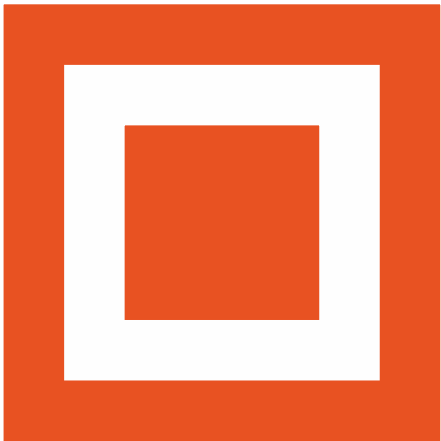


2016



ГОДИШЕН ДОКЛАД НА
ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН
НА ЧЕЗ В БЪЛГАРИЯ ЗА 2016 Г.



СЪДЪРЖАНИЕ:

I. ВЪВЕДЕНИЕ	4
II. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПРЕЗ 2016 Г.	5
1. Статистика по месеци	5
2. Статистика по типове комуникационни канали	7
3. Допустимост за разглеждане и предмет на исканията	9
4. Поети ангажименти от Енергийния Омбудсман	17
III. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА НА ДРУЖЕСТВАТА НА ЧЕЗ В БЪЛГАРИЯ	17
IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	19

Позицията Енергиен Омбудсман е създадена на 11 март 2013г. в съответствие с Директива 2009/72/ЕО на Европейския парламент, относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и има за цел да повиши качеството на обслужване на клиентите, както и да осигури ефективност в работата на дружествата на група ЧЕЗ в България. Организацията на работата е регламентирана в Правила за статута и дейността на Енергийния омбудсман на ЧЕЗ в България, утвърдени от управителните съвети на компаниите. През 2016г. стартира изготвянето вътрешен документ - Методика, който има за цел да опише процесите в обхвата на дейността на Енергийния Омбудсман, както и на взаимодействието и сътрудничеството с други структури в компанията и извън нея.

Енергийният Омбудсман е оправомощен да разглежда случаи, в които клиентите са се обърнали към енергийните дружества, но не са останали удовлетворени от предложените решения. В своята дейност запазва неутралитет, както спрямо клиентите, така и спрямо дружествата от група ЧЕЗ и винаги взема предвид аргументите и на двете страни.

При осъществяване на дейността си, Енергийният Омбудсман се ръководи от следните принципи: законност, независимост, безпристрастност и преценка по вътрешно убеждение, справедливост, прозрачност и публичност, хуманност, толерантност. Енергийният Омбудсман не разглежда случаи, отнесени за решаване към правозащитни органи или институции или компетентните съдилища.

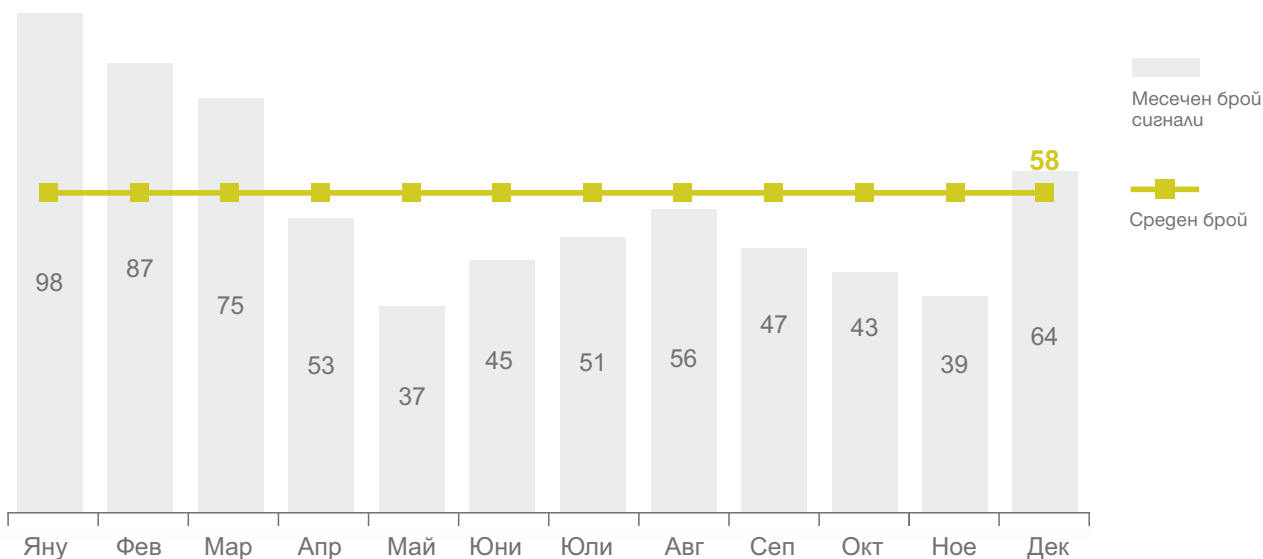


ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПРЕЗ 2016 Г.

През 2016 г. в Кабинета на Енергийния Омбудсман са постъпили за разглеждане 695 жалби, запитвания, сигнали и предложения (наричани общо „входяща кореспонденция“) от потребители на електрическа енергия на територията на Западна България. Средномесечният им брой е 58.

