



**ЕНЕРГИЕН
ОМБУДСМАН
НА ЕЛЕКТРОХОЛД**



СЪДЪРЖАНИЕ:

Правила и принципи на Енергийния омбудсман	4
Входяща кореспонденция към Енергийния омбудсман през десетте години на дейността	5
Входяща кореспонденция по комуникационни канали	6
Входяща кореспонденция по критерии за допустимост	7
Случаи, разгледани от Енергийния омбудсман през годините, според това дали са с характер на възражение	8
Основателност на жалбите, разгледани от Енергийния омбудсман, от 2014 г. до 2022 г.	9
Случаи, разгледани от Енергийния омбудсман, според лицензионната дейност за период от 2018 г. до 2022 г.	10
Входяща кореспонденция към Енергийния омбудсман от 2018 г. до 2022 г. по дейността разпределение на електрическа енергия	11
Входяща кореспонденция към Енергийния омбудсман от 2018 г. до 2022 г. по дейността снабдяване с електрическа енергия	11
Топ 7 на запитванията към Енергийния омбудсман през 2022 г.	12
Резултати	13
Как да се свържа с Енергийния омбудсман	13

Правила и принципи на Енергийния омбудсман

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Позицията Енергиен омбудсман е създадена на 11 март 2013 г. в съответствие с Директива 2009/72/ЕО на Европейския парламент, относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия, с цел да повиши качеството на обслужване на клиентите и да осигури ефективност в работата на дружествата на Електрохолд.

Тя е независима и запазва неутралитет както спрямо клиентите, така и спрямо дружествата на Електрохолд 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.

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА

Енергийният омбудсман разглежда случаи, в които клиентите са се обърнали към дружества на Електрохолд, но не са останали удовлетворени от предложените решения.

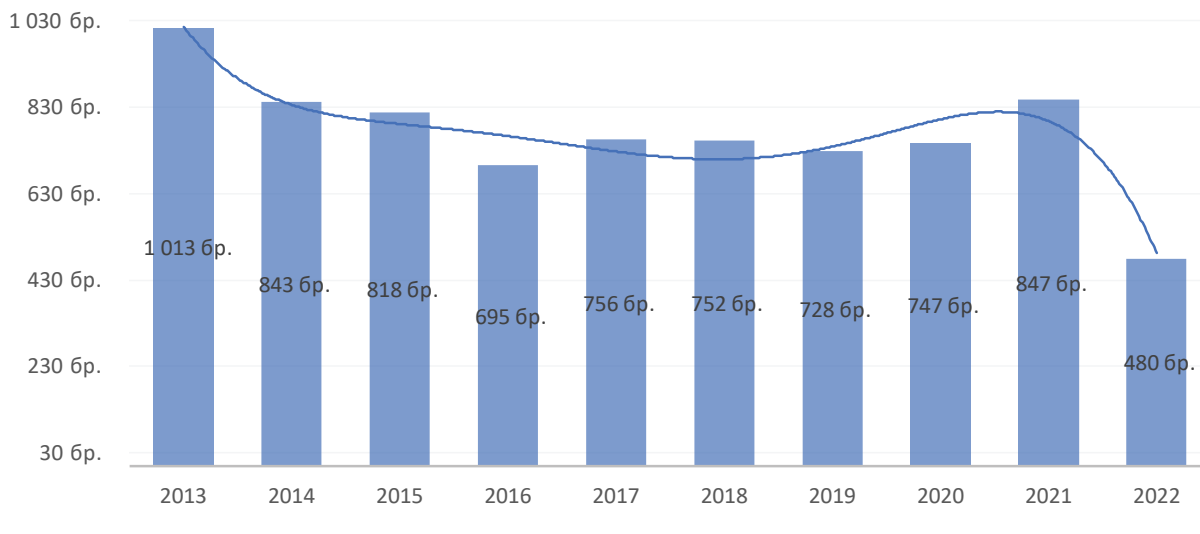
Ако сигналите не са били разглеждани от дружествата, биват насочвани за решаване по стандартния ред.

