



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
Г-Н РУМЕН РАДЕВ
МИНИСТЪР НА
ЕНЕРГЕТИКАТА

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

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

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН РАДЕВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИВАНОВ,**

Обръщам се към Вас по повод постъпилите при омбудсмана над 200 жалби от битови клиенти на „Топлофикация София“ ЕАД в сгради – етажна собственост, във връзка с продължително прекъсване на битовото горещо водоснабдяване в жк „Бъкстон“ без необходимото предварително уведомление. Подаването на топла вода е спряно на 12 юни 2023 г. за период от почти четири седмици до 7 юли 2023 г.

Гражданите твърдят, че топлопреносното предприятие не ги е информирало своевременно за плановото спиране на топлоподаването. Те заявяват, че са научили за прекъсването на самата дата 12 юни 2023 г., когато вече не са имали топла вода. Клиентите, които са регистрирали в дружеството своите електронни адреси, са получили съобщения за спирането на топлоснабдяването също на 12 юни 2023 г.

Засегнатите потребители отбелязват, че при запитвания на клиентския телефон на „Топлофикация София“ ЕАД им е съобщено, че информация за предстоящия продължителен ремонт е публикувана на сайта на дружеството на 28.05.2023 г., с което според предприятието е спазен 15-дневният срок, посочен в чл. 5, т. 18 от Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация София“ ЕАД на клиенти в град София (ОУ).

Подателите поставят искане за проверка и изплащане на справедливи компенсации от „Топлофикация София“ ЕАД на всички засегнати от липсата на предварително уведомление за продължителното планово спиране на топлата вода.

На основание Закона за омбудсмана се обърнах към изпълнителния директор на „Топлофикация София“ ЕАД за информация по поставения проблем. В отговор дружеството заяви становище, че за извършваните ремонтни дейности клиентите са уведомени съгласно чл. 5, т. 18 от ОУ с публикуване на съобщение на сайта на дружеството в нормативно определения срок, а именно 28.05.2023 г.

Няма данни „Топлофикация София“ ЕАД да е изплатило или да предвижда изплащането на неустойки за липсата на предварително уведомление за продължителното прекъсване на топлоснабдяването в района.



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Уважаеми господин Радев,
Уважаеми господин Иванов,

Операторите на топлопреносни мрежи са длъжни предварително да уведомят клиентите за времето и продължителността на прекъсването или ограничаването при извършване на ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения и други подобни действия, които подлежат на планиране (чл. 73, ал. 2 от Закона за енергетиката).

Съгласно чл. 74, ал. 1 от Закона за енергетиката условията и реда за такова прекъсване или ограничаване са определени в наредба на министъра на енергетиката, а именно в Наредба № 10 от 09 юни 2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ (Наредба № 10).

При въвеждане на временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с топлинна енергия поради планови ремонти и реконструкции операторът на топлопреносната мрежа задължително уведомява потребителите на топлинна енергия за битови нужди - най-малко 15 дни предварително чрез местните средства за масово осведомяване (чл. 34, ал. 1, т. 1 от Наредба № 10).

В противоречие с тази разпоредба чл. 5, т. 18 от ОУ допуска предварителното уведомяване да става единствено чрез публикация на интернет страницата на „Топлофикация София“ ЕАД, цитирам: „Продавачът се задължава да уведомява Клиентите 15 дни предварително, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване или на интернет страницата си, за началото и продължителността на ограничаването и/или спирането на снабдяването с топлинна енергия поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране“.

Категорично е становището ми, че задължението за уведомяване чрез местните средства за масово осведомяване не може да се приеме за изпълнено единствено чрез публикация на интернет страницата на „Топлофикация София“ ЕАД.

Нещо повече: по принцип е налице техническа възможност администраторът на интернет страница да поставя на дати на текстовете, които не съответстват на действителния момент на публикуването им.

Битовият клиент на „Топлофикация София“ от своя страна няма възможност да докаже, че не е бил своевременно уведомен за планирано спиране на топлоподаването и съответно е лишен от възможността да защити правото си на информация и да получи неустойка.

Приемането на съобщенията на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД за надлежно уведомяване на засегнатите клиенти на практика може да даде на дружеството неограничени възможности да нарушава изискването за предварително осведомяване на потребителите за плановите прекъсвания на топлоснабдяването.

От друга страна, съгласно чл. 38, ал. 1 от ОУ, когато Продавачът не уведоми Клиентите, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на спиране на топлоподаването поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране, той дължи неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на спиране на топлоподаването.

Предвид горното смятам, че в описания случай с плановото спиране на топлоснабдяването на битовите клиенти в кв. „Бъкстон“ в периода 12 юни 2023 г. – 7 юли 2023 г. има данни за извършени от „Топлофикация София“ ЕАД нарушения на чл.



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

73, ал. 2 от Закона за енергетиката, на чл. 34, ал. 1, т. 1 от Наредба №10, както и за нарушението, визирано в чл. 38, ал. 1 от ОУ.

Уважаеми господин Радев,
Уважаеми господин Иванов,

На основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас с настойчива препоръка за задълбочена проверка по компетентност относно изпълнението на задължението на „Топлофикация София“ ЕАД да уведоми 15 дни предварително – съгласно действащата нормативна уредба, клиентите на дружеството в жк „Бъкстон“ за планираното спиране на топлоподаването в периода 12 юни 2023 г. – 7 юли 2023 г.

Настоявам Комисията за енергийно и водно регулиране да предприеме необходимите действия за изменение на чл. 5, т. 18 от ОУ с цел отпадане на възможността уведомлението на битовите клиенти да се извършва само чрез публикация на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД.

Категорично е мнението ми, че в описания случай в жк „Бъкстон“ следва да бъде приложен чл. 38, ал. 1 от ОУ, така че „Топлофикация София“ ЕАД да заплати на засегнатите битови клиенти неустойка в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на спиране на топлоподаването.

Очаквам Вашето становище по поставените проблеми в разумно кратък срок.

С уважение,

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