



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ИЗКАЗВАНЕ НА ОМБУДСМАНА МАЯ МАНОЛОВА

25 септември 2018 г., 11. 00 часа

Повод за днешната дискусия са многобройните жалби, които постъпват в институцията на омбудсмана още от първия момент, в който встъпих в длъжност за взаимоотношенията между гражданите и ВиК операторите и най-вече за липсата на справедливост при формиране на сметките за вода, основно на гражданите, които живеят в сгради, етажна собственост, заради допълнителното включване към техните сметки на разход „общо потребление“. Това каза омбудсманът

Жалбите, отнасящи се до тези теми са на четвърто място сред жалбите на потребителите, които получаваме в институцията. Има увеличение с всяка следваща година, като през 2017 г. те са се увеличили два пъти спрямо 2018 г. По-точно, постъпилите жалби през 2017 г. 488, включително, една голяма част от тях са колективни, от цели населени места и от цели етажни собствености, като половината от тях се отнасят до разхода „общо потребление“. Така е и през 2018 г., през първите осем месеца имаме 313 жалби, от които 142 по отношение на разхода „общо потребление“.

За да се стигне през септември до абсурдната ситуация, в която попаднаха живеещите в бл. 200 на кв. „Красно село“, в резултат на начисляването и на допълнителни разходи, техните сметки за три месеца варираха в интервал от 1 700 лева до 3 500 лева.

Всъщност, какъв е проблемът. Проблемът е, че гражданите освен собствената си, индивидуална сметка, за индивидуалното потребление, плащат и допълнителен разход „общо потребление“, който се формира по независещи от гражданина обстоятелства, върху които те не могат да повлияят. Сред тях са липсата на индивидуални водомери, в част от обектите от етажната собственост, наличието на технически неизправни уреди за измерване, декларирането на имоти като необитаеми, в които реално се потребява вода, неосигуряването на достъп за реално отчитане на водомерите, като в една голяма част от случаите това се дължи на времето, в което се извършва отчитането, най-често, обикновено, в

работно време. Разбира се, на течове, на кражби, на наличието на прибори, в общите части, които не са снабдени с индивидуални водомери.

Общото между тези причини е, че те са извън волята и отговорността на гражданина, а в крайна сметка той е принуден да плаща и за тях. И начинът, по който се формира това плащане, определено не е справедлив, защото той се извършва пропорционално на сметките за индивидуалното потребление, което означава, че най-добросъвестните са наказани най-много, тъй като имат най-голяма добавка към индивидуалната си сметка.

Има и случаи, тъй като има такива възможности и в нормативната база и за двойно плащане на суми, например, случаи, в които има неосигурен достъп на някой от потребителите в етажната собственост, общото потребление се поема от всички съсобственици, от всички живущи в етажната собственост, а след това, когато се отчете реалното потребление на неосигурения достъп и му се съберат допълнителните суми, на етажната собственост никой не връща надвзетите пари. Така че има възможности за двойно плащане на една и съща сметка.

Всъщност, тези проблеми не са нови, те са най-подробно и детайлно разписвани във всеки мой годишен доклад - за 2015 г., 2016 г. и 2017 г., а също така и в годишните доклади на всеки един от моите предшественици, омбудсманите преди мен, тези проблеми са предмет и на два специални доклада, посветени на проблемите на потребителите, а също така и на десетки препоръки, които основно съм изпратила до МРРБ, тъй като то е отговорно за нормативната база в тази сфера, както и до КЕВР, „Софийска вода“ и други ВиК оператори, но в крайна сметка, без резултат, тъй като проблемите са в наредба от 2014 г., Наредба №4, която вече 14 години, към днешна дата, не е променена, въпреки настояването, не само моето, но и на част от присъстващите тук, които представляват потребителски организации.

Дошло е времето тази несправедливост да бъде променена. И много се надявам това да се случи, повод за това ми дава работната група, която бе създадена в МРРБ и всъщност, целта на днешната дискусия е да се съберат всички отговорни институции, потребителски организации и граждани – жалбоподатели, така че текстовете, които са предложени и в новата наредба, да бъдат публично обсъдени и коментирани и да бъдат направени най-добрите предложения.

