



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

Вх. № СОА24-ТД26-3599-(1)/07.05.2024 г.

ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 01.03.2024 г. – 30.04.2024 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 и на основание чл. 8, ал. 1 от Правилата за организацията и дейността на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД.

За периода 01.03.2024 г. – 30.04.2023 г. приоритетите в дейността на обществените посредници отново са утвърждаване на добрите практики в организацията на работата на обществените посредници и 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.

I. СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ

През отчетния период са проведени 25 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Регистрирани са 163 броя писмени заявления, 2 броя устни консултации и 296 устни консултации, проведени по телефон. Приети са 163 броя писмени заявления на граждани, които се разпределят както следва:

- брой постъпили жалби – 37;
- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 126.



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

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.

- в приемната лично или чрез пълномощник са депозиран 21 бр. жалби;
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозиран 14 бр. жалби;
- по пощата са депозиран 2 бр. жалби.

Две от жалбите, послужили за завеждане на преписки през отчетния период, са подадени до Столична община и са препратени на обществените посредници по компетентност, а една е подадена чрез обществения посредник на територията на Столична община.



Освен по постъпили заявления, обществените посредници вземат отношение и по въпроси, поставени в хода на провежданите в приемната и по телефон устни консултации. Регистрирани са 298 броя консултации от които 296 консултации са проведени по телефон. В голямата си част консултациите и запитванията по телефон са свързани с информация за действия по плащане на задължения, за които има решение на компетентния съд или висящи съдебни или изпълнителни производства.

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 или изпълнително 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.

През отчетния период е приключила работата по 46 преписки – 19 от които постъпили през отчетния период, а 27 – през предходен отчетен период. Изпратени са допълнителни запитвания към дружеството по 13 от постъпилите заявления.

Остават неприключени общо 24 преписки – 18 от които постъпили през отчетния период, 2 – в периода 01.01. – 29.02.2024 г.; 3 – в периода 01.11. – 31.12.2023 г., 1 – в периода 01.07. – 30.08.2023 г. По неприключените преписки от предходни отчетни периоди посредниците продължават проверките по подадените от клиенти заявления, както и отговарят на допълнително поставени от клиентите въпроси.

II. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

Постъпилите през отчетния период 37 броя жалби от граждани позволяват подразделянето им в зависимост от поставената проблематика, както следва:

- Дирекция „Правна“ – 23 бр.
- Дирекция „ОКУВ“ – 2 бр.
- Дирекция „Експлоатационна дейност“ – 11 бр.;
- Други – 1 бр.

През отчетния период са изготвени 126 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 126 броя придружителни писма, в зависимост от вида на задължението могат да се разпределят както следва:

- Разсрочване по текущи задължения – 40 бр.;
- Разсрочване по съдебно изискуеми задължения – 86 бр.

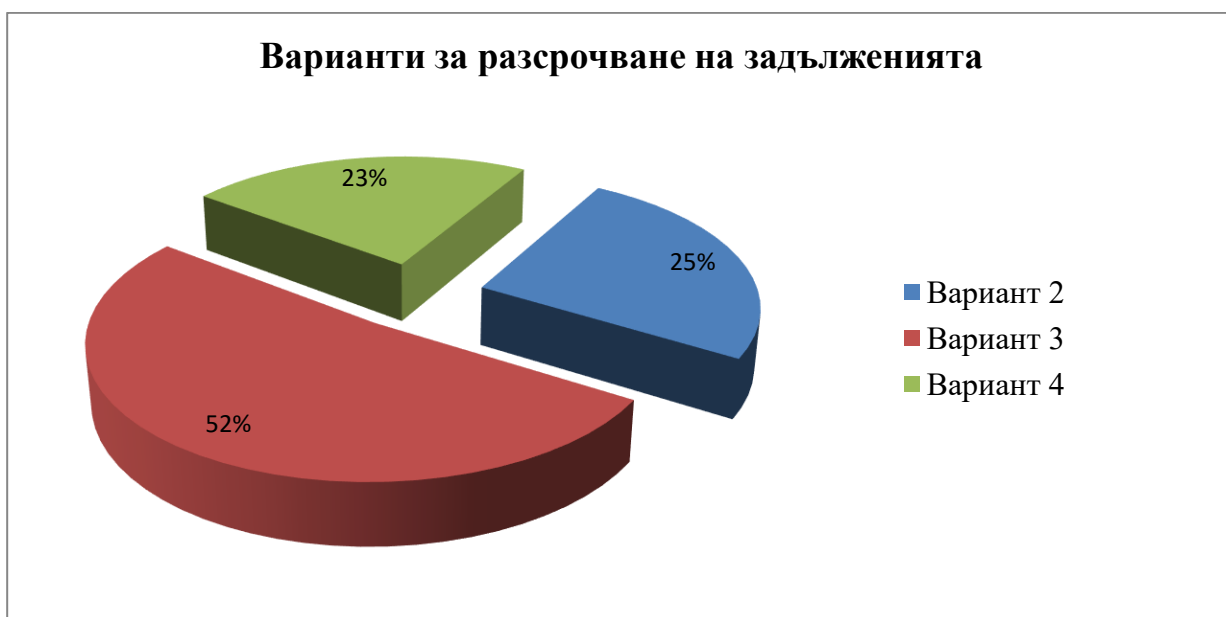
В зависимост от етапа на производство, споразуменията по съдебно изискуеми задължения се разпределят, както следва:

- По заповедни производства – 37 бр.
- По искиви производства – 26 бр.
- По изпълнителни производства – 23 бр.

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.

От изготвените от посредниците общо 40 броя придружителни писма за разсрочване на текущи задължения към дружеството, по 11 от тях посредниците са направили предложение за разсрочване на задължението за срок до 12 месеца, в съответствие с Вариант 2 от Решение № 583 на Столичния общински съвет от 21.07.2022 г., а по 29 – за разсрочване на задължението за срок до 24 месеца, в съответствие с Вариант 4 от Решение № 583 на Столичния общински съвет от 21.07.2022 г.

От изготвените от посредниците общо 86 броя придружителни писма за разсрочване на съдебно изискуеми задължения към дружеството, по 21 от тях посредниците са направили предложение за разсрочване на задължението за срок до 12 месеца, в съответствие с Вариант 2 от Решение № 583 на Столичния общински съвет от 21.07.2022 г., по 12 – за разсрочване на задължението за срок до 24 месеца, а по 53 от преписките – за разсрочване на задължението за срок от 36 месеца, в съответствие с Вариант 3 от Решение № 583 на Столичния общински съвет от 21.07.2022 г.



Съобразно вида на задължението и срока, визиран в придружителното писмо, издавано от посредниците, преписките се подразделят, както следва:

