



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-ТД26-3599/5/07.01.2025 г.

ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД ЗА ПЕРИОДА 01.11.2024 г. – 31.12.2024 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 01.11.2024 г. – 31.12.2024 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 23 приема на граждани, съгласно утвърдения график. Регистрирани са 126 броя писмени заявления, 291 броя устни консултации, проведени в приемната и по телефон. Приети са 126 броя писмени заявления на граждани, които се разпределят както следва:

- брой постъпили жалби – 34;
- брой постъпили заявления за издаване на придружително писмо за сключване на споразумение за разсрочено плащане на задължение към „Топлофикация София“ ЕАД – 92.



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.

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

- в приемната лично или чрез пълномощник са депозириани 15 бр. жалби;
- по електронна поща лично или чрез пълномощник са депозириани 15 бр. жалби;
- по телефон е приета 1 бр. жалба;
- по пощата са подадени 3 бр. жалби.

От общия брой приети жалби – 34, три са депозириани в Столична община и пренасочени към обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД.



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 291 броя консултации, проведени в приемната и 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

исковете 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 42 преписки – 20 от които постъпили през отчетния период, а 22 – през предходен отчетен период; по 17 от заявленията се очаква становище от дружеството. През отчетния период са изпратени допълнителни запитвания към дружеството по 7 от постъпилите заявления. Остават неприключени общо 14 преписки, постъпили през отчетния период и 3 преписки, постъпили в периода 01.09.2024 г. – 31.10.2024 г. По неприключените преписки 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 34 броя жалби от граждани позволяват подразделянето им в зависимост от поставената проблематика, както следва:

- Дирекция „Правна“ – 19 бр.;
- Дирекция „ОКУВ“ – 5 бр.;
- Дирекция „Експлоатационна дейност“ – 6 бр.;
- Дирекция „ДРЕУ“ – 2 бр.;
- Други – 2 бр.

През отчетния период са изготвени 92 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 92 броя придружителни писма, в зависимост от вида на задължението могат да се разпределят както следва:

- Разсрочване по текущи задължения – 36 бр.;
- Разсрочване по съдебно изискуеми задължения – 56 бр.

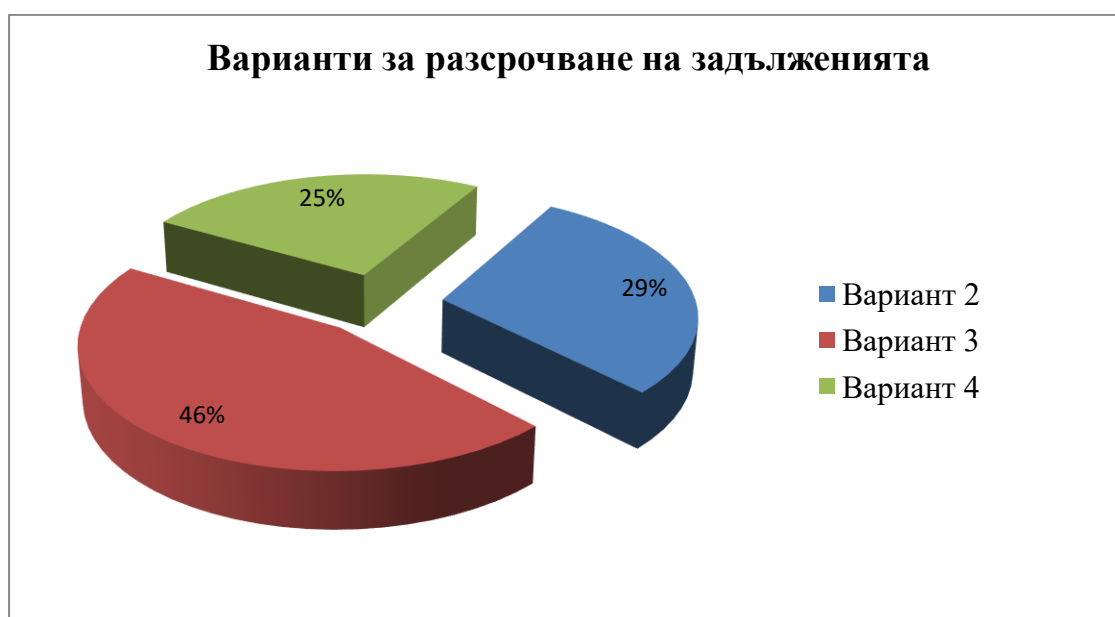
В зависимост от етапа на производство, споразуменията по съдебно изискуеми задължения се разпределят, както следва:

- По заповедни производства – 26 бр.
- По искиви производства – 11 бр.
- По изпълнителни производства – 19 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 36 броя придружителни писма за разсрочване на текущи задължения към дружеството, по 13 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 23 – 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 56 броя придружителни писма за разсрочване на съдебно изискуеми задължения към дружеството, по 14 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 6 – за разсрочване на задължението за срок до 24 месеца, а по 36 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:

