



ОБЩЕСТВЕНИ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

гр. София 1680, ж.к. „Борово“, бул. „Ген. Стефан Тошев“ № 26, бл. 223А, магазин 3,
e-mail: ombudsmantoplofikacia@gmail.com, www.ombudsmantoplofikacia.simplesite.com
тел. 02 878 18 18, 0876 940 813

ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 16.10.2020 г. – 31.12.2020 г.

Настоящият отчет за дейността на обществените посредници е изготвен в изпълнение на т. 4 от Решение № 466, прието на заседание на Столичния общински съвет, проведено на 08.10.2020 г.¹

Отчетът обхваща отчетен период 16.10.2020 г. – 31.12.2020 г.

Изборът на начална дата на настоящия отчетен период е обусловен от датата на влизане в сила на Решение № 466/08.10.2020 г. на Столичния общински съвет.

Раздел I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

За периода 16.10.2020 г. – 31.12.2020 г. приоритетите в дейността на обществените посредници се очертах в три направления:

- Утвърждаване на добрите практики в организацията на работата на обществените посредници;
- Поддържане на организацията на приема на клиенти, осигуряване на навременна и адекватна консултация по поставените от гражданите въпроси, своевременното извършване на задълбочени проверки по подадените от клиенти заявления, сигнали и предложения и предоставяне на компетентни, пълни и изчерпателни отговори на гражданите по поставените от тях проблеми, съгласно утвърдените добри практики от предходни отчетни периоди;
- Предприемане на нови инициативи, насочени към разширяване на обхвата на дейност на посредниците и повишаване на ефективността ни като посредници между дружеството и неговите клиенти.

§ 1. СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ

През отчетния период са проведени 32 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Обществените посредници са потърсени от над 300 клиенти, като са приети 136 броя писмени заявления на граждани, които се разпределят както следва:

- брой постъпили жалби – 91;

¹ Съгласно т. 4 от Решение № 466, прието на заседание на Столичния общински съвет, проведено на 08.10.2020 г., и на основание чл. 42, ал. 1, т. 3 от Правилника за организацията и дейността на Столичния общински съвет, се възлага на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране (ПКИИЕП) да осъществява контрол върху дейността на обществените посредници веднъж на два месеца.

- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 45;

Няма неприети заявления поради нарушаване на изискванията по чл. 14 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД.



С оглед начина на постъпване на жалбите, те се разпределят, както следва:

- в приемната лично или чрез пълномощник са депозиран 44 бр. жалби
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозиран 40 бр. жалби.
- по пощата са депозиран 3 бр. жалби.
- по телефон са приети 4 бр. жалби, като жалбоподателите са се аргументирали с невъзможност да посетят приемната предвид усложнената епидемиологична обстановка, възраст или влошеното здравословно състояние.
- чрез Столична община на посредниците са депозиран 11 бр. жалби;
- чрез Обществения посредник на територията на Столична община са депозиран 5 бр. жалби.



Освен по постъпили заявления, обществените посредници вземат отношение и по въпроси, поставени в хода на провежданите в приемната и по телефон устни консултации. Устните консултации са по запитвания, по които клиентите желаят да получат информация, най-често относно съдържанието на фактурите, правата им като потребители, условията за сключване на споразумение с „Топлофикация София“ ЕАД или правата и задълженията им в хода на съдебни или изпълнителни производства, за разрешаването на които не се налага кореспонденция с дружеството или клиентите не желаят такава.

Много са случаите, в които клиентите, получили устна консултация от обществен посредник, предприемат съответни действия за уреждане на взаимоотношенията си с дружеството, например по сключване на споразумения за разсрочено плащане на задължения, за което се завеждат съответни преписки.

