



**ИНЖ. ЕМАНУИЛ ЗЪБОВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
**НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ-ВТ“ АД**  
**бул. „Никола Габровски“ № 71А**  
**гр. Велико Търново 5000**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ЗЪБОВ,**

Повод да се обърна към Вас са продължилите повече от десет дни аварии в гр. Велико Търново по топлопреносната мрежа на „Топлофикация-ВТ“ АД. В сигнали граждани твърдят, че не се предоставя информация кога ще бъде възстановено топлоподаването - на обявените телефони от дружеството никой не отговаря, на сайта също липсва информация кога ще бъде възстановено топлоподаването.

Като изразявам увереност, че полагате необходимите усилия за преодоляване на проблема, искам да подчертая, че съгласно чл.43, ал. 2 от Общите условия на за продажба на топлинна енергия от “Топлофикация-ВТ” АД на потребители в град Велико Търново, спирането на топлоснабдяването в случаите на авария продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от четиридесет и осем часа. Топлофикационното дружество е длъжно да уведоми потребителите по подходящ начин за причината и продължителността на спиране на топлоснабдяването.

Възмущението на гражданите е основателно, тъй като няма яснота кога се очаква да бъде отстранена аварията, оставила последните дни цели квартали без парно отопление.

Уважаеми господин Зъбов,

Като омбудсман съм силно обезпокоена от зачестилите аварии по топлопреносната мрежа на дружеството, които не се отстраняват в предвидените срокове и хората остават без топлина и топла вода.

На основание Закона за омбудсмана отправям към Вас препоръка за предприемане на необходимите действия за привеждане възможно най-бързо в техническа изправност на топлопреносната мрежа, така че да бъде осигурено непрекъснатост и качество на топлоснабдителната услуга. Надявам се да мобилизирате аварийните екипи, така че гражданите да посрещнат в топлинен комфорт приближаващите празници.

Очаквам да изясните причините за аварията, както и да предприемете мерки за недопускане в бъдеще на системни аварии по мрежата, за предоставяне на навременна информация на сайта на дружеството при възникване на аварии и сроковете за тяхното отстраняване.

С оглед правомощията на омбудсмана отправям и препоръка – дните без парно отопление в месец декември 2019 г. да бъдат отразени в месечната сметка, така че гражданите да не плащат за услуга, която реално не е била предоставена.

В законоустановения срок ме информирайте и за начина, по който ще бъдат компенсирани клиентите Ви, предвид неспазване на сроковете за отстраняване на аварията и причинените им неудобства.

С уважение,

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