Енергийният омбудсман не разглежда случаи, отнесени за решаване към правозащитни органи или институции или компетентните съдилища.

Срокът за отговор е 30 дни, но при необходимост се удължава с уведомяване на подателя на сигнала.

Входяща кореспонденция към Енергийния омбудсман през десетте години на дейността

През 2022 г. общият брой на постъпилите жалби, запитвания, сигнали и предложения на клиенти за разглеждане от Енергийния омбудсман (480 бр.), бележи значителен спад в сравнение с предходните години, през които броят е около 750. Най-висок – 1013 бр., е бил през първата година от работата на Енергийния омбудсман – 2013 г., когато дейността все още бе в процес на установяване и регулиране.



Входяща кореспонденция по комуникационни канали

За връзка с Енергийния омбудсман на Електрохолд на потребителите са предоставени разнообразни комуникационни канали:



гр. София, ПК 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ №159



Търговски центрове



ombudsman@electrohold.bg

През всички години, в които функционира Енергийният омбудсман, потребителите предпочитат бързината и удобствата на електронната комуникация. Тенденцията продължава и през 2022 г., когато 66% от входящата кореспонденция е постъпила по електронен път.

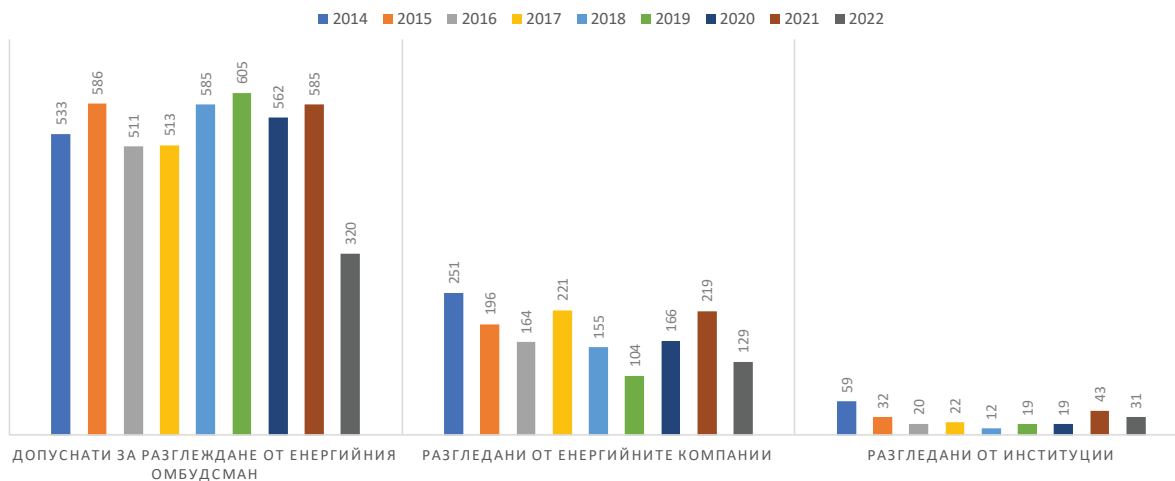
■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Входяща кореспонденция по критерии за допустимост

