

## ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ:

- Сградната инсталация не е собственост на топлофикационното дружество, а е обща част на съответната сграда.
- Поддържането на сградните инсталации е за сметка на собствениците в сградата-етажна собственост.
- Кражбите на топлинна енергия от радиатори или топла вода в едни имоти водят до завишаване на сметките на останалите потребители в сградата, а не до ощетяване на топлофикационното дружество или фирмата за топлинно счетоводство.
- Когато не осигурим достъп до уредите в имота си при годишния отчет, се начислява максимално потребление на енергия.
- При предприемане на подходящи мерки за енергийна ефективност на имота, сметките ни за отопление могат да намалееят с 30 до 60 %.
- Индивидуалните разпределители, монтирани на радиаторите не измерват пряко количества топлина, поради което не подлежат на метрологична проверка.
- Независимо дали има радиатор с нулеви показания на уреда за дялово разпределение или той е демонтиран от сградната инсталация, няма разлика при изчисляване на сметката за потребена топлинна енергия.
- Според закона, потребители, в чиито имоти няма радиатори и не ползват топла вода, остават потребители на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация и дължат заплащане на тази енергия.
- Сметките за топлинна енергия на имоти с еднакъв обем в повечето случаи са различни.

Сумата за плащане зависи от потребелението на енергията в сградата и в частност в имота, а не от големината на жилището.

- В различните сгради се получават различни разходи за подгриване на 1 куб.м. топла вода. Влияние оказват преди всичко различното потребление на топла вода в сградата, както и нерагламентираното ползване на топла вода.
- Всяка корекция при рекламация на изравнителна сметка, дори на един потребител, води до промяна в изравнителните сметки на всички останали потребители в сградата. В случаи на корекции, потребителите получават повече от една изравнителна сметка за един отоплителен сезон.
- Цената на топлинната енергия се утвърждава от Държавната комисия по енергийно и водно регулиране.
- Държавната комисия по енергийно и водно регулиране и Министерство на икономиката и енергетиката не разглеждат жалби и рекламации на потребители срещу конкретни месечни и изравнителни сметки за топлинна енергия.

### САНКЦИИ

Законът за енергетиката предвижда глоби от 1000 до 5000 лева в следните случаи:

- за нарушаване на нормалното топлоснабдяване;
- за ползване на топлинна енергия без тя да се измерва и отчита;
- за манипулиране показанията на уредите от потребителя.

Глобите се налагат от упълномощено от Министъра на икономиката и енергетиката лице и при повторно нарушение са в двукратен размер.

## СЪВЕТИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- При промяна в собствеността на имота - заявете промяна в партидата в най-кратък срок (до 30 дни), за да защитавате правата си на потребител - да подавате жалби, рекламации, заявления и др.
- Преди закупуване на жилище проверете в Теплофикация какви са задълженията за този имот, за да избегнете риска да бъдат прехвърлени на вас.
- При отдаване под наем следете редовно плащането на битовите сметки. При напускане на наемателите, неплатените сметки се покриват от собственика.
- Редовно проверявайте уредите в имота си - водомери, топломери, индивидуални разпределители и при неизправност вземете незабавни мерки.
- При отчитане на уредите проверете верността на записаните показания и при несъответствие незабавно информирайте фирмата за дялово разпределение.
- Рекламации към топлофикационното дружество се подават само в писмен вид. Срокът е 30 дни за качеството на топлоснабдяването /отопление и топла вода/ и 45 дни за отчетеното чрез общия топломер в абонатната станция от месеца на доставката.
- Рекламациите към фирма за дялово разпределение за начислени суми /фактурирано количество топлинна енергия/ се подават в 30-дневен срок от получаване на изравнителната сметка.
- В случай на неосигурен достъп може да поискате допълнителен отчет и преработване на изравнителните сметки в тримесечен срок. След този срок други рекламации не са приемат и сметката не се преработва.
- Теплофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение трябва да отговорят на подадените писмени жалби до 30 дни.
- Топлинната енергия може да се заплаща на 11 равни месечни вноски от август на текущата година до юни на следващата и 12-та изравнителна вноска през юли. По този начин личният бюджет може да се планира по-лесно и няма да бъде натоварван прекалено в зимните месеци.

## Проект Европейски измерения за топлоснабдяването на София

Проектът е насочен към въвеждане и популяризиране на европейски практики, които са в пряка връзка с повишаване качеството на живот в столицата и способстват за:

- Усвояване на добри европейски практики в областта на топлоснабдяването.
- Прилагане на механизъм за участие на гражданите в процеса на вземане на решения на Столична община в областта на централното топлоснабдяване.
- Повишаване на информираността и доверието на столичани в услугата топлоснабдяване

### Основни дейности:

- Проучване на европейските практики при централното топлоснабдяване
- Проучване на нагласите на потребителите в София
- Провеждане на международна кръгла маса
- Изготвяне на информационен меморандум
- Информационна кампания:
  - Информационна брошура
  - Публикации в сп. Активни потребители
  - Интернет модул

Научете повече на интернет страницата на Активни потребители:  
[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg) → Проекти

Мненията или заключенията, изразени в този материал, не представляват официално становище на Столична община

## КАК АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОЖЕ ДА ВИ ПОМОГНЕ

БНААП е гражданска нестопанска организация, която защитава правата и интересите на потребителите. Основните дейности на БНААП са:

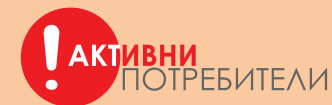
- предоставяне на информация, която подпомага потребителите да се ориентират за ефективна защита на правата си;
- съдействие при нарушени права и интереси – консултиране и помощ при рекламации, при водене на съдебни дела или съдействие при извън съдебни процедури /помирителни комисии/;
- усъвършенстване на законодателството – защитава интересите на потребителите при промени в законодателството.

Към Българска национална асоциация Активни потребители можете да се обръщате при всякакви проблеми, свързани с централното топлоснабдяване.

Всички консултации са безплатни, а членовете на асоциацията могат да ползват и безплатна консултация с адвокат.

За контакти с Българска национална асоциация Активни потребители:

София 1000  
ул. "Врабча" № 26  
тел. 02/989 01 06  
тел./факс 02/989 01 07  
E-mail: [info@aktivnipotrebiteli.bg](mailto:info@aktivnipotrebiteli.bg)  
[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)



## ПРОЕКТ Европейски измерения за топлоснабдяването на София



Издава се с финансовата подкрепа на Столична община Програма Европа, 2013 г. и се реализира в подкрепа на кандидатурата на София за Европейска столица на културата - 2019 г.