АСОЦИАЦИЯ
ПО ВОДОСНАБДЯВАНЕ И КАНАЛИЗАЦИЯ
НА ОБОСОБЕНАТА ТЕРИТОРИЯ, ОБСЛУЖВАНА ОТ „ВИК“ ООД - РУСЕ

Рег. № ВиК-01-19
17.07.2024 г.

ДО
Г-ЖА ВИОЛЕТА КОРИТАРОВА-КАСАБОВА
СЛУЖЕБЕН МИНИСТЪР НА РЕГИОНАЛНОТО
РАЗВИТИЕ И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

Г-Н ИВАН ИВАНОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА ЗА
ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

Г-ЖА МАРИЯ ФИЛИПОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА ЗА
ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ДО
Г-Н ДРАГОМИР ДРАГАНОВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ РУСЕ И
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА АСОЦИАЦИЯТА ПО ВИК НА
ОБОСОБЕНАТА ТЕРИТОРИЯ, ОБСЛУЖВАНА ОТ
„ВОДОСНАБДЯВАНЕ И КАНАЛИЗАЦИЯ“ ООД РУСЕ

Г-Н ГЕОРГИ ГЕОРГИЕВ
ЗАМЕСТНИК-ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ РУСЕ

Г-Н ВАЛЕНТИН ПАНАЙОТОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БОРОВО

Г-Н ДИМИТЪР СЛАВОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БЯЛА

Г-Н МЕХМЕД МЕХМЕД
КМЕТ НА ОБЩИНА ВЕТОВО

Г-Н БОЖИДАР БОРИСОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

Г-Н ГЕОРГИ МИЛАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Г-Н ПЕНЧО МИЛКОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА РУСЕ

Г-Н ВАЛЕНТИН АТАНАСОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА СЛИВО ПОЛЕ

Г-Н ПЕТЪР ПЕТРОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ЦЕНОВО

ДО
ИНЖ. ИЛИАН МИЛЕВ
УПРАВИТЕЛ НА
„ВОДОСНАБДЯВАНЕ И КАНАЛИЗАЦИЯ“ ООД-РУСЕ

ОТНОСНО: *Предложение за промяна в нормативната база за работа с предложения, жалби, сигнали и молби с цел скъсяване на пътя за отговор на компетентните институции до подателите*

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Гражданите на Република България вече свикнаха с новосъздадената институция Асоциация по ВиК на обособената територия, обслужвана от съответното ВиК дружество, и отправят своите жалби и предложения към областните управители в качеството им на председатели на асоциациите. Предвид остарялата и амортизирана ВиК инфраструктура в цялата страна и монополното положение на ВиК дружествата ръстът на жалбите ще нараства. Затова е редно да се помисли как отговорните институции да изградят обща платформа за нередностите във ВиК сектора, констатирани от граждани, за да се скъси времето за отговори и решаване на поставените проблеми.

Смятам, че в Асоциацията по ВиК-Русе сме натрупали достатъчен опит в тази насока и излизаме пред Вас с предложение, обосновано чрез конкретен пример.

В Асоциацията по ВиК на обособената територия, обслужвана от „ВиК“ ООД-Русе /АВиК-Русе/, е заведена с писмо с вх. № ВиК-01-29/28.12.2023 г., на получена в МРРБ жалба с вх. № 90-03-910/08.12.2023 г. чрез Комисията за защита на потребителите /КЗП/ от г-н Стоян Валериев Владимиров, относно начислени количества вода за питейно-битови цели. Съгласно предоставената информация гражданинът е сигнализирал КЗП за начислено по-голямо количество употребена вода след разпределение на база отчетеното от общия водомер на жилищната сграда. Приложена е и фактура от 01.10.2023 г. за заплатена на ВиК услуга.

На основание на писмо на зам.-министър на регионалното развитие и благоустройството АВиК-Русе препрати писмото до управителя на „ВиК“ ООД-Русе дружеството да извърши проверка и да предприеме съответните действия по компетентност в 14-дневен срок. Съгласно изискванията на МРРБ, след обобщаване и съгласуване на резултатите от проверката по случая, ВиК операторът следва да изготви и представи писмен отговор за извършеното по поставените от жалбоподателя въпроси на министъра на регионалното развитие и благоустройството, с копие до заместник-министъра на МРРБ и до председателя на АВиК-Русе.