И през 2016г. се запазва тенденцията най-голям да е обемът им в началото на календарната година, когато метеорологичните условия са по-неблагоприятни, с предпоставки за аварии, прекъсвания на електрозахранването и по-високи сметки.

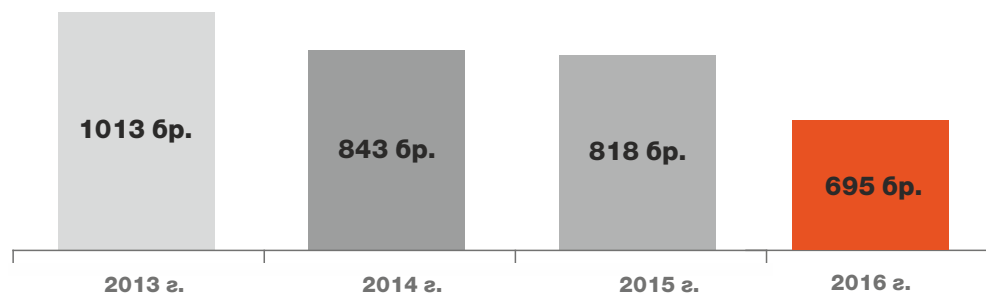
1.Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. по месеци



За изминалите четири години, откакто позицията Енергиен Омбудсман функционира, 2016 година е първата, в която общият обем на входящата кореспонденция е под 700 бр. Най-висок е бил през 2013 г. – 1013 бр., когато дейността все още е в процес на установяване и регулиране. По тази причина, тази встъпителна година няма да бъде включвана в сравнителните

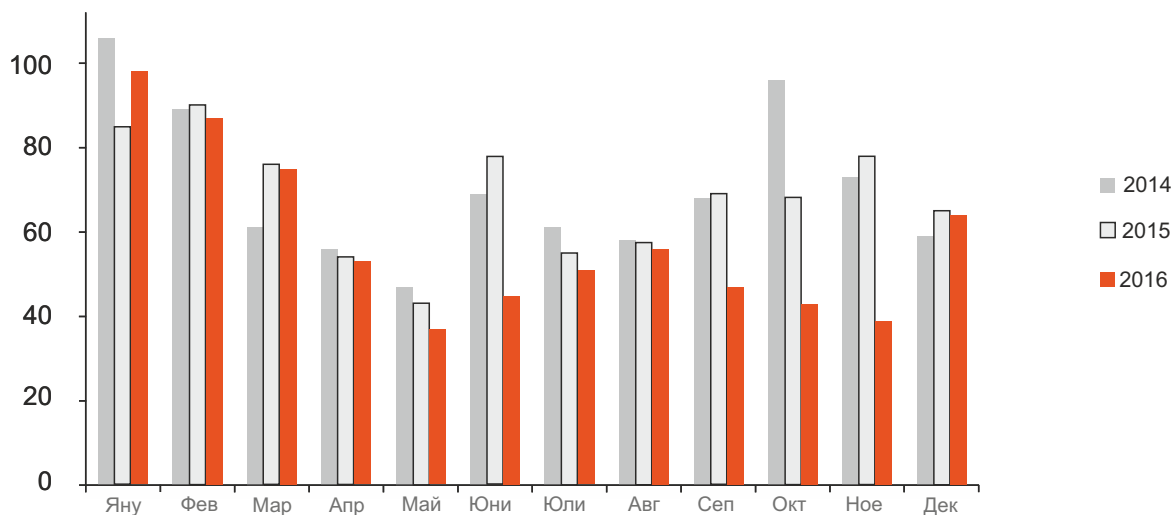
анализи напред в документа. През последвалите две години (2014г. и 2015г.) обемът на входящата кореспонденция варира в диапазона 800 – 850 бр. Тенденцията, която се очертава в края на 2016г. е към плавно намаляване на общия брой на постъпилите жалби, запитвания, сигнали и предложения от клиенти.

Брой жалби, сигнали и запитвания, постъпили при Енергийния Омбудсман през четирите години на дейността.



По-долу е представено сравнение на месечния обем на входящата кореспонденция през трите години, които са обект на съпоставяне напред в доклада – 2014г., 2015г. и 2016г.

Месечен брой запитвания, жалби и сигнали, разгледани от Енергийния Омбудсман по години



