



**ДО
Г-Н ПЛАМЕН МЛАДЕНОВСКИ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И
ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

Относно: Жалби до омбудсмана на Република България във връзка с влошено качество на горещото водоснабдяване в гр. Перник

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МЛАДЕНОВСКИ,

Обръщам се към Вас по повод множество жалби и сигнали до омбудсмана, постъпили в рамките на няколко часа на 14 май 2026 г. от битови клиенти на „Топлофикация - Перник“ АД във връзка с некачествено предоставяне на топлоснабдителна услуга, което се изразява в недостатъчно подгриване на горещата вода.

Оплакванията са за следните райони от гр. Перник: улиците „Найчо Цанов“ № 29, „Св. Св. Кирил и Методий“ бл. 61, „Искър“ № 4, „Бучински път“ № 3, „Рашо Димитров“ бл. 68 и бл. 89, „Юрий Гагарин“ бл. 9; кв. „Димова махала“ бл. 14; кв. „Изток“, ул. „Благой Гебрев“ бл. 32; пл. „Кракра Пернишки“ бл. 17.

Гражданите твърдят следното:

- системно, месеци наред, „Топлофикация – Перник“ АД не подава гореща вода с необходимата температура (55 °С) - в определени часове е хладка, а понякога почти студена, което създава сериозен дискомфорт и неудобства при посрещане на обичайните битови нужди;

- в същото време плащат цена за услугата битово горещо водоснабдяване, която не получават;

- аварияте са постоянни, като през отоплителния сезон тяхната официално обявена продължителност не е надхвърляла 47 часа, въпреки че и след това подгриването е оставало влошено. Това е правено с цел да не се надхвърля допустимата продължителност на прекъсването/ограничението съгласно чл. 73, ал. 3 от Закона за енергетиката - 48 часа;

- разяснявано е от дружеството, че през лятото горещото водоснабдяване се спира за профилактика, за да има подобрена услуга през отоплителния сезон.

С оглед на изложеното жалбоподателите търсят съдействие за предприемане на ефективни мерки за осигуряване на качествена и непрекъсната топлоснабдителна услуга.

Уважаеми господин Младеновски,

През годините Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) показва ангажираност с проблемите, които битовите клиенти на „Топлофикация-Перник“ АД срещат във връзка с качеството и сигурността на топлоснабдителните услуги.

Жалбите до омбудсмана водят до извод, че предприетите досега мерки от дружеството не са достатъчни за гарантиране на необходимото качество на доставяната топлинна енергия.

При извършена справка в сайта на „Топлофикация – Перник“ АД установихме, че за м. март 2026 г. са обявени 11 аварии, за м. април 2026 г. - 14 аварии, а от началото на м. май 2026 г. - 7 аварии по топлопреносната мрежа.

По повод настоящите оплаквания, с оглед правомощията на омбудсмана отправям препоръка за извършване на извънредна проверка от КЕВР на „Топлофикация - Перник“ АД относно изпълнението на показателите за качество и непрекъснатост на битовото горещо водоснабдяване.

Необходима е обективна оценка от страна на енергийния регулатор за изпълнението на лицензионните задължения на топлопреносното предприятие да осигурява качествено снабдяване с топлинна енергия, включително сигурност, непрекъснатост и ефективност.

Смятам, че е необходимо да бъдат определени справедливи компенсации за засегнатите клиенти и за намиране на трайно решение на проблемите с качеството и непрекъснатостта на топлоснабдителните услуги в гр. Перник.

Очаквам да ме информирате в разумно кратък срок за становището си.

С уважение,

ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