Обществените посредници ежедневно извършват помирителни услуги, като разясняват на клиентите ползите от сключване на споразумение за разсрочено плащане на задълженията към „Топлофикация София“ ЕАД. На клиентите се дава информация за възможностите за сключване на споразумение преди депозиране на заявление за издаване на заповед за изпълнение на парично задължение по чл. 410 от ГПК, респ. преди образуване на исково или изпълнително производство, както и за преимуществата при сключване на такова на всеки етап от съдебното производство. Разясняват се ползите за страните при липса на възражение по заповедни производства, необходимите действия по искиви производства с цел предотвратяване на увеличението на задължението с действия по оспорване на исковите и ползите от директна комуникация с дружеството при изплащане на задължения по висящи изпълнителни дела. Разясняват се обстояно и правата и задълженията на страните по заповедни, искиви и изпълнителни производства – дейност,

особено важна за преценка от страна на клиентите за предстоящото им процесуално поведение и за повишаване на правната култура на гражданите.

През отчетния период е приключила работата по 67 от постъпилите заявления, а по 24 от заявленията се очаква становище от дружеството.

С оглед срочността на работа по преписките следва да се посочи, че 5 са приключени в срок до 7 дни; 15 са приключени в срок до 15 дни; 39 са приключени в срок до един месец, една от преписките е приключена в по-дълъг срок, тъй като е изискано допълнително становище от дружеството.

През отчетния период са изготвени 45 броя придружителни писма за сключване споразумения за разсрочено плащане на задължения. Сключването на споразумение за разсрочено плащане на задълженията към дружеството се приема от клиентите за лесен, бърз и удобен начин за уреждане на взаимоотношенията и сключените споразумения през периода показват практическата му приложимост.

От изготвените общо 45 броя придружителни писма, 41 са за разсрочване на задължения по съдебно изискуеми вземания (по заповедни, иски или изпълнителни производства), а 4 – по текущи задължения.

При 5 от проведените консултации относно задължения на клиенти са установени суми при които е настъпила погасителна давност съгласно чл. 111 от ЗЗД, като общата сума е в размер на 27 882,97 лв. Погасителната давност е предимно за суми, дължими преди 2016 г.

§ 2. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

Постъпилите през отчетния период 91 броя жалби от граждани позволяват подразделянето им в зависимост от поставената проблематика, както следва:

Съобразно тематичния обхват на жалбите, те могат да се подразделят, както следва:

- заявления за предоставяне на информация за задължения – предмет на съдебно производство – 15 бр.;
- заявления, съдържащи искане за разделяне на задължения по ID номер – 4 бр.;
- заявления, съдържащи искане за издаване на удостоверение за липса на задължение по ID номер – 3 бр.;
- заявления, съдържащи искане за прекратяване на съдебни процедури, поради неправилно завеждане на иска – 4 бр.;
- заявления, съдържащи искания да не бъдат предприемани действия по принудително събиране на задълженията до извънсъдебно уреждане на задълженията – 3 бр.;
- заявления, съдържащи искания за повторно разсрочване на задължения – предмет на извънсъдебно споразумение – 2 бр.;
- заявление, съдържащи искане за преизчисляване на наследствени дялове – 1 бр.;

- заявление, съдържащо искане за разсрочване на задължение при по-благоприятни условия, поради изключително тежко социално положение на клиента – 1 бр.;
- заявления за предоставяне на информация за текущи задължения и за извършени плащания – 5 бр. ;
- заявления за предоставяне на съобщения към фактури и/или индивидуални сметки по партида – 5 бр.;
- заявления, съдържащи искане за преразпределяне на дължими суми между стари и нови собственици – 2 бр.;
- заявления, съдържащо искане за преразглеждане на задължение, поради сгрешени данни или адрес на абоната – 2 бр.;
- заявление, съдържащо искане за възстановяване на суми, определени с обща фактура – 1 бр.;
- заявление, съдържащо отказ от плащане на задължение на равни месечни вноски – 1бр.;
- заявление, съдържащо искане за разделяне на абонатен номер между съсобственици – 1бр.;
- заявление, съдържащо искане за разяснение за възможността за заплащане на равни месечни вноски – 1бр.;
- заявления, съдържащи несъгласие с индивидуалната сметка за отопление на имот за отоплителен сезон 2019/2020 – 21бр.;
- заявления, съдържащи несъгласие с начислени суми по месечни фактури за отоплителен сезон 2020/2021 – 7бр.;
- заявления, съдържащи оплакване от неполучени фактури – 3бр.;
- въпроси, свързани с начисляване на отстъпка „Лоялен клиент“ – 3бр.;
- сигнали за влошено топлоподаване – 2бр.;

Сред останалите въпроси, поставяни от гражданите, са проблеми, свързани с абонатните станции – 3, и възражения срещу начисляване или неправилно начисляване на суми за сградна инсталация – 4.