2. Статистика по типове комуникационни канали

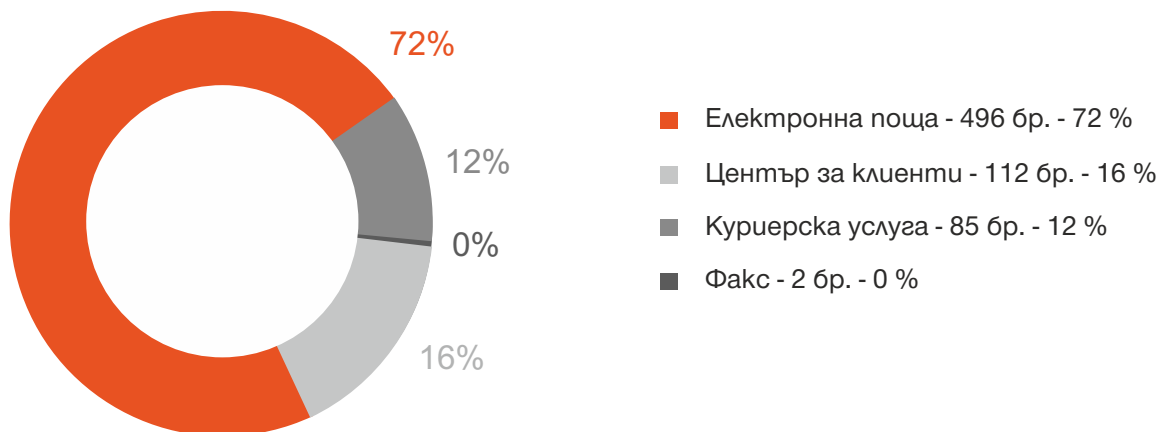
За връзка с Енергийния Омбудсман на ЧЕЗ в България, на потребителите са предоставени разнообразни комуникационни канали, а именно:

- През формата за връзка с Омбудсмана на електронната страница www.cez.bg
- Чрез писмо до адрес: 1784 София, бул. „Цариградско шосе“ № 159
- В писмена форма в Център за обслужване на клиенти
- По факс
- Лично при среща с Енергийния омбудсман

През всички години, в които функционира Енергийния Омбудсман, потребителите предпочитат бързината и удобствата на електронната комуникация. Над 70% от общия обем на входящата кореспонденция постъпва през електронния портал на сайта www.cez.bg. През 2016г. 496 бр. (71%) от общо 695 заявления са

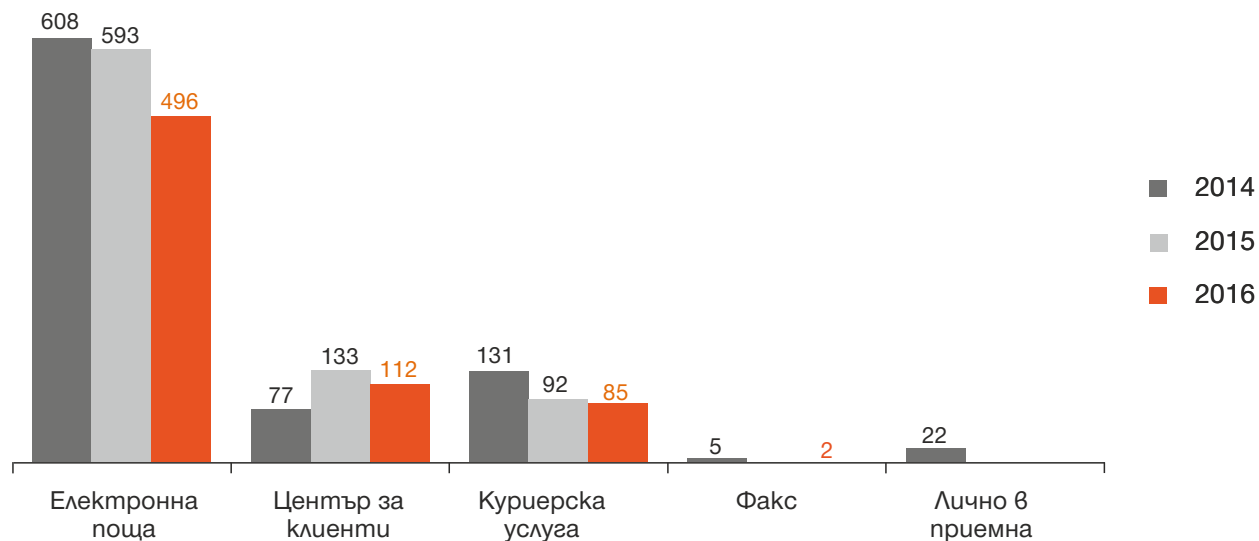
представени за разглеждане по електронен път. Все още има случаи, в които искания се представят по факс – през 2016г. са 2 бр. В Център за клиенти са избрали да регистрират заявленията си 116 потребителя – 16% от всички, обърнали се към Енергийния Омбудсман, а 12% (85 бр.) с писмо.

Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. по комуникационни канали



По-долу са представени и по години:

Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016 година по комуникационни канали

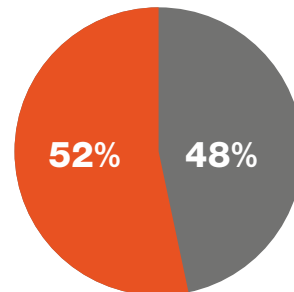


В редица случаи, клиенти желаят лична среща с Енергийния Омбудсман. През 2016г. са регистрирани 80 искания и са проведени 42 срещи. В останалите 38 случая, казусите също са разгледани, но е направена преценка, че за решаването им не е необходима лична среща или клиентът сам се е отказал от нея.

Инициирани срещи с Енергийния Омбудсман през 2016г.

