



ДО  
Г-Н АЛЕКСАНДЪР АЛЕКСАНДРОВ  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА  
„ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

*Относно: Жалби на граждани във връзка с приключването на отоплителен сезон 2019-2020 г.*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АЛЕКСАНДРОВ,**

С голяма загриженост отчитам, че в последно време при омбудсмана постъпиха стотици жалби, свързани с обслужването от „Топлофикация София“ ЕАД и начислените сметки за отоплителен сезон 2019-2020 г. Очертават се следните проблеми:

1/ Неясен и неразбираем вид на съобщенията към годишните фактури за отоплителния сезон 2019-2020 г. Информацията не е подредена хронологично, няма последователност.

Един от използваните формати не отчита авансовите плащания през годината и обърква гражданите, като води до усещане за хаос в сметките.

Потребителите са засипани с данни за показания на различни видове уреди, корекционни коефициенти и даже сума за топлинно счетоводство за бъдещ период, за която не е ясно кога следва да бъде платена.

2/ В съобщенията, които „Топлофикация София“ ЕАД изпраща на гражданите, не се посочва ясно окончателната сума за плащане от потребителя или окончателната сума за получаване от него.

3/ В десетки случаи хората установяват необяснимо разминаване между числата, отбелязани в индивидуалните изравнителни сметки от топлинните счетоводители и данните, отразени в съобщенията от „Топлофикация София“ ЕАД по общата фактура.

4/ При по-мека зима и при по-ниски цени на природния газ изравнителните сметки са увеличени значително в сравнение с предишния сезон - даже и в сгради с предприети мерки за енергийна ефективност. Докато за високите мартенски сметки обяснението беше, че са формирани въз основа на прогнозно потребление, сега сумите би трябвало да са изчислени въз основа на реалното отчитане на уредите.

5/ Не е ясно по каква причина „Топлофикация София“ ЕАД започна да прихваща сумите за възстановяване още от сметките за месец юни, в разрез с изискването на Закона за енергетиката, без да изчака изравнителните сметки за отоплителния сезон.

6/ Плащането на равни месечни вноски също се оказва сериозен проблем. В някои случаи се съобщава за поискани големи суми за доплащане при положение, че топлинният счетоводител е информирал за надвнесени от потребителя средства.



## ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

7/ Изравнителни сметки са получени след срока за рекламации или даже изобщо не са получени, като така гражданите са били напълно лишени от възможността да подадат възражения и да поискат корекции в нормативно определения срок.

8/ „Топлофикация София“ ЕАД не предоставя на битовите клиенти фактури за тяхното действително потребление. Вместо това те получават съобщения към фактури с посочени номера. При поискване са уведомявани, че не може да им бъде издадена фактура, тъй като са битови клиенти. За сравнение топлофикациите в Пловдив, Плевен, Велико Търново и други не само издават, но и предоставят фактури на своите битови клиенти.

Съгласно чл. 155, ал. 2 от Закона за енергетиката топлопреносното предприятие или доставчикът на топлинна енергия фактурира консумираното количество топлинна енергия въз основа на действителното потребление най-малко веднъж годишно. Същото изискване е записано и в Директива 2012/27/ЕС.

Омбудсманът неведнъж е подчертавал, че информацията в сметките на потребителите на топлинна енергия следва да се предоставя по ясен и разбираем начин, съгласно Директива 2012/27/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2012 г. относно енергийната ефективност.

Не е изпълнено и едно от минималните изисквания по Директивата, а именно крайните клиенти да получават сравнение на своето енергийно потребление с потреблението за същия период през предходната година - за предпочитане представено графично.

**Уважаеми господин Александров,**

С оглед на изложеното, становището ми като омбудсман е, че правата и интересите на клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД са нарушени и на основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас със следните препоръки:

„Топлофикация София“ ЕАД да изпраща на битовите си клиенти фактури най-малко веднъж годишно.

Да бъде оптимизирана информацията в съобщенията към фактурите и сметките от „Топлофикация София“ ЕАД, така че тя да се предоставя по ясен и разбираем начин, като недвусмислено се посочва и актуалната дължима сума.

На сайта на дружеството да бъдат публикувани разяснения на достъпен език към образаца на съобщение към общата фактура.

Очаквам да ме информирате съществува ли технически проблем с билинг системата на „Топлофикация София“ ЕАД, който е довел до хаос в информацията при плащанията на равни месечни вноски, както и има ли проблем с изчисляването на окончателно дължимите суми от гражданите.

За Вашето становище и за предприетите действия ме информирайте в законоустановения срок.

С уважение,

**ДОЦ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА,  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**