Разбира се, подразделението на жалбите в зависимост от поставената проблематика е в голяма степен условно, тъй като обичайно в едно заявление гражданите поставят повече от един въпроси, по които желаят да получат разяснения. Броят на темите надвишава броя на жалбите, тъй като има случаи, в които в едно заявление се поставят два или повече проблема.

Не са малко и заявленията, подадени до обществените посредници, във връзка с липсата или забавянето на отговора на заявлението от гражданина, подадени първоначално до „Топлофикация София“ ЕАД.

При приема на заявления или изготвяне на придружителни писма са спазени изискванията в съответствие с относимите нормативни разпоредби, регламентиращи обработването на лични данни, в т.ч. на Регламент (ЕС) 2016/679.

Раздел II. КОНСТАТАЦИИ ОТНОСНО ДЕЙНОСТТА НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

По отношение на дейността на дружеството заслужава да се посочат както някои слабости, които следва да бъдат преодолені, така и положителни промени в полза на неговите клиенти.

§ 1. КОНСТАТИРАНИ СЛАБОСТИ

Тук ще посочим констатирани през отчетния период теми, за които в Раздел „Препоръки за подобряване на работата на „Топлофикация София“ ЕАД ще направим съответните предложения:

1. Начислените от „Топлофикация София“ ЕАД суми за прогнозно потребена топлинна енергия за м. ноември 2020 г., предизвикаха обществен отзвук и медиен интерес, поради обстоятелството, че същите се различават в сравнение с начислените суми за м. ноември 2019 г. Изложеното предпоставя необходимостта от широка разяснителна кампания сред гражданите във връзка с начислените суми за прогнозно потребена топлинна енергия за м. ноември 2020 г., каквато вече се провежда от дружеството.

Обществените посредници са изразили становище по поставяните от гражданите проблеми, на основание чл. 4, ал. 1, т. 5, вр. чл. 2, ал. 2 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, в изпълнение на мисията им да съдействат за решаване на споровете между „Топлофикация София“ ЕАД и клиентите на дружеството или други лица във взаимен интерес. Становището на обществените посредници е публикувано на ел. страница на посредниците.

След запознаване със становището на дружеството и поставените въпроси от граждани, придобили и медийна известност, обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД изразяват становище, че начислените суми за прогнозно потребена топлинна енергия през м. ноември 2020 г. са определени съгласно действащата нормативна уредба и отразяват спецификите, свързани с потреблението на топлинна енергия през м. ноември 2020 г.

2. Доставка на хартиен носител на месечните съобщения към фактурите. Ще потвърдим изразената в преходни доклади констатация, а именно: „Фактурата на хартия все още е единствен източник на информация за формиране на задължението за голяма част от клиентите. Изборът на начин на получаване на фактурата – на хартия или по електронен път е индивидуален и не трябва да се допуска лишаването на клиентите от информация. Жалбите на клиентите относно недоставяне на съобщенията към фактури са постоянни и тенденцията е към увеличаване. Жалбите не могат да бъдат конкретизирани за един район, а се получават от целия град. Сигналите

са, че съобщенията към фактури не се доставят за повече от един месец. Фирмата доставчик не е създала организация да си осигури достъп до входове с ремонтирани врати и чип за влизане. Това се ползва като обяснение, че не се доставят фактури. Фирмата доставчик обслужва и „Софийска вода“. Фактурите на двете дружества са с различна дата на доставка, но се носят заедно. Ощетени са клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД, тъй като фактурите се носят със закъснение и се пропускат сроковете за отстъпка „Лоялен клиент“.

§ 2. КОНСТАТИРАНИ ПРОМЕНИ

Тук ще посочим констатирани през тази отчетния период промени в работата на дружеството теми, за които в Раздел „Препоръки за подобряване на работата на „Топлофикация София“ ЕАД ще направим съответните предложения за продължаване на утвърждаване на добрите практики:

1. Нови функционалности на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД

През отчетния период продължи надграждането на сайта на дружеството. Клиентите след регистрация вече имат достъп до съдържанието на фактурата за месеца с цялото информационно съдържание в нея.

