



ТОПЛОФИКАЦИЯ – КАКВО СВЪРШИХМЕ И КАКВО ПРЕДСТОИ

I. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

- **срещу неоснователно начислени задължения, в т.ч. и срещу сградната инсталация**

Гражданин се обръща към омбудсмана, след като Топлофикация София отказва да се съобрази с възраженията му и обективната фактическа обстановка: Придобил е имот от публична продажба, с постановление за възлагане от м.ноември 2011 г. Издадена е обаче, към същия момент обезпечителна заповед в полза на бившите собственици. Не е въведен във владение – изп.производство е спряно.

Когато разбира, че Топлофикация София претендира към него задължения за същия имот, от 2015 г. многократно се е опитвал да реши проблема. Без резултат.

Топлофикация София е завела срещу него дело през 2016 г. за задължения от м.ноември 2011 до 2014 г. Делото е образувано след негово възражение срещу Заповед за изпълнение на парично задължение/2014 г./ Приложена е и покана от дружеството за доброволно изпълнение от м.януари 2017 г. – задълженията, които се търсят от него са в размер на 3741 лв.

- **ремонтни и аварии; гражданите не могат да подават сигнали чрез сайта на Топлофикация София.**

Гражданин споделя, че е недопустимо фирма от такъв мащаб да не предоставя възможност за писмени сигнали чрез сайта. Твърди, че в тел.разговори служителите не дават възможност за комуникация, държат се грубо и накрая заявяват, че времето за разговор е изтекло и затварят.

- **граждани недоволстват от ограничаване правото им в съдебно заседание да защитят правата си; срещу вещи лица, които не извършват задълбочена проверка - работят по документи, предоставени им от топлоф. дружества.**

Адвокат твърди, че доверителят му е осъден да заплати огромна сума за парно след две заповедни и две искиви производства. Изискват се

експертизи, които пряко обслужват Топлофикация София. ВЛ не изготвят обективна експертиза. Дружеството отказва медиация, за която бива приканена всеки път. На заседанията почти не се явява юрисконсулт, с който да може да се сключи споразумение. Поради това счита, че Топлофикация София разчита на експертизите и няма притеснения относно изхода на делото.

Сигнал на адвокат за умишлено, грубо неспазване на правото на справедлив процес и особено на правото на защита. Според него има корупционен съдебен чадър над монополиста. Юрисконсулти не се явяват на делата, като че ли истинската им защита е предоставена от съда.

Описва нарушенията на два съдебни състава по дело, образувано по предявен от него отрицат. установителен иск.

- **аварии след планов ремонт** – гражданка твърди, че след подмяна на тръбопроводите в Люлин 5, два месеца след това има трета авария.

II. ПРОЯВИ

През 2016 г.

➤ **тематична приемна, свързана с проблемите на гражданите в сектор топлоснабдяване/18.02.2016/**

Близо 250 души се отзоваха на поканата на омбудсмана и дойдоха в откритата тематична приемна по проблемите на гражданите с „Топлофикация“.

Организирането на публичната дискусия се наложи заради стотиците жалби, които се получават в институцията срещу топлофикационните дружества у нас.

➤ **проведен форум за проблемите в топлоснабдителния сектор, /23.02.2016/**

Участваха министърът на енергетиката Теменужка Петкова, председателят на КЕВР Иван Иванов, председателят на ресорната комисия в парламента Делян Добрев, зам.-председателят на СОС Николай Стойнев, ръководството на „Топлофикация София“ ЕАД, шефът на Комисията за защита на потребителите Димитър Маргаритов, експерти, депутати и др.

Представен бе Доклад относно топлоснабдяването с анализ на основни проблеми при предоставянето на услугите от топлофикационните предприятия и фирмите за дялово разпределение, като са отправени конкретни препоръки за тяхното преодоляване.

Начертаха се реално осъществими стъпки към подобряване обслужването на гражданите, за ефективен диалог между участниците в процеса, за прозрачни правила при разпределение на разходите за топлинна енергия.

Всеки от участниците пое конкретни ангажименти.

- *Участие в работна група в МЕ за промяна ЗЕ*

- *Относно дължимостта на цена за сградна инсталация в случаите на отказ от услугата бе сезиран ВКС за тълкувателно решение предвид разпоредба на чл. 62 от Закона за защита на потребителите, регламентираща непоисканата доставка на стоки или услуги*

- *Становища до КЕВР за промяна в Общите условия на „Топлофикация София“ ЕАД относно събирането на дължими суми за топлинна енергия./юни 2016/*

- *Среща с Комисаря по правосъдие, потребители и равнопоставеност между половете по проблемите в топлоснабвяването*