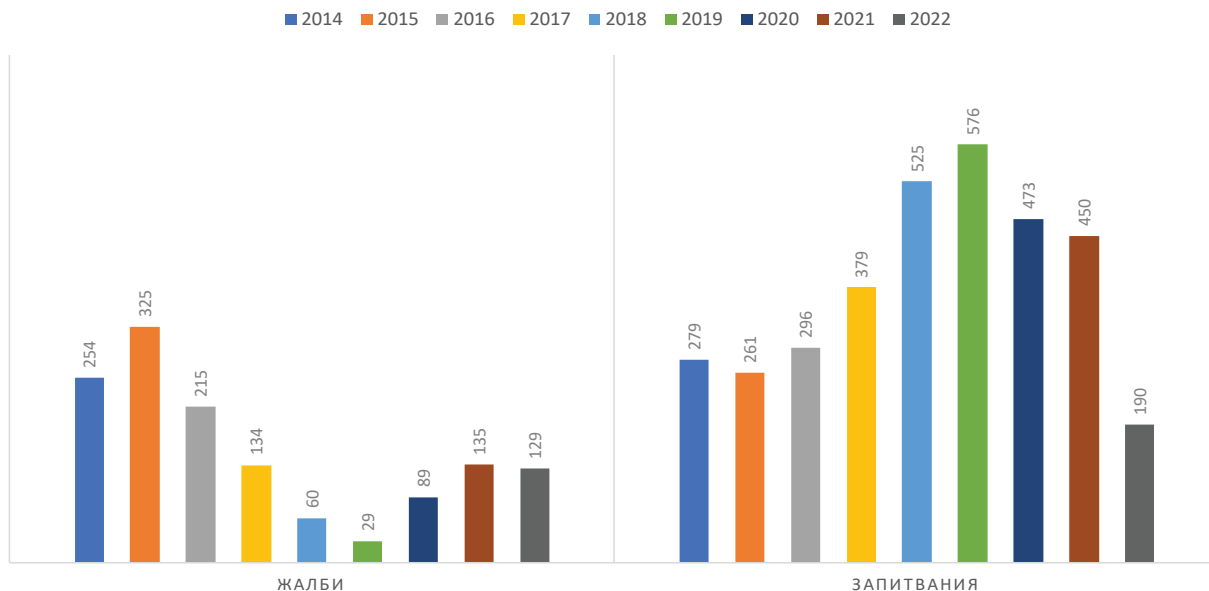
Енергийният омбудсман разглежда запитвания, сигнали и предложения, свързани с дейността на енергийните компании в групата на Електрохолд, а също така и възражения от крайни клиенти на регулирания пазар, които вече са се обърнали към дружествата, но не са останали удовлетворени от предложените им решения. 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.

БРОЯТ НА СЛУЧАИТЕ, ДОПУСНАТИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ ОТ ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН ПРЕЗ 2014 Г.-2022 Г., Е 73% ОТ ОБЩИЯ БРОЙ СИГНАЛИ, АДРЕСИРАНИ ДО ЕНЕРГИЙНИЯ ОМБУДСМАН