Особено положително е въведената възможност за заявяване на ел. фактура и чрез сайта, чиято липса до момента беше поставяна от клиентите като пречка да преминат от хартиен към ел. вариант на фактурата.

2. Уеднаквяване на статута на „битови“ и „небитови“ клиенти.

С въвеждане на новата информационна система се уеднакви на статута на „битови“ и „небитови“ клиенти, като през периода продължи и надграждането в това направление. Така „небитовите“ клиенти имат достъп до пълната функционалност на сайта и каналите на плащане на задължения.

3. Бърза и изчерпателна информация на сайта за действия на дружеството по теми с широк клиентски интерес.

4. Действия по представени от посредниците запитвания и жалби на клиенти и установени пропуски в действията на дружеството, които могат доведат до материални щети за него и до негативни отзиви в общественото пространство.

5. Въвеждане на нова визия на месечната фактура, издавана от дружеството.

Ще отбележим, че с нововъденията във визията и съдържанието на месечната фактура се увеличи информацията, предоставяна на клиентите. Поставянето на информация за начина на формиране на задължението, било то по прогноза, на равни месечни вноски или на реален месечен отчет, на информацията, че фактурата не съдържа данни за суми, за които е заведен съдебен иск, таблицата с начина на разпределение на задължението и неговия вид, информацията за прихванати и приспаднати суми, допълване на информацията за контакти с институции, които могат да са в помощ при запитвания на клиенти и информацията за разпределението на топлинната

енергия през приключил отоплителен сезон са безусловно в полза на клиентите.

§ 3. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

1. По отношение на информация за формиране на месечните задължения:

- Да продължи публикуването на информация за размера на доставената топлинна енергия от „Топлофикация София“ ЕАД към клиентите за съответния месец за отоплителен сезон 2020/2021 г. и същия месец на предходния, както бе направено на 18.11.2020 г. в сайта на дружеството за м. ноември 2020 г. Това предложение е отправено от посредниците в техните редовните доклади за дейността им.
- Информация за размера на доставената топлинна енергия от „Топлофикация София“ ЕАД да се публикува едновременно с въвеждането на месечните задължения на клиентите на сайта на дружеството.
- Дружеството да предоставя едновременно с въвеждането на месечните задължения на клиентите на сайта си и електронни фактури на клиентите, както при извършване от страна на клиенти проверка в сайта, раздел „Битови клиенти“ чрез въвеждане на номер на инсталация и номер на договорна сметка.
- Да се обмисли възможността за договаряне с фирмите за дялово разпределение на междинен отчет на уредите на клиентите през м.01.2021 г. в условията на епидемиологична обстановка и за предоставяне на информация на клиентите за реално потребена енергия към м. 01.2021 г. енергия, с оглед евентуална промяна на прогнозата. При публикуване на данните от месечното общо потребление в сайта да се публикуват данни за най – студен/топъл ден и съответното потребление за деня.
- В случай на завишено дневно потребление информацията да бъде качвана на сайта.
- Изпреварваща кампания за разясняване на сметките чрез каналите в медии, с които има договорни отношения преди публикуването им в сайта.

2. По отношение доставката на хартиен носител на месечните съобщения към фактурите

- Дружеството да комуникира с фирмата, извършващата доставката на фактурите на хартиен носител, за да се обезпечи тяхната своевременна и коректна доставка до клиентите.
- Да се използва популяризира новата функционалност на сайта за достъп до месечните фактури.

- Да се използва новата функционалност на сайта за преминаване към електронна фактура, като бъдат създадени поощрения на клиентите, избрали този метод за получаване на фактури.
- 3. По отношение на новите функционалности на сайта на „Топлофикация София“ ЕАД
 - Популяризиране на новите възможности.
 - Продължаване на надграждане на новата информационна система и сайта на дружеството.
- 4. По отношение на визията на месечната фактура, издавана от дружеството
 - В таблицата за вида и размер на задължението ред „Доплащане от корекции“ да бъде променен в „Доплащане от корекции на изравнителна сметка“.
- 5. По отношение на публикуваната информация в сайта
 - Информацията да бъде изпреварваща, като тук ще добавим направените препоръки в т. 1 от този раздел.
 - Да продължи и да се разшири практиката за предоставяне на информация чрез медии, с които има установена добра практика в полза на клиентите. като предаването „Топлофикация“ на фокус“ по Радио „Фокус“. Да се създаде седмична/месечна рубрика в предаване с клиентска ориентация в телевизия.

