



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

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АЛЕКСАНДРОВ,

Повод да се обърна към Вас са сигнали на граждани до омбудсмана, които са възпрепятствани да плащат сметките си за топлинна енергия чрез онлайн банкиране, Easyra и по други канали.

При извършена проверка в дружеството бе установено, че причина за това е тестването на нова информационна система за обслужване на клиенти.

Констатира се, че информация със заглавие „Промяна на абонатен номер и код платец“, във връзка с актуализиране базата данни на дружеството, считано от 1 април 2020 г., е публикувана на интернет страницата на „Топлофикация София“ ЕАД от 10 април 2020 г.

Разяснено е, че:

- номерът на текущия платец се заменя с Договорна сметка;
- номерът на текущия абонатен номер се заменя с Инсталация;
- номерът на текущия платец Ш000000 се заменя с Договорна сметка.

Дадени са указания за правилно изписване на реквизитите при плащане по банков път на задължения към „Топлофикация София“ ЕАД.

Като омбудсман и защитник правата и интересите на гражданите, намирам така предоставената информация за недостатъчна и неясна, което създава проблеми при плащане на сметки за топлинна енергия. Не става ясно и кое е наложило тази промяна, както и с какво тя ще допринесе за по-доброто обслужване на потребителите.

Освен това, информацията за промените в секция „Новини и актуални събития“ на интернет страницата на дружеството е публикувана десет дни след влизането им в сила, което е смущаващо и неразбираемо.

Не на последно място, публикуването на подобна информация, която е от съществено значение за клиентите на Топлофикация и може да възпрепятства плащането на сметките им, единствено на сайта на дружеството, не съдържа никаква гаранция, че потребителите са надлежно информирани за промяната в абонатните им номера.

Смятам, че въвеждането на такива промени следва да се предхожда от период, в който на клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД да се предостави достатъчно време и възможност да се информират за новите си „Договорна сметка“ и „Инсталация“, а не апокрифно както е в случая. За

целта е необходимо дружеството да ги уведоми за промяната чрез изпращане на съобщения на хартиен носител.

Още повече, по време на извънредното положение, в което се намираме заради пандемията с COVID – 19, плащането по банков път е най-удобният, безопасен и предпочитан начин за плащане на сметки за комунални услуги.

Липсата на информация за клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД за новите им „Договорна сметка“ и „Инсталация“ възпрепятства навременното плащане на задълженията за топлинна енергия, което ще доведе до тяхното натрупване, без те да имат вина за това.

Необходима е по-широка разяснителна кампания, представена и по по-разбираем начин за клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД, като например би било удачно за всеки от посочените три случая на заплащане, а именно - на всички задължения по една договорна сметка; на конкретни задължения за даден имот и на заплащане на конкретни фактури, да има приложен образец.

Удачно е преди предприемането на подобна стъпка, гражданите да бъдат уведомени за предстоящата промяна в абонатните номера чрез отделно съобщение, адресирано до всеки потребител на услугата или чрез информация във фактурите за текущите плащания, което ще даде достатъчно време на абонатите да се информират за настъпилото изменение.

С оглед на изложеното и на основание Закона за омбудсмана, се обръщам към Вас с препоръка да предприемете необходимите действия за предоставяне на коректна и ясна информация относно актуализиране на базата данни, като предвидите и нов срок за влизането им в сила.

С уважение,

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