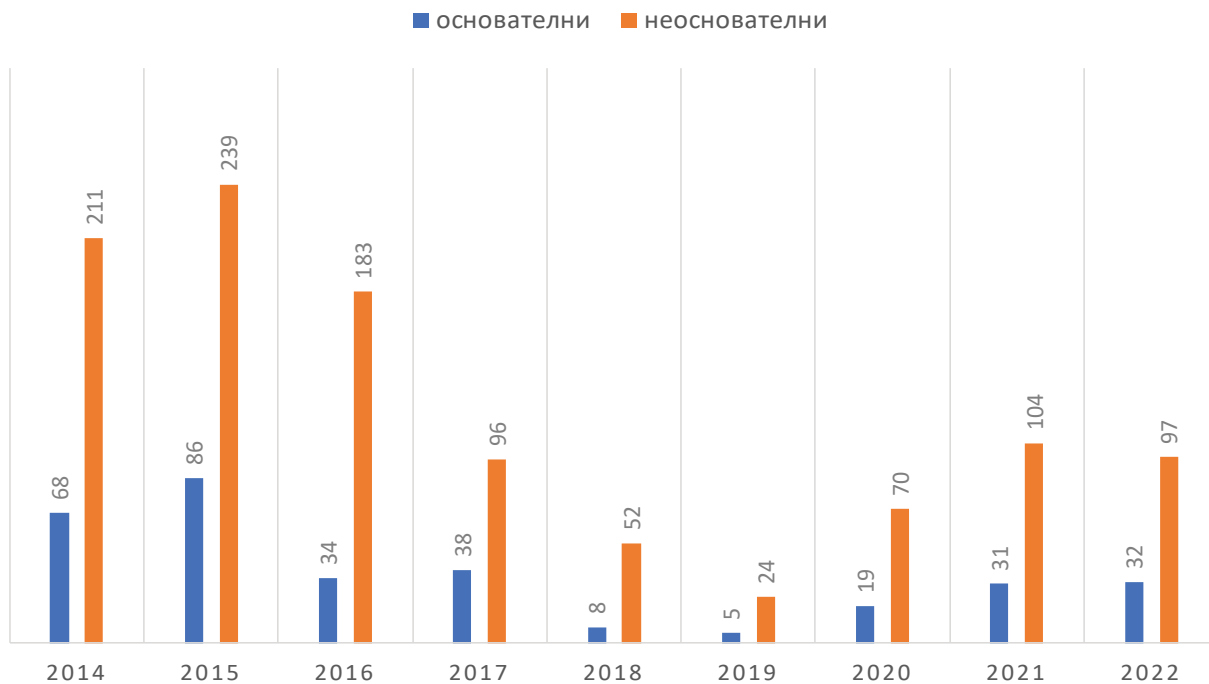


Случаи, разгледани от Енергийния омбудсман през годините, според това дали са с характер на възражение

В обема на исканията, които са допуснати за разглеждане от Енергийния омбудсман, все по-голям е дялът на запитванията, сигналите, исканията и предложенията, които не са с характер на жалба. Потребителите се обръщат към Енергийния омбудсман за мнение, насока и информация като към лице, на което имат доверие.

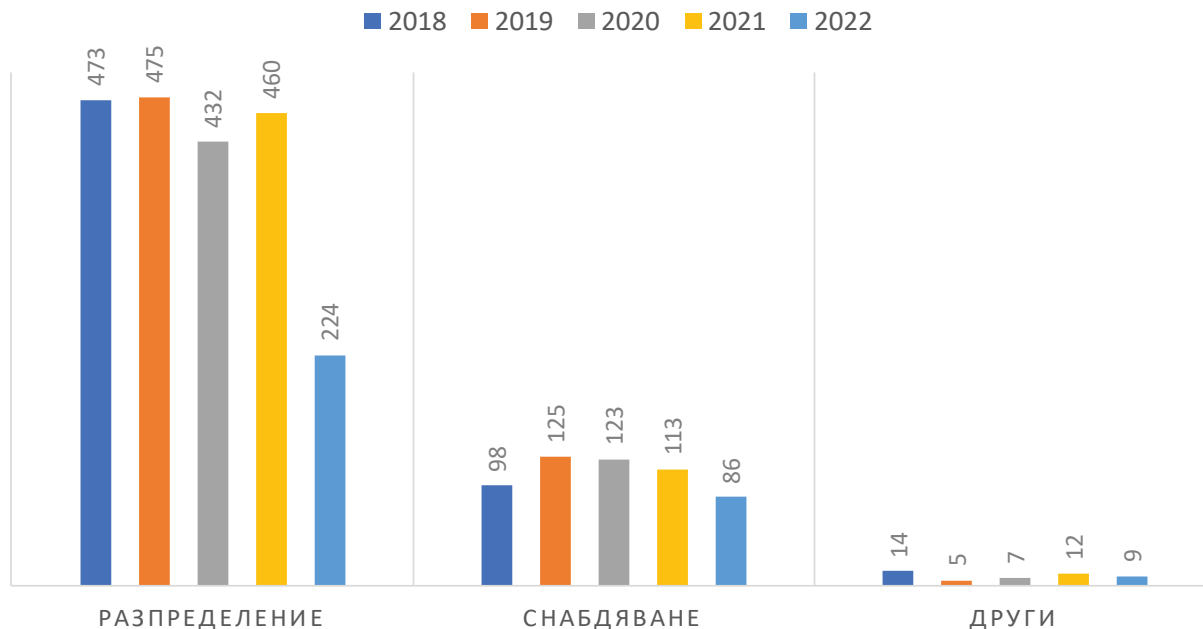


Основателност на жалбите, разгледани от Енергийния омбудсман от 2014 г. до 2022 г.

