



# ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО**  
**Г-Н АЛЕКСАНДЪР АЛЕКСАНДРОВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА**  
**„ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД**  
ул. „Ястребец“ № 23 Б  
гр. София 1680

*Относно: Жалби до омбудсмана на Република България във връзка с внезапно и продължително прекъсване на топлоснабдяването в кв. „Бъкстон“*

## **УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АЛЕКСАНДРОВ,**

При омбудсмана постъпиха десетки жалби от битови клиенти на „Топлофикация София“ ЕАД в сгради – етажна собственост (СЕС), по повод внезапно прекъсване на битовото горещо водоснабдяване в жк „Бъкстон“. Спирането на топлата вода е настъпило на 12 юни 2023 г. и съгласно информация, подадена от клиентския телефон на дружеството, ще бъде с много голяма продължителност – до 7 юли 2023 г.

Оплакването на гражданите е, че топлопреносното предприятие не ги е информирало предварително за плановото спиране на топлоподаването в 15-дневния срок, предвиден в Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация София“ ЕАД на клиенти в град София (ОУ).

Подателите твърдят, че всички потребители от засегнатия район са разбрали, че няма да имат топла вода, чак след като тя вече е била спряна на 12 юни 2023 г., а първите съобщения от дружеството за спирането са получени в средата на същия ден.

Гражданите заявяват неудовлетворение от получените разяснения на служители, че съобщение за спирането на топлата вода е публикувано на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД. От една страна те смятат, че дружеството не е направило необходимото, за да може информацията действително да достигне до потърпевшите клиенти. От друга страна потребителите нямат достъп до техническите данни кога наистина „Топлофикация София“ ЕАД е публикувало на своята страница в интернет съобщението за продължителния планов ремонт. Поради това възникват съмнения, че известието може да е поставено на сайта на дружеството със задна дата. Понастоящем то може да бъде намерено на страницата в интернет на две труднодостъпни места.

Засегнатите клиенти поставят искане за проверка поради какви причини не са били информирани своевременно и по подходящ начин за много продължителното планово прекъсване на битовото горещо водоснабдяване в кв. „Бъкстон“. Настояват подаването на топла вода да бъде възстановено във възможно най-кратък срок. Очакват да получат справедливи компенсации от „Топлофикация София“ ЕАД за целия период, в който са били лишени от топлоснабдяване.

## **Уважаеми господин Александров,**

Съгласно действащата нормативна уредба правото на информация е едно от основните права на потребителите на обществени услуги.

От друга страна съгласно чл. 73, ал. 2 от Закона за енергетиката, операторите на топлопреносни мрежи са длъжни предварително да уведомят и клиентите за времето и продължителността на прекъсването или ограничаването на снабдяването при



## ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

извършване на ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения и други подобни действия, които подлежат на планиране.

Предвид горното на основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас за проверка по поставения проблем. Настоявам да бъде изяснено конкретно на коя дата и в колко часа съобщението за плановия ремонт на топлопреносните съоръжения в кв. „Бъкстон“ е публикувано на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД към информацията за реконструкцията на топлопреносната мрежа в жк „Красно село“.

Очаквам Вашето становище дали плановият ремонт с голяма продължителност от 4 седмици е бил оповестен от дружеството по подходящ начин с оглед постигането на своевременна информираност на засегнатите хиляди потребители. Очаквам и Вашето становище дали в случая „Топлофикация София“ ЕАД е изпълнило задълженията си по чл. 73, ал. 2 от Закона за енергетиката и по чл. 5, т. 18 от ОУ.

Отправлям препоръка да бъдат използвани евентуалните възможности за възстановяване на битовото горещо водоснабдяване в кв. „Бъкстон“ преди определения краен срок 7 юли 2023 г.

В заключение информирам, че смятам за справедливо поставеното искане от потърпевшите битови клиенти в засегнатия от реконструкцията район да получат справедливи компенсации за внезапното и продължително спиране на топлата вода.

С резултатите от проверката и предприетите действия ме запознайте в законоустановения срок.

С уважение,

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