РАЗДЕЛ III.

ИНИЦИАТИВИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

През отчетния период бяха предприети различни инициативи за повишаване ефективността на обществените посредници. Набелязани бяха и мерки за следващи отчетни периоди.

§ 1. ПРЕДПРИЕТИ ИНИЦИАТИВИ

1. През отчетния период посредниците актуализираха документи с информационно съдържание, които предоставят на гражданите във връзка с дейността си да разясняват правата и задълженията на гражданите във връзка с предоставяните услуги от „Топлофикация София“ ЕАД и във връзка с възникнали спорове с дружеството.

Актуализацията се наложи както с оглед установените до момента добри практики в дейността на посредниците и в тази на дружеството, така и с оглед настъпилите през предходен период изменения в нормативната уредба.

2. Реализация на информационни кампании за граждани, насочени към повишаване осведомеността на клиентите на дружеството по основни

въпроси, които се поставят във връзка с взаимоотношенията им с дружеството.

Като положителен ефект от информационните кампании се очаква да се повиши информираността на гражданите и клиенти на дружеството, да се ограничат случаите на неоснователно образувани преписки по жалби и съдебни производства, да се повиши доверието в дейността на дружеството и да се улесни комуникацията между служителите му и неговите клиенти.

През отчетния период, посредниците изготвиха информационни материали по следните теми: „Начало на отоплителния сезон 2020/2021 г.“, „Формиране на месечна сметка за отопление и топла вода през отоплителния сезон“; „Сключване на споразумение по „текущи“ задължения“ „Правата и задължения на клиентите на „Топлофикация София“ ЕАД в заповедното производство“; „Погасяване по давност при задължения към „Топлофикация София“ ЕАД“.

В рамките на проведените до момента информационни кампании, посредниците изготвиха брошури на достъпен език, до които беше осигурен достъп както в приемната на обществените посредници, така и на интернет – страниците на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, както и постери, които бяха поставени в приемната на обществените посредници и в офисите на „Топлофикация София“ ЕАД. Предстои отпечатване на изготвените брошури.

§ 2. ПРЕДСТОЯЩИ ИНИЦИАТИВИ

Водени от разбирането, че мисията на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД е да работят в интерес на обществото и да съдействат за повишаване ефективността на работата на „Топлофикация София“ ЕАД, подобряване качеството на обслужване на клиентите на дружеството и въвеждане на добри практики при обслужването на клиентите на дружеството, през 2021 г. обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД планират редица инициативи, насочени към разширяване на обхвата ни на дейност и повишаване на ефективността ни като посредници между дружеството и неговите клиенти.

1. Обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД възнамеряват да организират съвместни срещи с представители на дружеството, на които да бъдат дискутирани важни въпроси относно взаимоотношенията на дружеството с неговите клиенти.

По този начин посредниците се надяват да допринесат за утвърждаване на добри практики в дейността на дружеството, както и да съдействат за извънсъдебното разрешаване на правни спорове и ограничаване на случаите, в които претенциите на дружеството към неговите клиенти се налага да бъдат отнесени до съд или съдебен изпълнител.

Посредниците са водени от разбирането, че макар сезирането на съда да е редовен способ за решаване на всеки правен спор, той е нежелан и за двете страни по правоотношението, доколкото предполага съществен разход на парични средства и човешки ресурс при предварително невъзможен за

прогнозиране изход от делата, трайно влошаване на взаимоотношенията между дружеството и клиентите, чийто задължения са предмет на съдебни производства, занижаване на доверието на гражданите към дружеството, чувствително завишаване на дължимите от клиентите суми, поради натрупване на лихви и съдебни разноски, а с това – и затруднения и забавяне при изплащането им.