Всъщност, може да се приеме, че като първи резултат от днешната дискусия фактът, че на 22 септември, буквално онзи ден, МРРБ обяви за публично обсъждане новата наредба, така че днешната дискусия може да послужи като възможност за препоръки и предложени към вече качените текстове.

Това ни дава и повод да дадем своята оценка, както и всеки от присъстващите, който е успял да се запознае с тази нова наредба, която третира отношенията на гражданите с ВиК дружествата и проблемите с ВиК услугите.

Моята оценка като омбудсман е, че така предложената наредба няма да реши основните проблеми, които имат гражданите с ВиК дружествата, защото там не се решава основният проблем – за справедливостта при формирането на сметките за вода. Напротив, ще се появят нови междусъседски спорове и разправи, в резултат на това, очаквам и жалбите до омбудсмана и до другите институции да се увеличат. Освен това не се осигурява баланс между интересите на гражданите и ВиК дружествата, бих казала, че наредбата е в техен интерес, така че отново интересите на гражданите са negliжирани. И ще го обоснова.

Най-важното, което липсва в наредбата е промяна в несправедливия принцип добросъвестният потребител да плаща само собственото си индивидуално потребление. На практика отново ще се начислява допълнителна сума за общо потребление, като единственото, което се променя е начинът на разпределение на тази сума между живущите в етажната собственост. Дали новото предложение е по-справедливо ще коментирам след малко.

В основата на тази несправедливост, която се запазва в новата наредба е продължаването на порочната практика на гражданите да не се дава възможност да сключат индивидуални договори с ВиК операторите. Всъщност, в основата е липсата на индивидуален договор между потребителя и ВиК дружеството. Няма и възможности за сключване на такива договори и между етажната собственост и ВиК дружеството. В тази си част моето притеснение е, че наредбата е в противоречие със Закона за регулиране на ВиК услугите, защото там се казва, че „се одобряват общи условия на договорите за предоставяне на ВиК услуги на потребителите“, т.е. в закона се говори за договори при общи условия, докато текстът, с който продължава да борави новата наредба е „публично известни общи условия“, които отново ще се одобряват без обществено обсъждане след обявяване на интернет-страницата на съответното ВиК дружество.

По отношение на предвидения нов начин за разпределяне на допълнителния разход „общо потребление“, според мен е доста спорно разпределянето „по равно“ на всеки един от живущите в една етажна собственост. Подлежи на коментар справедливостта на разпределянето по равно между една възрастна жена, която живее в гарсонiera и пет-членно семейство в тристаен апартамент, дали те трябва да плащат по равно т. нар. разход „общо потребление“. И дали, ако на първия етаж в същата сграда етажна собственост

има търговски обект, той трябва да плаща по-равно с възрастната жена, която живее в гарсонiera.

Имам своите съображения и по отношение на плащането на цялото общо потребление от тези, които не са осигурили достъп или нямат собствени водомери. Тук отново остава възможността за двойно плащане от страна на гражданите на сметките към ВиК дружествата, защото отново не е предвидена възможност за връщане на надзети суми.

Не на последно място – мнението ми на омбудсман е, че в наредбата има и текстове, които биха създали предпоставки за лобизъм. Например, ангажиментът на всички граждани оттук и занапред да могат да поставят само и единствено водомери на дистанционен отчет. Мисля, че е спорен въпросът доколко това е необходимо в малките населени места анализът на това как работят тези уреди за дистанционно отчитане при топлофикациите не води до еднозначни изводи. Освен това ,трябва да се има предвид, че независимо от това дали си се снабдил с измервателен уред на дистанционно отчитане, докато всички не го направят , този уред ще изпълнява функцията на обикновен водомер.

И накрая, трябва да се признае, че след 14 години, това е първият екип на МРРБ, който се заема с тази важна тема и задача да промени вездесъщата наредба №4, в този смисъл днешният форум, смятам, ще е много полезен за изработването на най-добрите решения, така че да бъде постигнат баланс между интересите на гражданите и този на ВиК операторите.