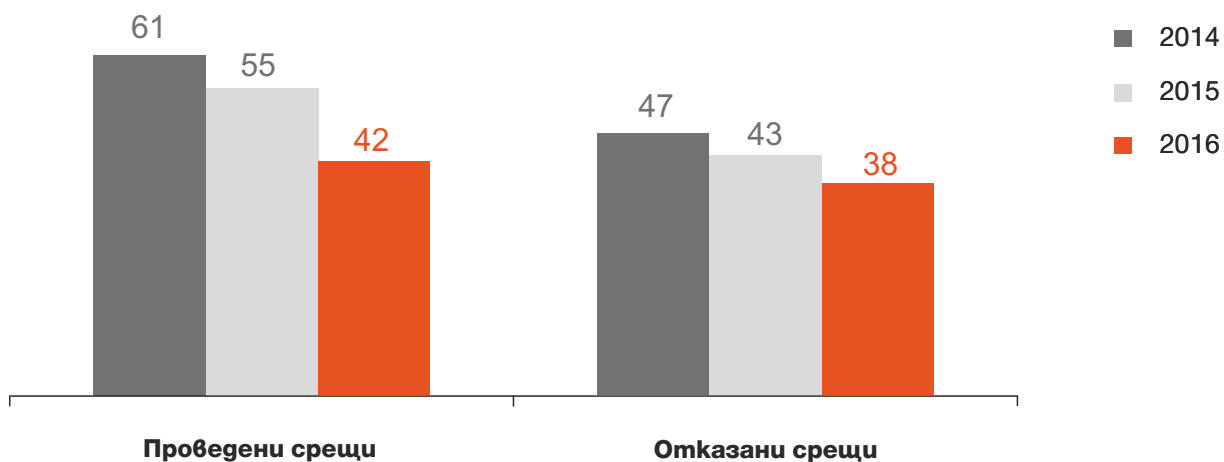
Проведени срещи - 42 бр - 52%

Отказани срещи - 38 бр - 48%



По отношение на броя срещи с клиенти, тенденцията през годините също е към плавно намаляване на исканията:

Брой проведени и отказани срещи на Енергийния Омбудсман с клиенти през 2014, 2015 и 2016г.

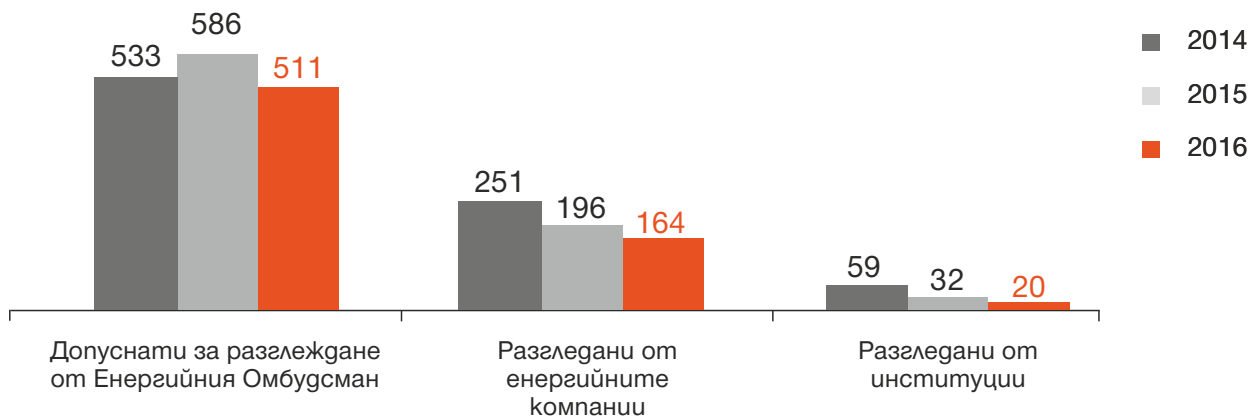


3. Допустимост за разглеждане и предмет на исканията

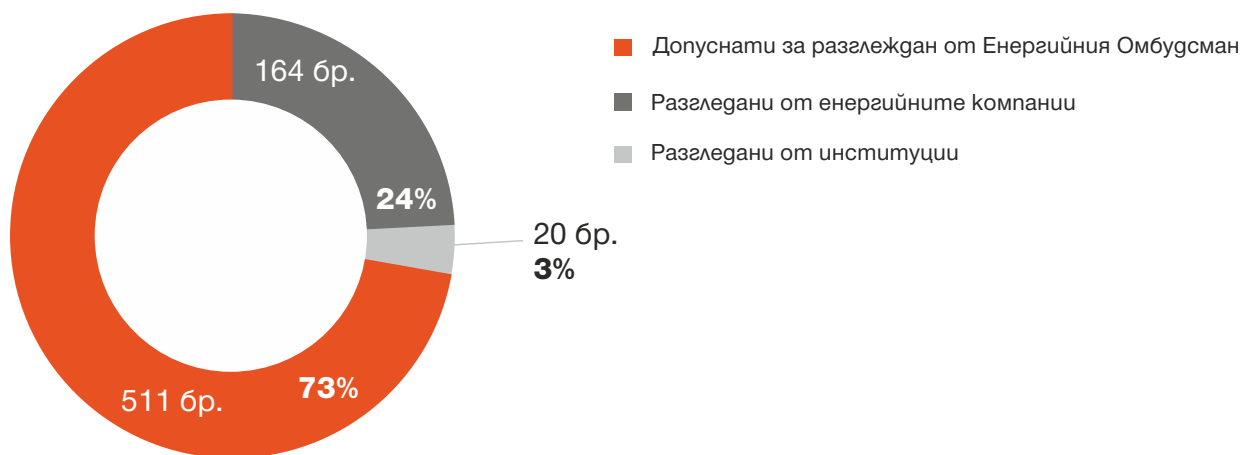
Енергийният Омбудсман разглежда жалби, запитвания, сигнали и предложения от крайни клиенти на регулирания пазар, които вече са се обърнали към дружествата в група ЧЕЗ, но не са останали удовлетворени от предложените решения. Енергийният Омбудсман не е оправомощен да разглежда сигнали, които вече са отнесени към правозащитни органи и