Такава е процедурата, така трябва да се изготви крайният отговор до жалбоподателя след предприемането на съответните действия по компетентност. Възниква обаче въпросът дали този начин е достатъчно ефективен – като време, като изминат път от/до различните институции, като действия. Особено по подобни жалби, сигнали и предложения – често срещаните в ежедневието несъответствия в потреблението и отчитането/ начисляването на вода за питейно-битови цели.

Ето кратко описание на пътя на цитираната жалба:

- Жалбата на г-н Владимиров е подадена по електронен път (КЗП Портал) до Регионалната дирекция на Комисията за защита на потребителите в Русе на 08.11.2023 г.;
- На 13.11.2023 г. жалбата е препратена до ГД „Контрол на пазара“ при КЗП, с предложение на основание чл.178 (6) от Закона за защита на потребителите тя да бъде препратена до Комисията за енергийно и водно регулиране /КЕВР/, за предприемане на действия по компетентност;
- След почти един месец – на 07.12.2023 г., от КЗП в писмо информират МРРБ, че до г-н Владимиров е изпратен отговор за правната уредба на поставените в жалбата въпроси, както

и за нормативно уредените правомощия на КЗП, както и че от своя страна министерството следва да информира жалбоподателя за резултата от предприетите действия на ВиК оператора;

- така на 28.12.2023 г. въпросната жалба е изпратена от МРББ в АВиК-Русе и „ВиК“ ООД-Русе, за извършване на проверка и предприемане на съответните действия по компетентност за решаване на проблема, като в 14-дневен срок следва да информират подалия жалба гражданин за резултатите;

- съгласно изискванията на МРРБ и на писмото на председателя на АВиК-Русе „ВиК“ ООД-Русе извършва поредната документална проверка и със свое писмо № К-3#1 от 09.01.2024 г. отговоря за пореден път на жалбата. Посочва се, че абонатът г-н Владимиров и на 19.10.2023 г. е изпратил по ел.поща писмо с несъгласие с разпределение от общ водомер, но още на 27.10.2023 г. му е отговорено на посочения ел.адрес. **ВиК дружеството осъществява разпределението на водните количества от общите водомери съгласно чл.25, ал.2 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите. Подробно са описани в писмото отговор разпределението на водни количества от общ водомер на посочения адрес на жалбоподателя, като от приложените копия на всички справки е видно, че ВиК дружеството е спазило изискванията на Общите условия в частност чл.258, ал.2 и ал.5. Абонатите са своевременно уведомени за разлика в общото потребление над 20%, като към настоящия момент в дружеството не е постъпвало заявление за осъществяване на проверка съгласно чл.25, ал.5 и ал.6, се уточнява в писмото отговор.**

И така, дали сегашните нормативни документи за работа с предложения, жалби, сигнали и молби не следва да се променят? Именно това предлагам в настоящото писмо в качеството си на главен секретар на АВиК-Русе. Особено в частта им по процедурата по придвижване между различните инстанции, сроковете за изготвяне на крайния отговор до жалбоподателя след предприемането на съответните действия по компетентност. Защото сега прилаганата процедура само забавя нещата и се получава така, че писмото пътува с дни и седмици от институция до институция, които често се намират в една сграда, на един етаж, дори и в съседни стаи.

Както е известно, Асоциациите по ВиК имат задачата да се осъществи правната връзка между публичния собственик на водоснабдителни и канализационни системи и съоръжения и водоизточници и частното лице, търговско предприятие, което стопанисва, поддържа и експлоатира тази собственост, съгласно договор. В този смисъл регионалните дирекции на КЗП би следвало директно да пренасочват към АВиК подадените жалби и сигнали, свързани с горепосочените проблеми, които асоциациите да придвижат към ВиК дружествата и след това да дадат бърз и компетентен отговор на подателите.

Моето категорично мнение е, че трябва да се върви към скъсяване на пътя на една жалба, сигнал или предложение от подателя до компетентната институция. За да бъде даден исканият отговор бързо, точно и ясно.

Предвид изложеното по-горе, Ви приканвам най-учтиво да се запознаете по компетентност с анализа на констатираните факти, да обсъдите предложението и да вземете решение в интерес на обществото.

С уважение,

инж. ПЛАМЕН СПАСОВ
Главен секретар, той и експерт ВиК
на Асоциацията по ВиК на
обособената територия, обслужвана от
„Водоснабдяване и канализация“ ООД-Русе