



X

Изм.№

ДО
Г-ЖА МИЛЕНА ГЕОРГИЕВА

Относно: Жалба № 4806/2026 г. до омбудсмана на Република България

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ГЕОРГИЕВА,

Повод за жалбата Ви до омбудсмана е отказ на ВиК Бургас да отговори на Ваше запитване, изпратено по електронната поща, относно нормативното основание за смяна на индивидуални водомери с дистанционно отчитане. Твърдите, че от страна на ВиК оператора е поставено изискване да подадете заявление, което да е подписано от Вас, като са посочили за основание чл. 57 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от „Водоснабдяване и канализация“ ЕАД гр. Бургас (Общи условия). Според Вас, това изискване е неприложимо в случая, тъй като запитването е с общ информационен характер и не представлява заявление за услуга или индивидуален казус. Подчертавате, че поставянето му създава изкуствена административна пречка пред предоставянето на информация по същество и води до фактическо избягване на отговор на поставените въпроси.

Настоявате да Ви бъде отговорено дали е допустимо ВиК Бургас да обвързва предоставянето на информация с изпълнение на изисквания, приложими за други видове заявления.

С оглед на изложеното, смятам за важно да поясня, че в Общите условия е предвидено:

1. Заявленията, сигналите, жалбите и предложенията трябва да отговарят на следните изисквания: да са написани на български език; да са посочени името и адресът на потребителя на имота; да е посочено в какво се състои искането; да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако потребителят разполага с такива; да е подписана от потребителя или от упълномощен негов представител.

2. Доставка, монтажът, проверката, поддържането и ремонтът на индивидуалните водомери за топла и студена вода се извършва от и за сметка на потребителите.

3. Периодичните проверки на индивидуалните водомери, като средства за измерване и разпределение на изразходваното количество за топла и студена вода се извършват от и за сметка на потребителите през 10 години, считано от датата на последната метрологична проверка.

4. Когато представителят на ВиК оператора установи потребители с непроверени индивидуални водомери съгласно чл. 16, ал. 4, прави предписание на потребителя за извършване на периодична проверка, със срок за изпълнение три месеца.

5. В и К операторът приема за експлоатация водомери с дистанционно отчитане при условие, че разполага с технически средства и софтуер за отчитане на показанията от тях.

В действащата нормативна уредба няма изискване при монтирането на нови индивидуални водомери за студена вода, същите да бъдат с дистанционен отчет.

Относно смяната на водомерите за топла вода с дистанционен отчет, следва да имате предвид, че **считано от 12.03.2021 г.** са в сила следните изисквания:

1. В срок до 1 януари 2027 г. монтираните средства за дялово разпределение на топлинната енергия (индивидуални разпределители, индивидуални топломери и индивидуални водомери за топла вода), които не са с възможност за дистанционно отчитане, се преустройват така, че да осигуряват възможност за дистанционно отчитане, или се заменят със средства с дистанционно отчитане (§ 75 Преходни и Заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за енергийната ефективност);

2. При монтиране на нови средства за дялово разпределение на топлинната енергия (индивидуални разпределители, индивидуални топломери и индивидуални водомери за топла вода), същите следва да бъдат с дистанционно отчитане (чл. 140, ал. 7 от Закона за енергетиката);

3. Индивидуалните водомери за топла вода с дистанционно отчитане в имотите на клиентите, присъединени към абонатна станция в сграда - етажна собственост, се доставят от топлинния счетоводител или се одобряват от него за използване в сградата (чл. 140, ал. 8 от Закона за енергетиката).

X

ОМБУДСМАН НА

С уважение,

ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