институции, компетентните съдилища в страната и др. Исканията следва да бъдат представени в писмена форма, на български език. Всяка поредна година плавно нараства относителния дял на заявленията, които отговарят на условията на допустимост. През 2016г. са 511 бр. - 73% от общия обем, спрямо 72% през 2015г. и 66% през 2014г.

Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016г. по критерии за допустимост



И в разрез само за 2016г.:



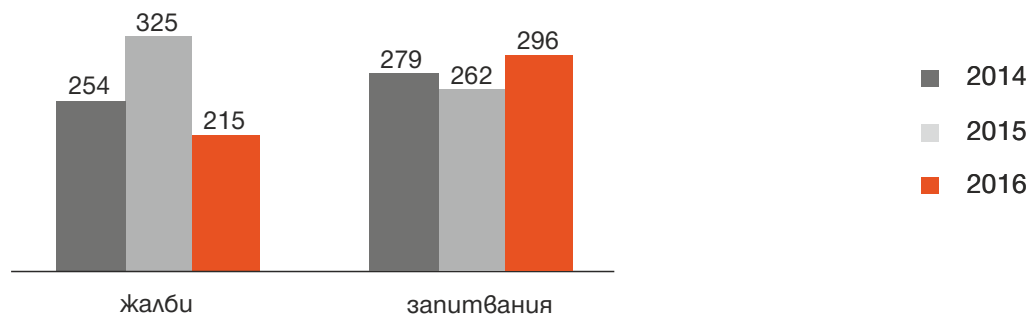
В обема на исканията, които са допуснати за разглеждане от Енергийния Омбудсман, все по-голям е дялът на запитванията. Потребителите се обръщат към Енергийния Омбудсман за мнение,

насока, информация, като към лице, на което имат доверие. Дялът на основателните жалби намалява. През 2016г. са само 16%, спрямо 24% през предходната.

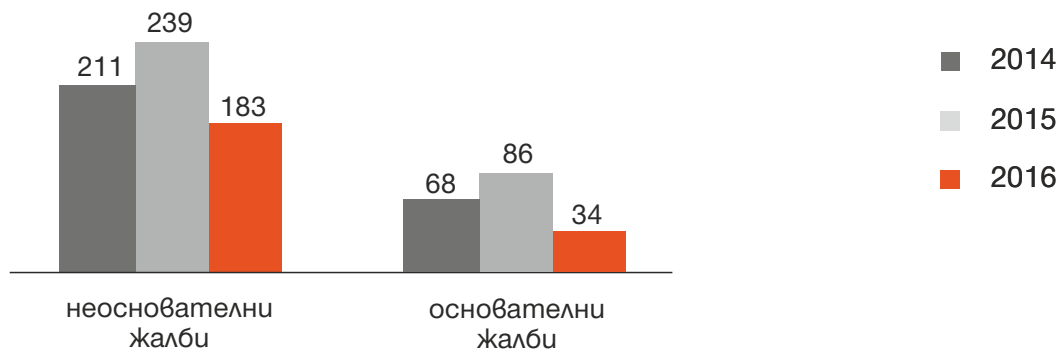
Вид и основателност на допуснатите за разглеждане случаи от Енергийния Омбудсман през 2016г.



Случаи, разгледани от Енергийния Омбудсман през годините, според това дали са с характер на възражение

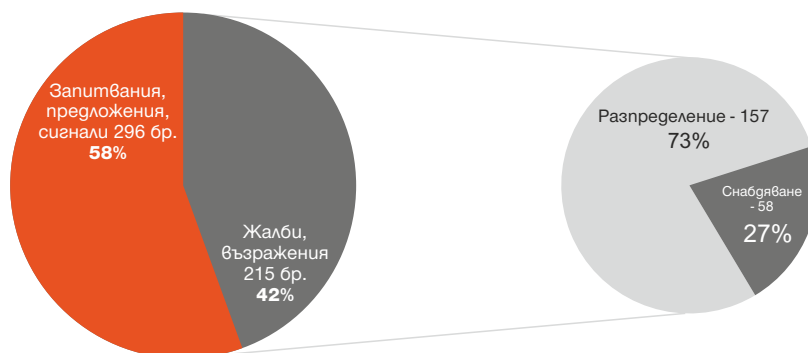


Основателност на жалбите, разгледани от Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016г.



