



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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

**ДО
Г-Н ИВАН ШИШКОВ
СЛУЖЕБЕН МИНИСТЪР НА
РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ
И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО**

Относно: Проблеми на гражданите при въвеждането на дистанционно отчитане на топлинната енергия и студената вода

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ХРИСТОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ШИШКОВ,**

Обръщам се към Вас във връзка с изпълнението на законовото задължение на битовите клиенти на топлофикационните дружества в сгради – етажна собственост, в срок до 01.01.2027 г. да поставят в имотите си средства за дялово разпределение на топлинната енергия с възможност за дистанционно отчитане.

Въпреки дадения времеви срок, преоборудването на топлоснабдените жилища с радиаторни разпределители и с водомери за топла вода с дистанционно отчитане вече се извършва с ускорени темпове, предвид изискването на чл. 140, ал. 7 от Закона за енергетиката - при монтиране на нови средства за дялово разпределение същите да бъдат с дистанционно отчитане. През тази и през следващата година изтичат гаранционните и експлоатационните срокове на хиляди средства за дялово разпределение на топлинната енергия.

Във връзка с това, до омбудсмана постъпват множество жалби и сигнали от граждани, които показват недостатъчна информираност на битовите клиенти относно техните права и задължения, свързани с изпълнението на законовите изисквания за преоборудването на инсталациите им с уреди за радиоотчет на потреблението на топлинната енергия.

Оплакванията на гражданите са свързани с:

- получаването на предписания от търговци за дялово разпределение клиентите да извършат преоборудването с новите уреди за дистанционно отчитане, преди изтичането на гаранционните и/или експлоатационните срокове на наличните уреди;

- поставяне на къси срокове за изпълнение на предписанията от топлинните счетоводители, което не позволява на гражданите да потърсят и да намерят най-добрите за тях оферти за уредите и за съпътстващите услуги;

- затруднен достъп до информация за цени, гаранционни срокове, възможности за сервиз и друга важна потребителска информация за



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

радиаторните разпределители и водомерите за топла вода с дистанционно отчитане;

- недостатъчна информация и относно измененията на цените на услугата „дялово разпределение на топлинната енергия“, в резултат на преоборудването на жилищата с уреди с дистанционно отчитане на топлинната енергия;

- конфликт между интересите на ВиК операторите и топлинните счетоводители кой да достави и да монтира водомерите с дистанционно отчитане.

Поради слаба информираност относно разпоредбата на чл. 140, ал. 8 от Закона за енергетиката, клиенти приемат монтаж на водомери за топла вода с дистанционно отчитане от ВиК оператор и впоследствие научават, че това е в нарушение на законовия текст и топлинният счетоводител няма да приеме за валидни показанията на тези водомери;

- при смяна на водомери за топла вода от топлинния счетоводител, предоставянето на информацията за новите уреди към съответния ВиК оператор се забавя;

- налице е противоречива практика относно предоставянето на данни от топлинните счетоводители на ВиК операторите за дистанционно отчетеното потребление на топла вода. Добри са примерите на сключени между дружествата споразумения за обмен на данните без допълнителни плащания от клиентите. В други случаи обаче, се поставя условие за допълнителни плащания за тази услуга.

Уважаеми господин Христов,

Уважаеми господин Шишков,

Изпълнението на законовото задължение на гражданите да преоборудват топлоснабдените жилища със средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане е свързано със значителни финансови разходи и извънредни организационни усилия от тяхна страна. При това са налице предпоставки за нарушаване на основни права на гражданите, като: правото на информация; правото на индивидуален избор и правото на качествена услуга.

Предвид изложеното и на основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас с препоръка за организиране на информационна кампания относно всички потребителски аспекти на преоборудването на жилищата в сгради – етажна собственост, със средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане.

Смятам за необходимо в тази връзка и своевременно изменение и допълнение на Наредба № Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването (Наредба за топлоснабдяването) и Наредба № 4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи (Наредба № 4), като:

- бъде определен срок, в който топлинните счетоводители следва да предоставят на ВиК операторите данните на сменените водомери за топла вода – предлагам този срок да бъде 5 раб.дни;

- бъде уредено сключването на споразумения за обмяна на информация между топлинните счетоводители и ВиК операторите относно показанията на



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

водомерите за топла вода с дистанционно отчитане, като не се допуска обвързването им с финансови тежести за битовите клиенти;

- да се уеднакви срокът за извършване на проверка на индивидуалните водомери. Съгласно чл. 34а, ал. 5 от Наредба № 4 този срок понастоящем е 3 месеца, а съгласно чл. 52, ал. 7 от Наредба № Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването – 1 месец;

- предписанията за замяна на радиаторните топлинни разпределители и индивидуалните водомери за топла и студена вода да съдържат задължително информация за датата на която е изтекъл съответно гаранционния/експлоатационния срок и срокът на метрологична проверка на уредите.

Очаквам да ме информирате за Вашето становище по поставените проблеми в разумно кратък срок.

С уважение,

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