- *Писмо до Комисаря по правосъдие, потребители и равнопоставеност между половете и Комисаря по климат и енергетика към ЕК за информация относно съответствието на българското законодателство с Директива 2012/27/ЕС за енергийната ефективност и Директива 2011/83/ЕС за защита на потребителите (относно дължимостта на цена за сградна инсталация).*

- *Препоръка към министъра на енергетиката да поиска от Агенцията за държавна финансова инспекция да извърши финансова инспекция „Топлофикация София“ ЕАД относно приходите на дружеството от присъдени юрисконсулски възнаграждения по съдебни и изпълнителни дела. /юни 2016/*

- *Изслушване пред Комисията за наблюдение на КЕВР в НС във връзка с неизпълнение на поетите ангажименти от КЕВР.*

- *Искане до Конституционния съд за установяване противоконституционност на чл.78, ал.8 от Гражданския процесуалния кодекс: "В полза на юридически лица и еднолични търговци се присъжда и адвокатско възнаграждение, ако те са били защитавани от юрисконсулт.", и чл.161, ал.1, изр.3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс: "На администрацията вместо възнаграждение за адвокат се присъжда за всяка инстанция юрисконсултско възнаграждение в размера на минималното възнаграждение за един адвокат.", поради противоречие с разпоредби от Конституцията.*

- *Омбудсманът проведе работна среща с Федерацията на потребителите, на която бяха обсъдени бъдещите съвместни действия, свързани с решаване на проблемите на гражданите с топлофикационните дружества. /август 2016/*

➤ **По Закона за достъп до обществената информация бяха отправени въпроси към изп.д-р на Топлофикация София**, сред които: колко от присъдените на Топлофикация за 2015 г. юрисконсултски възнаграждения са събрани, как са осчетоводени и как са разходвани./октомври 2016/

Мълчаливият отказ на изп.д-р бе обжалван пред Админ.съд София град

➤ **Омбудсманът внесе проекторешение в Столичния общински съвет (СОС) за преустановяване практиката на „Топлофикация София“ ЕАД да претендира юрисконсултски възнаграждения** по съдебни и изпълнителни дела срещу свои клиенти – длъжници.

➤ **Омбудсманът участва на последното заседание на СОС за 2016 г. при разглеждане бизнес плана на Топлофикация София**

През 2017 г.

➤ **Брифинг на омбудсмана във връзка с аварията на Топлофикация София, оставила хиляди столичани без парно и топла вода.**

Омбудсманът посъветва гражданите да търсят правата си, като подадат жалби до дружеството с претендиране на неустойка за неизпълнение на задълженията си.

➤ **Омбудсманът се обърна към служебния министър на енергетиката с искане за спешна проверка относно аварията на „Топлофикация**

Бе отправена препоръка за ревизия на изпълнението на инвестиционната програма на дружеството, тъй като с темповете на монополиста, за ремонт на съоръженията ще са нужни 1000 години - през 2016 са обновени едва 1,4 км от общо 1000 км тръбопроводи.

➤ **Омбудсманът поиска спешно промяна в Наредбата за топлоснабдяването**, така че сметките за „топло“ да отговарят на реално ползваната услуга.

➤ **С подкрепата на омбудсмана граждански организации дадоха на съд решенията на КЕВР за шоковото увеличение цените на природния газ и увеличение цените на топлинната енергия.**

III. РЕЗУЛТАТИ

Работна група в МЕ изработи промени в ЗЕ, които обаче не бяха подложени на обществено обсъждане, съотв.внесени в НС.

Топлофикация София предупреждава клиентите си за просрочени задължения.

Юрисконсултските възнаграждения се намалиха в пъти.

Възложена бе финансова инспекция на Топлофикация София.

Админ.суд София град постанови решение, с което отмени мълчаливия отказ на изп.д-р на Топлофикация София/обжалвано бе от дружеството/.

IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Промени в законодателството – ЗЕ и Наредбата за топлоснабдяването, с цел:

- справедливо заплащана на ползваната услуга;
- ясна и конкретна информация за начина на начисляване на задължения;
- ясни договорни правила между ЕС и фирмите за дялово разпределение;
- контрол на работата на абонатните станции;
- ефективен контрол на топлофикационните дружества.

Промени в начина на управление на Топлофикация София, по-добър мениджмънт.

Да приема електронни документи и изявления, издадени и подписани като електронни документи; да осигури електронен адрес и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция – *становище на Държавна агенция „Електронно управление“ по подаден сигнал*

Информационни кампании на Топлофикация София с домоуправителите на СЕС, като напр. за услугите, които се предлагат, облекченията, възможността на етажната собственост да определи дела на сградната инсталация, как може да се пести енергия и т.н.

При ремонти Топлофикация София своевременно да предоставя информация на клиентите, чрез сайта, за началото, края и резултата от ремонтите/извършени дейности/