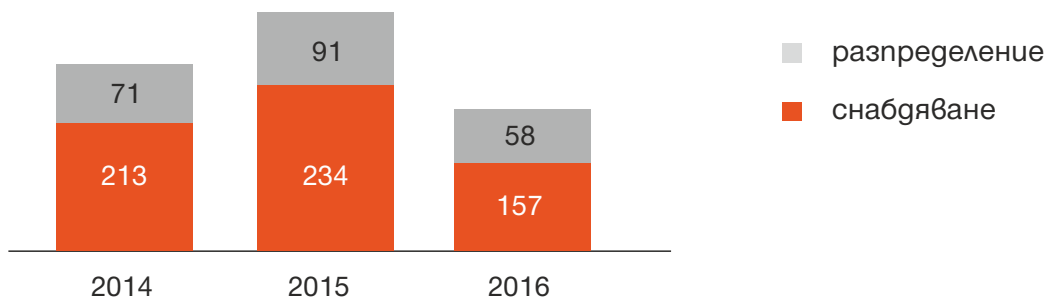
73% от жалбите касаят дейността разпределение на електрическа енергия, а 27% снабдяването с електрическа енергия. Съотношението по тип лицензионна дейност за общия обем запитвания, искания, предложения и жалби е близко – 69% по дейността разпределение и 31% за търговската дейност.

Обем жалби според лицензионната дейност, постъпили за разглеждане от Енергийния Омбудсман през 2016г



За годините 2014, 2015 и 2016г, съотношението на броя жалби по лицензионни дейности е, както следва:

Брой жалби по вид дейност, разгледани от Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016г



В общия обем запитвания има и такива извън обхвата на лицензиите на енергийните компании.

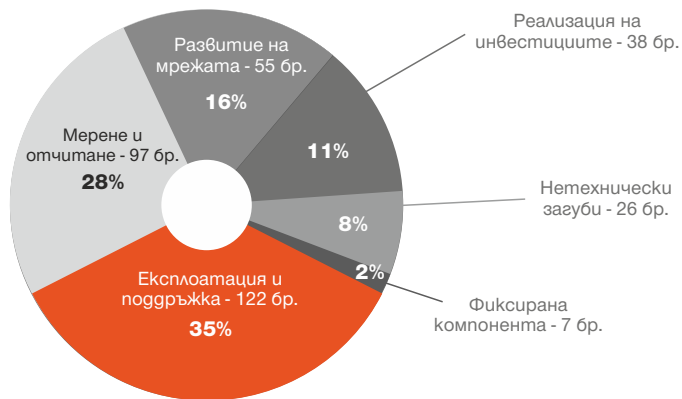
Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. според това коя лицензионната дейност засяга

- Разпределение - 345 бр.
- Други - 11 бр.
- Снабдяване - 155 бр.

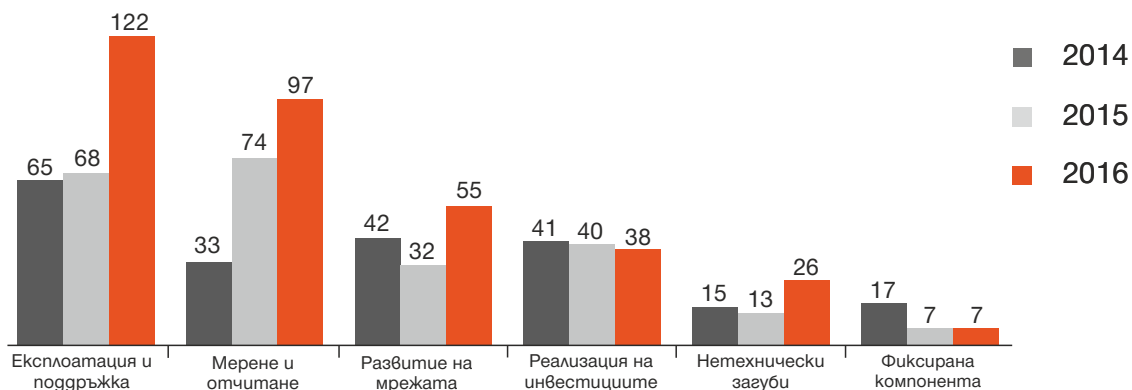


От входящата кореспонденция, която постъпва във връзка с дейността разпределение на електрическа енергия – най-голяма част касае качеството на електрозахранването и измерването на количествата консумирана енергия:

Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. по дейността разпределение на електрическа енергия.