По-конкретно, във визираната по-горе времева рамка посредниците са изразили желание да инициират срещи с представители на дружеството, на които да бъдат обсъдени следните въпроси:

- възможност за разработване на ефективен и действащ механизъм за своевременно уведомяване на клиентите на дружеството за съдебно изискуеми суми и за предстоящо съдебно производство срещу тях;
- възможност за разработване на ефективен и действащ механизъм за своевременно уведомяване на клиентите на дружеството за предстоящо образуване на изпълнително производство срещу тях;
- възможност за възобновяване на процедурите по медиация, провеждани със съдействието на обществените посредници и възможни отстъпки от страна на дружеството на различните етапи от разрешаването на правния спор.

2. Обществените посредници възнамеряват да организират кръгли маси с участието на представители на Столичния общински съвет, дружеството и обществените посредници, с цел осъвременяване на правната уредба, регламентираща някои особено важни аспекти от взаимоотношенията на дружеството с неговите клиенти и най-вече извънсъдебно разрешаване на споровете помежду им.

В случай, че епидемиологичната обстановка в страната позволи, през посочения по-горе период от време, бихме желали да инициираме провеждането на кръгли маси по следните теми:

- *Споразумението за разсрочено плащане на задължения към „Топлофикация София“ ЕАД – проблеми, практики и перспективи*

Намираме, че темата е от изключителна значимост. Обществените посредници ежедневно извършваме помирителни услуги, като разясняваме на клиентите ползите от сключване на споразумение за разсрочено плащане на задълженията към „Топлофикация София“ ЕАД. На клиентите се дава информация за възможностите за сключване на споразумение преди депозирание на заявление за издаване на заповед за изпълнение на парично задължение по чл. 410 от ГПК, респ. преди образуване на исково или изпълнително производство, както и за преимуществата при сключване на такова на всеки етап от съдебното производство. Разясняват се ползите за страните при липса на възражение по заповедни производства, необходимите действия по искиви производства с цел предотвратяване на увеличението на задължението с действия по оспорване на исковите и ползите от директна комуникация с дружеството при изплащане на задължения по висящи изпълнителни дела. Разясняват се обстойно и правата и задълженията на

страните по заповедни, искиви и изпълнителни производства – дейност, особено важна за преценка от страна на клиентите за предстоящото им процесуално поведение и за повишаване на правната култура на гражданите.

Предвид изключителните ползи при сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение както за „Топлофикация София“ ЕАД, така и за неговите клиенти, обществените посредници застъпват мнение, че е необходимо да се работи в насока установяване на гъвкави правила за сключване на споразумение между „Топлофикация София“ ЕАД и неговите клиенти, възстановяване на индивидуалния подход към всеки клиент, с оглед неговите нужди и възможности, и провеждане на широки кампании за популяризиране на споразумението като лесен и удобен начин за уреждане на задълженията към дружеството, без допълнителна финансова тежест.

Вярваме, че именно провеждането на кръгла маса по темата ще съдейства за сближаване на позициите на институциите по тези въпроси и за набелязване на конкретни стъпки към актуализация на правната рамка.

■ *Медияция при спорове между клиенти и „Топлофикация София“ ЕАД – възможности, позитиви, перспективи*

По въпроси, отнесени за решаване пред съд, обществените посредници могат да осъществяват освен помирителни услуги, още и медияция. Медияцията е доброволна процедура, в която страните трябва да достигнат сами до решение, което да ги удовлетворява. Чрез медияция може да се постигне споразумение с „Топлофикация София“ ЕАД за извънсъдебно решаване на гражданските спорове и прекратяване на водените съдебни производства.

Понастоящем, обаче, се констатира, че възможностите за решаване на спорове между „Топлофикация София“ ЕАД и неговите клиенти чрез медияция не се използва достатъчно често и ефективно. В тази насока посредниците също биха могли да съдействат, като инициират активен диалог с дружеството и общинските съветници за създаване на правна рамка за участие на дружеството в процедури по медияция. Така този способ за извънсъдебно решаване на спорове би могъл да придобие своята адекватна уредба, която да позволи ефективното му използване.

