

ИНФОРМАЦИОНЕН МЕМОРАНДУМ

Изводи и препоръки относно развитието на централното топлоснабдяване и решаване на някои специфични проблеми на потребителите на топлинна енергия в град София

София
октомври 2013

Проект "Европейски измерения за топлоснабдяването на София"



Този материал е изготвен с финансовата подкрепата на Столична община Програма Европа, 2013 г. и се реализира в подкрепа на кандидатурата на София и Югозападен регион за Европейска столица на културата – 2019 г.

Проект: Европейски измерения на топлоснабдяването на София

Мненията и заключенията, изразени в настоящия материал, не представляват официално становище на Столична община.



Развитието на централизираното топлоснабдяване, постоянното нарастване на цените през последните две десетилетия и многобройните опити за промени в регулацията на сектора не подобриха съществено удовлетворението на потребителите. Получи се точно обратното - създаде се изключително негативна обществена нагласа към Топлофикация София ЕАД и фирмите за дялово разпределение, влошена комуникация между всички участници и отговорни институции на този пазар.

В резултат от това продължи задълбочаването на редица негативни явления, засягащи всички като:

- спиране на плащане или неплащане в срок;
- сериозна загуба на време и ресурс /човешки и финансов/;
- непоследователни и половинчати нормативни решения и абдикиране от проблемите;
- все по-лоша комуникация и неудовлетвореност.

Цели

Настоящият Информационен меморандум има за цел да предложи идеи, които са формирани в хода на провеждането на редица дейности в рамките на проект "Европейски измерения за топлоснабдяването на София" - Проучване на общественото мнение, Проучване на европейски практики за централното топлоснабдяване и Кръгла маса. Те могат да послужат на институциите и организациите, имащи отношение към централното топлоснабдяване в столицата. Информационният меморандум цели да допринесе за повишаване на информираността и доверието на потребителите в централното топлоснабдяване, чрез решаване на някои специфични проблеми на централното топлоснабдяване, прилагане на добри европейски практики в областта на топлоснабдяването и партньорство между структури на гражданското общество, централната и местна власт.

Основни предложения

Мерките, които могат да способстват за подобряване на услугата централно топлоснабдяване са насочени към най-проблемните области, свързани с услугата - отчитане на енергията, борба с кражбите, подобряване на събираемостта и уреждането на спорове. Настоящите предложения нямат претенцията за изчерпателност и могат да се допълват и разширяват. Паралелно с това могат да се прилагат и допълнителни действия и политики с по-широк обхват, които да имат положителен ефект върху системата като цяло.

1. Отчитане и разпределение на топлинната енергия (вкл. топлинно счетоводство и методика за дялово разпределение)

1.1 Пазар и преносимост на топлинното счетоводство

Някои топлинни счетоводители инсталират уреди за дялово разпределение, които могат да бъдат обслужвани само от тях. Това на практика “закрепостява клиента” и трябва да бъде преустановено. В Закона за енергетиката трябва да залегне клауза, която да задължава фирмите да осигурят преносимост на уредите. Така пред потребителите няма да има пречка за смяна на обслужващата ги фирма. Тази мярка ще осигури конкурентност между топлинните счетоводители и по-добро обслужване на потребителите. Това ще допринесе за увеличаване доверието между потребителите, фирмите за дялово разпределение и топлофикационните дружества и ще повиши събираемостта.

1.2 Достъпност на методиката на изчисление на използваната топлоенергия

Необходимо е методиката за изчисление да бъде популяризирана на разбираем за потребителите език. Добре е да се обмисли възможност под някаква форма, дори и срещу заплащане на достъпна цена, потребителите да могат да направят независима проверка на сметките си - това би внесло допълнителна яснота за принципа на изготвяне на сметки и би повишило доверието на потребителите.

1.3 Избор на методика за разпределение

Потребителите биха възприели положително и възможността сами да избират методика за разпределение на използваната от тях енергия. Дори и някои сгради да решат да преминат към разпределение на използваната енергия на обем отопляема площ, те много скоро сами ще се убедят в преимуществата на топлинното счетоводство и ще се върнат към него. Считаме, че не принудата, а убеждението е ефективната форма за спечелване на потребителското доверие.

