



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО
ДОЦ. Д-Р ИВАН ИВАНОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО
И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**ДО
Г-Н РОСЕН ХРИСТОВ
СЛУЖЕБЕН МИНИСТЪР НА
ЕНЕРГЕТИКАТА**

Относно: Жалби и сигнали за влошено качество на топлоснабдяването на битови клиенти в град Габрово от „Топлофикация - Габрово“ ЕАД

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИВАНОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ХРИСТОВ,**

При омбудсмана постъпи писмо от кмета на община Габрово, адресирано и до министъра на енергетиката, по повод множество сигнали и оплаквания от клиенти на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД за системно влошаване на качеството на централното топлоснабдяване на територията на общината.

Изтъква се, че според информация, предоставена на сайта на „Топлофикация – Гълъбово“ ЕАД, от началото на отоплителния сезон до 31 януари 2023 г. има 12 съобщения за преустановено или понижено топлоподаване.

В отделни случаи засегнати от неплановите прекъсвания на топлоснабдяването са всички, около 4500, клиенти на дружеството на територията на гр. Габрово.

Според информация, предоставена на местната власт от зам.-изпълнителния директор на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД (г-н Петър Пилъонов), прекъсванията на топлоснабдяването се дължат на множеството аварии по топлопреносната мрежа, която е собственост на дружеството.

Г-жа Христова отбелязва, че липсва официална информация за намеренията на предприятието за трайно решаване на проблема и за гарантиране на качеството и непрекъснатостта на услугата.

Обръща внимание на значимия обществен интерес, който е засегнат вследствие нередовното топлоснабдяване особено през отоплителния сезон. Припомня, че този проблем не е нов и вече е ставал причина за ескалация на социално напрежение в града.

Поставено е искане за своевременно предприемане на действия по компетентност.

Следва да подчертая, че до омбудсмана постъпиха и други жалби от битови клиенти на топлофикационното дружество, които сигнализират за чести непланови спирания на топлоподаването през м. януари 2023 г. и в първите дни на м. февруари 2023 г. Според тях, освен потвърдените от дружеството аварийни прекъсвания на услугата, в отделни дни температурата на топлоносителя в абонатните станции е пониска от нормативно определената, което води до невъзможност за нормално отопление на жилищата им.



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Обръщат внимание, че използването на електроуреди за отопление предизвиква отчитане на потребление на топлинна енергия от уредите за дялово разпределение по радиаторите, като по такъв начин клиентите заплащат двойно за отопление – веднъж чрез сметките за електрическа енергия и втори път чрез сметките към „Топлофикация – Габрово“ ЕАД - за енергия, която фактически не е доставена.

Отбелязва се също, че независимо от правото на дружеството при определени условия временно да спре топлоподаването без предварително уведомяване на купувача, в тези случаи то е длъжно да уведоми купувача по подходящ начин за причините и за продължителността на спиране на топлоснабдяването (съгласно чл. 42, ал. 2 от Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация-Габрово“ ЕАД на потребители в град Габрово). Преглед на информацията, предоставена на електронния сайт на дружеството показва обаче, че в отделни случаи не се посочва продължителността на спиране на топлоподаването.

Засегнатите граждани търсят също и съдействие за справедливи компенсации за периодите на спряно или некачествено топлоснабдяване (топлоснабдяване при нарушение на нормативните изисквания за температури на изхода на абонатните станции в сградите).

Уважаеми господин Иванов,
Уважаеми господин Христов,

С притеснение отбелязвам, че се налага повторно да поставя на Вашето внимание проблем, за който информирах министъра на енергетиката в писмо № 597/21.02.2022 г. по повод жалба, придружена с подписка от 239 битови клиенти на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД.

Предвид горното и на основание Закона за омбудсмана, във връзка с чл. 75 и чл. 76 от Закона за енергетиката се обръщам към Вас по компетентност за извършване на извънредни проверки на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД относно качеството и непрекъснатостта на топлоснабдителните услуги за битовите клиенти в гр. Габрово и изпълнението на свързаните с това условия на издадените лицензии на дружеството.

Смятам за справедливо искането на засегнатите граждани да получат съответни компенсации за периодите на спряно или некачествено топлоснабдяване по време на настоящия отоплителен сезон.

Намирам за напълно основателни и техните искания за упражняване на ефективен контрол от страна на компетентните институции върху дейността на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД.

За Вашите становища по случая очаквам да ме информирате в разумно кратък срок.

С уважение,

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