■ *Прихващане на суми за прогнозни задължения от суми за възстановяване от предходен отоплителен сезон*

Съгласно Решение № 331 на Столичен общински съвет от 27.06.2013 г. „Топлофикация София“ ЕАД въведе преференциални продукти за лоялните си клиенти, като Програма „Търговска отстъпка“, валидна от месец ноември 2013 г. В програмата могат да участват лоялни клиенти, които нямат просрочени месечни задължения за потребена топлинна енергия. В случай, че клиентът е заплатил в срока за безлихвено плащане всички задължения, той получава 3% отстъпка от фактурираната сума за топлинна енергия за месеца.

Такава възможност, обаче, не съществува при прихващане на суми за прогнозни задължения от фактурирани суми за възстановяване от предходен отоплителен сезон. Не малко клиенти на дружеството не заявяват на каса получаване на сумите, а желаят от тях да се приспадат бъдещи задължения, доверявайки се на дружеството за управление на тези суми. В действителност

те също са лоялни клиенти. Но съгласно предишни становища на дружеството не е възможно да се начислява Програма „Търговска отстъпка“, защото става дума не за плащане, а за прихващане по смисъла на ЗЗД. Считаме, че това трябва да бъде променено и тези клиенти да бъдат включени в програмата „Търговска отстъпка“.

Не на последно място ще посочим, че въпросната програма „Търговска отстъпка“ може да бъде разширена и с други възможности, като авансово плащане на отоплителен сезон, предплатен пакет на потребление и други.

3. Обществениите посредници изразихме желание да бъдем включени при обсъждания, които касаят промени в отношенията на дружеството с клиентите. Считаме, че с придобития опит и прекия контакт с клиентите ще можем да бъдем полезни с допълваща позиция в отношенията дружество – клиент. Също така изразяваме желание да бъдем включени в бъдещи работни групи по обсъждания на промени в нормативната уредба.

4. Посредниците планират да продължат дейността си по провеждане на информационни кампании в насока повишаване осведомеността на клиентите на дружеството по основни въпроси, които се поставят във връзка с взаимоотношенията им с дружеството.

Като положителен ефект от застъпническите кампании се очаква да се повиши информираността на гражданите и клиенти на дружеството, да се ограничат случаите на неоснователно образувани преписки по жалби и съдебни производства, да се повиши доверието в дейността на дружеството и да се улесни комуникацията между служителите му и неговите клиенти.

През следващите отчетни периоди от дейността на посредниците планираме да започнем подготовка по реализация на информационни кампании по следните теми:

- ползите от сключване на споразумение за разсрочено плащане;
- правата и задължения на клиентите в заповедното производство;
- преминаване към месечен отчет на сгради етажна собственост – позитиви и негативи;
- енергия за отопление от „Сградна инсталация“;
- действия при съмнения за неправомерен достъп или отклонение на топлинна енергия;
- проблеми при съсобственост и наследяване на топлоснабден имот;
- собственост на вътрешна отоплителна инсталация;
- електронни фактури и нови възможности на информационната система на дружеството;
- продажба на недвижим имот по време на отоплителния сезон;
- прихващане и приспадане на суми, фактурирани за сезон 2019/2020 г. от задължения за сезон 2020/2021 г.;
- прогнозни месечни задължения за отоплителен сезон 2020/2021 г. - формиране, корекция, нулево потребление;
- проблеми при „мартенските сметки“;
- планиране на ремонти по преносната мрежа.

Това са някои от най-често поставяните въпроси от гражданите, които позволяват да бъдат проведени широки информационни кампании, тъй като не са предпоставени от особености на конкретни казуси.

За нуждите на информационните кампании планираме да изготвим информационни брошури на достъпен език, до които ще се осигури достъп както в приемната на обществените посредници, така и на интернет – страниците на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, както и постери, които да бъдат поставени в приемната на обществените посредници и в офисите на „Топлофикация София“ ЕАД.

В заключение ще посочим, че обществените посредници изразяват положително мнение относно настоящата комуникация с дружеството и намирането на бързи и адекватни към ситуацията по отделните казуси решения. Развитието на тази комуникация ще подобри отношението на клиентите към работата на „Топлофикация София“ ЕАД и ще е основа на предотвратяване на целенасочени негативни действия към дружеството.