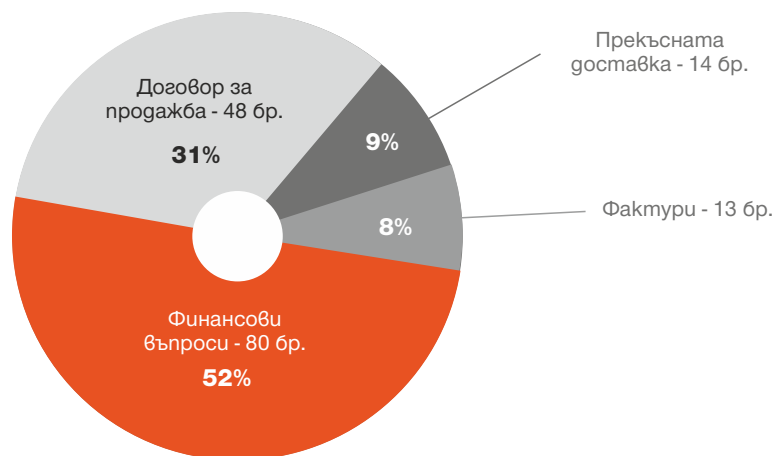
Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016г. по дейността разпределение на електрическа енергия



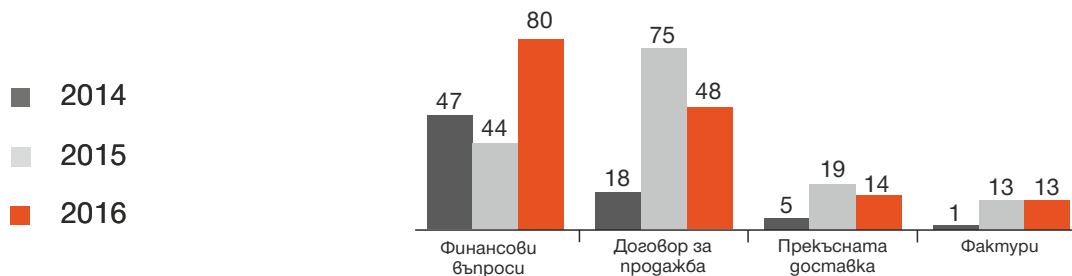
Обемът на входящата кореспонденция по дейността снабдяване през 2016г. е идентичен с този от предходната – 155 бр. Различна е, обаче структурата по категории – преобладават

запитванията за разсрочване на задължения, а по-малко са сигналите, свързани с договорните отношения между потребител и търговец.

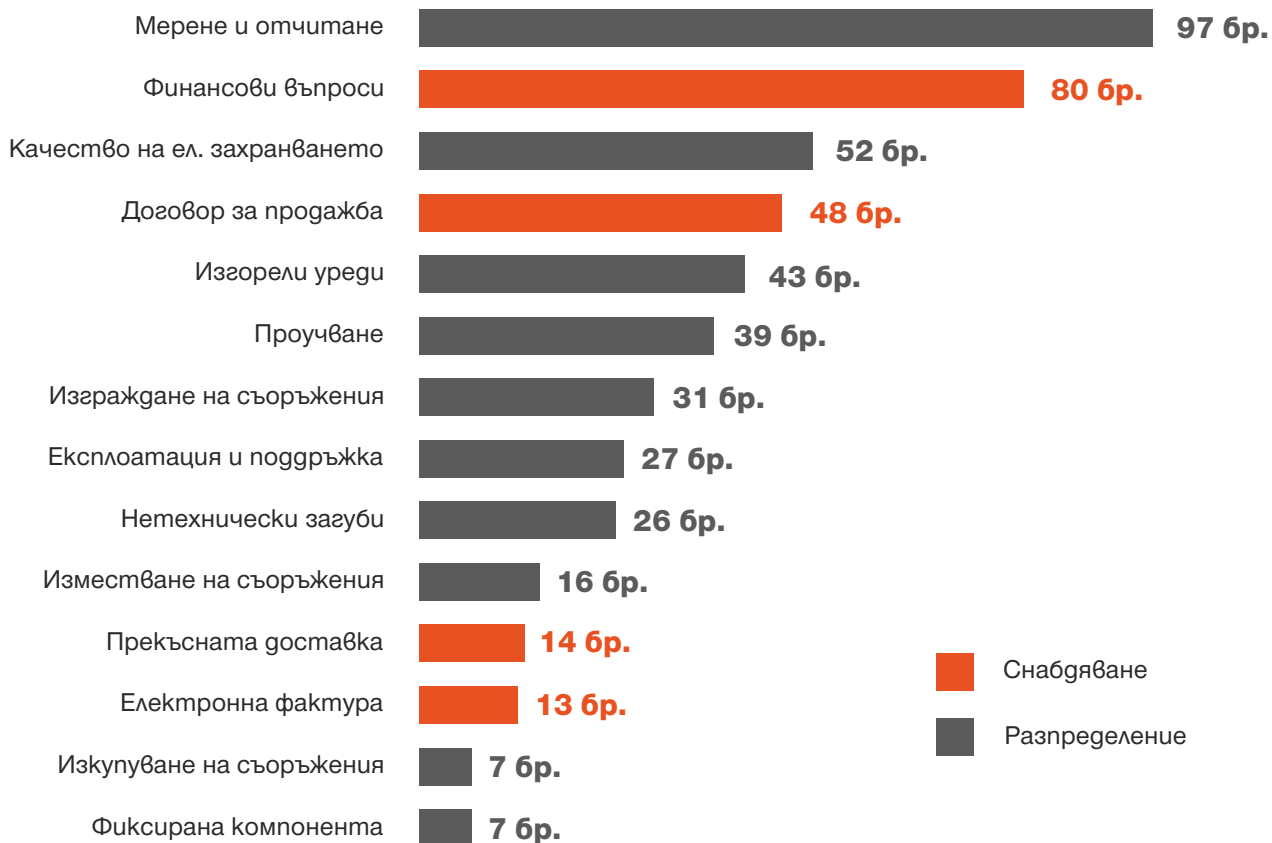
Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. по дейността снабдяване с електрическа енергия



Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2014, 2015 и 2016г. по дейността снабдяване



Входяща кореспонденция към Енергийния Омбудсман през 2016г. по характер на запитване



4. Поети ангажименти от Енергийния Омбудсман

При Енергийния Омбудсман постъпват сигнали, за решаването на които е необходимо повече време и реализирането им протича на етапи. През 2016г. са поети 22 ангажимента, от които 15 са изпълнени, а 7 бр. са в процес на реализация. Изцяло са по дейността разпределение на

електрическата мрежа – за изграждане на съоръжения по сключени договори за присъединяване на обекти към електроразпределителната мрежа, както и за подобряване на качеството на електрозахранването.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА НА ДРУЖЕСТВАТА НА ЧЕЗ В БЪЛГАРИЯ

Наред с представената до момента дейност на пряка работа с клиенти, Енергийният Омбудсман извършва и мониторинг на процесите в дружествата, на база на постъпилите за разглеждане казуси. В хода на решаването им, се идентифицират слаби места, които понижават, както ефективността на работа, така и удовлетворението на клиентите. По възникналите случаи се подготвят предложения за подобрения, които се обсъждат с експертни екипи в дружествата и се насочват за утвърждаване, като по-добра практика.

- През 2016г. са направени редица предложения за подобряване на процеси в компаниите в групата, ето и някои от тях:

1. Визуализиране на информация за съдебни и присъдени вземания във фактурите за консумирана електрическа енергия, в раздел

важна информация

- Слабо място: клиентите няма как да се информират за вземания, които са съдебни или присъдени – не се визуализират във фактурите и не се подават за плащане към посредниците;
- Ефект: информираност на клиентите и висока събираемост на вземанията, без да се генерират допълнителни разходи;

2. Приемане на плащания за обикновената услуга „Възстановяване на електрозахранването на прекъснат за неплатена енергия клиент“ и след 18:00 ч.

- Слабо място: клиентите, прекъснати за неплатени в срок сметки могат да ги заплатят в рамките на работното време на посредниците за приемане на плащания, т.е и след 18ч., но не могат да

- заплащат и цена за възстановяване на електрозахранването, поради което следва отново да посетят посредник за плащане в друг ден – за да заявят и заплатят за услугата;

- Ефект: по-висока клиентска удовлетвореност, по-малко самовключвания;

3. Разсрочване на текущото задължение, ведно с натрупаните стари задължения.

- Слабо място: при неплатени стари сметки и излязла текуща сметка, която е в срок за плащане, клиенти желаят да разсрочат цялото задължение, а не само старите сметки, каквато е практиката. Получават отказ, тъй като при разсрочване на цялото задължение, ще се олихви и текущата сметка, която все още е в срок за плащане. Предложението е прието под условие, че всеки случай ще се разглежда индивидуално.

- Ефект: по-висока събираемост и удовлетвореност на клиентите.

4. Информирание на солидарно отговорните лица (наемодатели) за неплатени задължения за консумирана електрическа енергия в отдадени под наем имоти.

- Слабо място: при задължение на наемател, което е присъдено, наемодателят бива информиран едва след излизане на съдебното решение, когато от него се претендира и плащане, както на присъдените сметки, така и на съдебните такси. В случай, че бъде информиран своевременно, собственикът на имота би могъл да съдейства за плащане на сумите, преди да бъдат претендирани по съдебен ред.

- Ефект: по-висока събираемост на вземанията,

ангажиране на по-малко ресурс (финансов и човешки) за съдебни дела, в случай, че наемодателят окаже съдействие за събиране на вземанията; информираност на клиентите.

Приветстват се и предложения на потребители за подбръване на работата на дружествата. В тригодишната дейност е имало такива неведнъж, като част то тях са реализирани.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Четвърта година Енергийния Омбудсман дава своя принос за подобряване на услугите, които компаниите в група ЧЕЗ предоставят на клиентите в България. Ефективно съдейства за постигане на удовлетворяващи решения по казусите, представени за разглеждане. Всички страни в процесите имат своя принос за постигане на по-добри резултати, по-високо доверие и хармония - заедно можем повече!



ПРАВИЛА НА ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН НА ЧЕЗ

Правила на Енергийния омбудсман на ЧЕЗ в България

http://www.cez.bg/edee/content/file-other/bulgaria/ombudsman/cez-bulgaria_ombudsman_pravila_20130328_bg_sp_kv.pdf

ЗА КОНТАКТИ С ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН

- През формата за връзка с Омбудсмана на електронната страница www.cez.bg
- С писмо на адрес: 1784 София, бул. “Цариградско шосе“ №159;
- В Център за обслужване на клиенти;
- По факс;
- Лично при среща с Енергийния омбудсман в приемното му време.

Енергийният омбудсман организира приемни в различни градове на територията, в която оперират дружествата на ЧЕЗ в България. Предстоящите мероприятия се оповестяват на страницата на компанията www.cez.bg и в медиите.

