Оплакването е, че в продължение на 10 дни на всеки 48 часа „Топлофикация София“ ЕАД удължава срока за отстраняване на аварията – до 20:00 ч. на 24.09.2026 г. Според актуално съобщение на сайта на дружеството, аварията ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 02.10.2026 г. Клиентите в сградата на адреса са лишени от горещо водоснабдяване в продължение на повече от 1 месец, като се има предвид и плановия ремонт в период 28.08.2026 г. – 13.09.2026 г. Постава се въпросът дали действително ремонтите са били аварийни или случаят касае пропуснати планови ремонти. От посочената авария са засегнати клиентите в карето от блокове 7, 7А, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 в жк „Дружба - 1“;

- жк „Дружба - 1“, бл. 44. Оплакванията са срещу продължително прекъсване на топлоснабдяването на адреса, както и срещу многократното удължаване на обявения срок за възстановяване на топлата вода от страна на „Топлофикация София“ ЕАД. Топлоподаването за сградата е спряно на 22.08.2026 г. поради авария и три пъти дружеството е посочвало 48-часов срок за отстраняването ѝ, който не е спазен. На 28.08.2026 г. започва плановия ремонт на ТЕЦ „София Изток“. Топлата вода е възстановена на 13.09.2026 г., но на 14.09.2026 г. отново е спряна. Първоначално на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД е посочен срок за възстановяване 16.09.2026 г., който после е удължаван до 18.09.2026 г. и до 20.09.2026 г. Според актуална информация от сайта на дружеството, аварията е възникнала в 06:50 ч. на 14.09.2026 г. и ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 02.10.2026 г.;

- жк „Дружба - 1“, бл. 49. Оплакването е срещу продължително аварийно спиране на топлата вода, което, според информация на сайта на дружеството, е настъпило в

11:30 ч. на 21.09. 2026 г., а срокът за възстановяване на топлоснабдяването е до 20:00 ч. на 09.10.2026 г.;

- жк „Дружба - 1“, бл. 85. Жалбоподателят посочва, че топлата вода е спряна на 18.09.2026 г., а обявеният срок за отстраняването ѝ е до 20:00 ч. на 25.09.2026 г. Според сайта на дружеството, същата авария засяга блокове 85, 86, 87, 92, 93, 94, 96, 97, 97Б. Жалба постъпи и във връзка с продължителното спиране на топлата вода за клиентите в блоковете в съседно каре между ул. „Кап. Димитър Списаревски“, бул. „Кръстьо Пастухов“, ул. „Тирана“ и ул. „Илия Бешков“, които са без топла вода поради авария за периода от 12:40 ч. на 18.09.2026 г. до 20:00 ч. на 24.09.2026 г., удължен до 20:00 ч. на 27.09.2026 г. Според актуални данни от сайта на дружеството, аварията е възникнала в 10:00 ч. на 17.09.2026 г. и ще бъде отстранена до 20:00 ч. на 09.10.2026 г.;

- жк „Дружба - 1“, бл. 121. Оплакването е, че от 18.09.2026 г. до 25.09.2026 г. топлоподаването на адреса е изцяло прекъснато. Сградата е разположена в участъка между ул. „Кап. Димитър Списаревски“, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ и бул. „Христофор Колумб“, за който, според сайта на дружеството, има авария от 17:00 ч. на 24.09.2026 г. с очаквано възстановяване в 17:00 ч. на 26.09.2026 г.;

- жк „Дружба - 1“, бл. 126. Оплакването е, че след приключването на плановия ремонт на 13.09.2026 г. топлоснабдяването е възстановено само за няколко дни, а от 18.09.2026 г. „Топлофикация София“ ЕАД е обявило спиране поради авария. Отстраняването ѝ е отлагано неколkokратно, като новият срок е до 20:00 ч. на 26.09.2026 г. Според сайта на дружеството, аварията е възникнала в 14:20 ч. на 18.09.2026 г., а отстраняването ѝ ще продължи близо месец – до 16.10.2026 г., 20:00 ч.;

- жк „Дружба - 1“, бл. 139. Жалбоподател посочва същия проблем, описан по-горе за бл. 44 в жк „Дружба - 1“;

- жк „Дружба - 1“, бл. 158 и бл. 159. От двете сгради постъпиха множество жалби до омбудсмана във връзка с това, че топлоснабдяването не е възстановено след края на обявения планов ремонт в периода 28.08.2026 г. – 13.09.2026 г. На сайта на дружеството е съобщавано за повтарящи се аварии със срокове за отстраняването им, които не са спазвани, а са удължавани – от 14 септември до 16 септември, до 18 септември, до 24 септември, до 2 октомври 2026 г. (20:00 ч.);

- жк „Дружба - 2“, ул. „Делийска воденица“, бл. 423; жк „Дружба - 2“, бл. 508 и бл. 512 – постъпиха множество жалби от този район във връзка с обявеното от „Топлофикация София“ ЕАД много продължителното спиране на топлоснабдяването в периода от 28.08.2026 г. до 03.11.2026 г.

Гражданите търсят съдействие от омбудсмана за трайно подобряване на качеството и непрекъснатостта на топлоснабдяването от „Топлофикация София“ ЕАД. Настояват да се прекрати едностранното и безконтролно удължаване от негова страна на сроковете за отстраняване на аварии и нарушава правото им да получават качествени и непрекъснати топлоснабдителни услуги. Поставят искания „Топлофикация София“ ЕАД да изплати неустойка на клиентите, засегнати от временните непланирани прекъсвания на топлоснабдяването с продължителност над 48 часа.

С оглед на изложеното и на основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас с предложение за извършване на извънредна проверка в рамките на Вашата компетентност относно причините за възникването на многобройни аварии на

територията на ТР „София Изток“. В случай на установени нарушения Комисията за енергийно и водно регулиране да наложи принудителна административна мярка на „Топлофикация София“ ЕАД, като даде задължително разпореждане дружеството да изплати неустойка за недоставената топлинна енергия за периода на закъснението над 48 часа за всеки клиент, останал без топлоподаване по вина на „Топлофикация София“ ЕАД през м. август и м. септември 2026 г.

Насочвам вниманието Ви и към необходимостта от точно документиране на временните прекъсвания на топлоснабдяването и създаване на ред, така че информацията за същите да бъде достъпна за битовите клиенти и да може да им послужи като доказателство, включително при защитата на правата им по съдебен ред.

Предлагам да анализирате необходимостта от изменения в Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлопреносните предприятия, с цел да се гарантира, че на клиентите ще бъдат изплащани неустойки, когато по вина на дружествата аварииите в топлопреносните съоръжения и абонатните станции не се отстраняват в нормативно определения срок от 48 часа. Смятам, че в такива случаи е правилно механизмът за начисляване и изплащане на неустойка да бъде автоматичен – топлопреносните предприятия да бъдат задължени да го прилагат, без да се налага всеки клиент да внася индивидуално заявление за получаване на неустойката.

Очаквам Вашето становище в разумно кратък срок.

С уважение,

ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