



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО
Г-Н ДИМИТЪР КОЛЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
ОБЩНСКИ СЪВЕТ - ПЕРНИК**

Относно: Системния проблем с топлоснабдяването на гр. Перник

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН КОЛЕВ,

Благодаря за поканата за участие на заседание на Общински съвет – Перник за обсъждане на адекватни мерки и решения за преодоляване на системния проблем с топлоснабдяването в гр. Перник.

Напълно споделям безпокойството и загрижеността на местната власт във връзка с честите аварии на топлопопреносните съоръжения в града. Категорично е становището ми, че е необходим стриктен контрол за спазването на показателите за качество на топлоснабдителните услуги.

Проблемите на битовите клиенти на „Топлофикация-Перник“ АД са трайно във фокуса на моето внимание. През последните три отоплителни сезона в институцията на омбудсмана постъпиха десетки жалби и сигнали от жители на гр. Перник за чести аварии и влошено качество на услугата. На 21.12.2020 г., след поредица непланирани спирания на отоплението и слабо подгриване на топлата вода, отправих препоръка към министъра на енергетиката и към председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) за извършване на извънредни проверки на „Топлофикация-Перник“ АД. Настоях в най-кратък срок засегнатите битови клиенти да получат справедливи компенсации.

Обърнах се и към изпълнителния директор на топлопленосното предприятие, като поисках да ме информира за причините за проблема и предприетите мерки за трайното му решаване.

В средата на м. януари 2021 г. отново постъпиха десетки жалби и сигнали за чести аварии, студени радиатори, липса или недостатъчно загряване на топлата вода, което не се отразява на сметките им.

На 18.01.2021 г. отправих нова препоръка до министъра на енергетиката и председателя на КЕВР с искане за своевременни действия за контрол по отношение на „Топлофикация - Перник“ АД, с цел гарантиране сигурността на снабдяването с топлинна енергия на битовите клиенти и устойчиво изпълнение на показателите за качество на топлоснабдителните услуги.

Впоследствие от Министерството на енергетиката информираха, че Дирекция „Сигурност на енергоснабдяването и управление при кризисни ситуации“ е установила определен период с отклонения от зададения график на температурата, подавана от топлопленосното предприятие, което е в нарушение на Показатели за качество на топлоснабдяването, утвърдени от КЕВР. Резултатите от извънредната проверка са изпратени на енергийния регулатор за предприемане на действия по компетентност.

На 24.03.2021 г. се обърнах отново към председателя на КЕВР, като поисках становището на регулатора относно изпълнението на лицензионните задължения от страна на „Топлофикация - Перник“ АД за качеството и сигурността на



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

топлоснабдяването. В писмото отново настоях за изплащане на справедливи компенсации на засегнатите клиенти на дружеството.

След трите настойчиви препоръки на омбудсмана, на 08.04.2021 г. КЕВР съобщи, че е задължила топлофикационното дружество да компенсира потребителите си за „нарушено качество на топлоподаването за срок над 48 часа през м. декември 2020 г. и м. януари 2021 г.“ Съгласно публикуваната от комисията информация, само за периода 11.01.2021 г. - 21.01.2021 г. с нарушено топлоподаване за различен срок са били общо 5 473 бр. клиенти на дружеството, присъединени към общо 174 бр. абонатни станции. Регулаторът изисква в срок до 15.05.2021 г. всички клиенти на „Топлофикация – Перник“ АД с нарушено качество на топлоподаването за периодите от 17.12.2020 г. до 21.12.2020 г. и от 11.01.2021 г. до 20.01.2021 г. да получат компенсация (неустойка) в размер на стойността на недоставената в съответната абонатна станция топлинна енергия, за времето над 48 часа с влошени показатели.

Впоследствие битови клиенти заявиха в писма до омбудсмана, че определените компенсации са прекалено ниски и несъответстващи на предизвиканите затруднения и неудобства.

През м. септември 2021 г. в институцията постъпиха множество жалби и сигнали от клиенти на „Топлофикация-Перник“ АД във връзка с продължително прекъсване на битовото горещо водоснабдяване (БГВ) през месеците август и септември 2021 г. В тази връзка отново настоях пред изпълнителния директор на дружеството да ме запознае с предприетите действия за осигуряване на качествени и непрекъснати топлоснабдителни услуги. Изтъкнах, че наличието на топла вода е важна предпоставка за спазване на личната и обществена хигиена, както и за ефективното изпълнение на противоепидемичните мерки в новата вълна от COVID-19. С оглед правомощията на омбудсмана отправих препоръка битовите клиенти, засегнати от аварийните спирания на топлата вода, да получат справедливи компенсации.

В отговор изпълнителният директор ме информира за извършените планови и аварийни ремонти в посочения период. Заяви, че клиентите своевременно са били осведомени за спиранията в съответствие с изискванията на нормативната уредба. Подчерта, че към 30.09.2021 г. са изпълнени всички планирани дейности за ремонт на топлопреносната мрежа. Отбеляза също, че в рамките на възможностите на наличното технологично оборудване дружеството се стреми да предоставя топлинна енергия на около 2/3 от населението на града.

По повод на жалби и сигнали от жители на гр. Перник за непланирани прекъсвания на топлоснабдителните услуги през месеците декември 2021 г. и януари 2022 г., на 11.02.2022 г. изпратих препоръка на новоизбрания председател на КЕВР да бъде извършена поредна извънредна проверка на съоръженията на „Топлофикация-Перник“ АД заради честите аварии, довели отново до студено парно и липса на топла вода за клиенти на дружеството. Изтъкнах, че само за периода от 27.01.2022 г. до 11.02.2022 г. са отчетени четири аварии на основен топлоизточник, които са довели до прекъсване на топлоснабдителните услуги в града. Отделно, поради аварии на топлопроводи в същия период е нарушавано нормалното топлоснабдяване на отделни райони, като кв. „Изток“, кв. „Тева“ и др. Поисках отново от регулатора обективна оценка относно спазването на лицензионните задължения на топлопреносното предприятие и по-конкретно за изпълнението на показателите за качество на топлоснабдителните услуги.

На 18.02.2022 г. председателят на КЕВР ме информира, че регулаторът е запознат с възникналите проблеми и е във връзка с ръководството на „Топлофикация – Перник“ АД. От дружеството са изискани документи, данни и информация, свързани с нарушеното топлоподаване през текущия отоплителен период. Уверява, че след анализ



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

на предоставените данни от КЕВР ще се предприемат съответните действия за гарантиране на качеството на услугите, за които омбудсманът ще бъде информиран.

Уважаеми господин Колев,

От изложеното се установява, че проблемите с качеството и сигурността на топлоснабдяването в гр. Перник не само не се решават, но и се задълбочават.

Очаквам обективна и ефективна проверка от компетентните органи относно причините за честите аварии по съоръженията на „Топлофикация Перник“ АД, за резултатите от която гражданите на Перник да бъдат информирани своевременно.

Очаквам предприемане от страна на топлопреносното предприятие на краткосрочни и дългосрочни мерки за преустановяване и предотвратяване за в бъдеще на посочените нарушения.

В заключение, но не на последно място, предвид системното нарушаване на интересите на клиентите на топлинна енергия от страна на дружеството, очаквам „Топлофикация-Перник“ АД да поеме отговорност за неизпълнение на задълженията си, чрез справедливи компенсации.

Уверявам Ви, че в рамките на законовите ми правомощия ще продължа да настоявам за намиране на трайни решения за осигуряване на качествено и непрекъснато отопление и битово горещо водоснабдяване в гр. Перник.

С уважение,

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