2. Борба с кражбите

2.1 Изработване на Наръчник за борба с кражбите на топлинна енергия, който да бъде в полза на собствениците на имоти в сградите-етажна собственост. Той може да включва:

- Законодателство регламентиращо кражбите на топлинна енергия
- Процедури за доказване на кражби - практическо помагало за събиране на доказателства
- Модели на жалби и приложения (напр. констативни протоколи с доказателства за нерегламентирано ползване на топлинна енергия)
- Институции - правомощия, срокове, изисквания

2.2 Публикуване на доказани случаи на неправомерно ползване на топлоенергия с оглед осигуряване на превенция - напр. изпращане на информация до медиите, създаване на потребителски форуми за споделяне на информация и др.

3. Подобряване на събираемостта

3.1 Закон за фалит на физически лица - приемането на Закон за неплатежоспособност на физическите лица може да окаже позитивно влияние върху събираемостта на сметките чрез въвеждане на статута на доброволната несъстоятелност, което стимулира сключването на споразумения за разсрочване (но не спиране) на плащанията.

3.2 Отписване на задълженията с давност над 3 години - популяризиране и утвърждаване на практиката за отписване на задължения с давност над 3 години, чрез подписване на индивидуални споразумения с длъжниците. Това може да способства за намаляване на броя на завежданите дела от топлофикационното дружество. Практика, която вече се прилага от Теплофикация София ЕАД.

3.3 Стимули за редовно плащане - популяризиране на практиката за предоставяне на стимули на редовните платци, която вече се прилага от Теплофикация София ЕАД и още няколко топлофикационни дружества в България.

4. Уреждане на спорове

С оглед ефективното решаване на потребителски спорове и приоритетно им решаване с извън съд, могат да се приложат и развият следните предложения:

4.1 Разработване и популяризиране на процедура за разглеждане на жалби в топлофикационното дружество. Тя трябва ясно да регламентира:

- Предмет на жалбите, които могат да се решават в дружеството
- Форма на приеманите жалби (напр. писмено, по ел. поща, уебсайт и т.н.)
- Типови модели за жалби
- Контакти за подаване на жалби
- Ред за потвърждаване и входиране на жалби
- Срокове за разглеждане
- Ред за уведомяване за резултата от разгледаните жалби
- Регистър на жалбите

4.2 Учредяване на независим орган за решаване на спорове (Омбудсман)

Този орган следва да разглежда спорове, които не са получили разрешение в рамките на процедурата за разглеждане на жалби в топлофикационното дружество. Този орган е логично да се ползва с по-високо доверие от страна на потребителите, което ще повиши доверието в системата на централното топлоснабдяване.

4.3 Популяризиране на съдебна практика с голямо обществено значение

Множество съдебни решения имат знаков характер, тъй като се отнасят до често повтарящи се проблеми. Своевременното им популяризиране, може да подобри качеството на водените съдебни дела и в крайна сметка да намали, както времето за решаването им, така и техния брой.

4.4 Създаване и публикуване на типови жалби (образци)

Използването на типови жалби може да улесни процедурите за решаване на спорове на всички нива и да повиши потребителското доверие в системата като цяло.

Допълнителни предложения (идеи) за подобряване на отрасъла централно топлоснабдяване като цяло

Държавна стратегия за отрасъла топлоснабдяване

Трябва да се изготвят периодични стратегии за състоянието на отрасъла със заложи ясни цели и индикатори за измерване на резултатите. Така например, основната цел може да бъде намаляване на броя на потребителите, които са се отказали от услугата. Увеличаването на броя на ползващите услугата би бил индикатор за добре свършена работа.

Технологично обновяване на предприятията

Трябва да се стимулира обновяването на топлофикационните предприятия, тъй като много от тях са построени и функционират използвайки морално и физически остарели и неефективни технологии.

Стимулиране на енергийната ефективност в сградите

Сегашното състояние на част от сградите генерира огромни топлинни загуби, което увеличава разходите за отопление в т.ч. и на дела за сградна инсталация и формира недоверие към сметките. Цялостното топлоизолиране на една стара сграда може да намали разходите за отопление с до 40-50%. Критично е и състоянието на сградните инсталации. Много от тях трябва да се подменят цялостно.