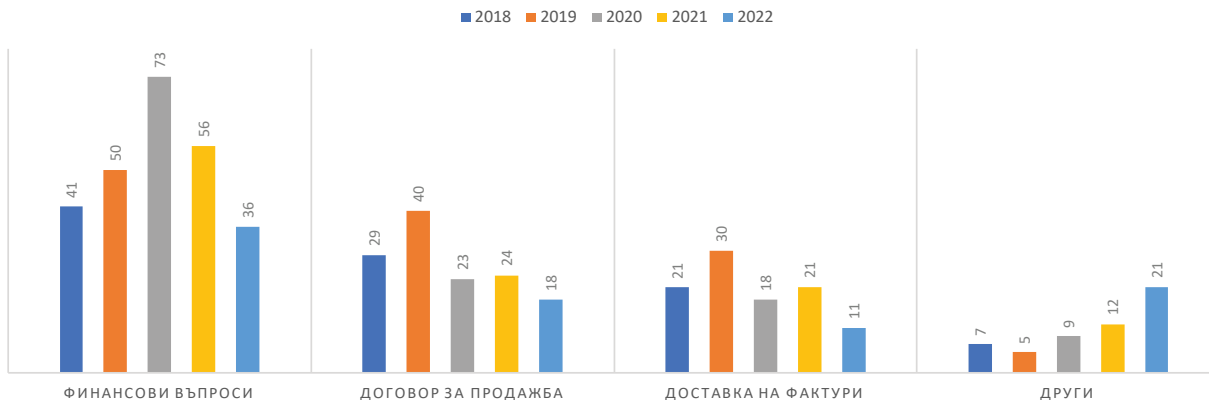


Случаи, разгледани от Енергийния омбудсман, според лицензионната дейност за период от 2018 г. до 2022 г.

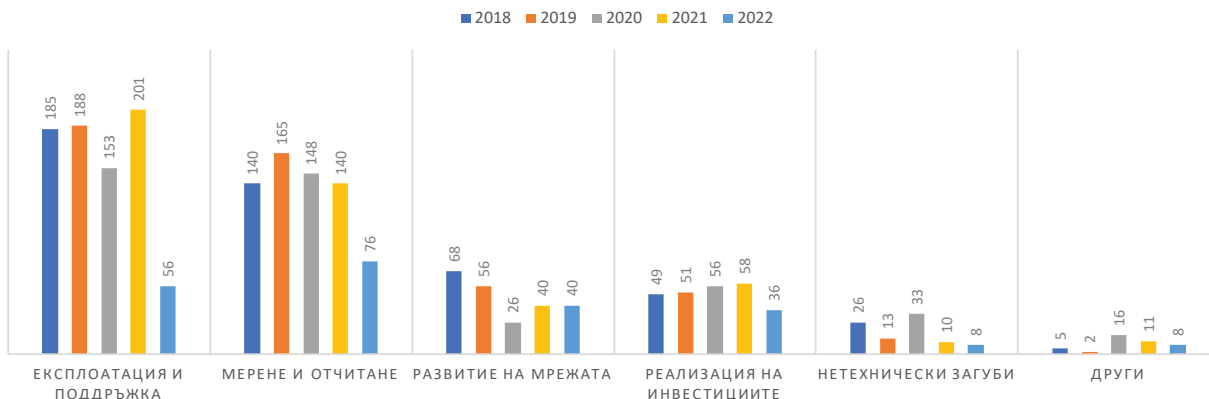
78% от входящата кореспонденция през последните пет години /2018 г.-2022 г./, допусната за разглеждане от Енергийния омбудсман, касае дейността разпределение на електрическа енергия, а 20% – снабдяването с електрическа енергия. В общия обем запитвания има 2% извън обхвата на лицензиите на енергийните компании.



Входяща кореспонденция към Енергийния омбудсман от 2018 г. до 2022 г. по дейността снабдяване с електрическа енергия



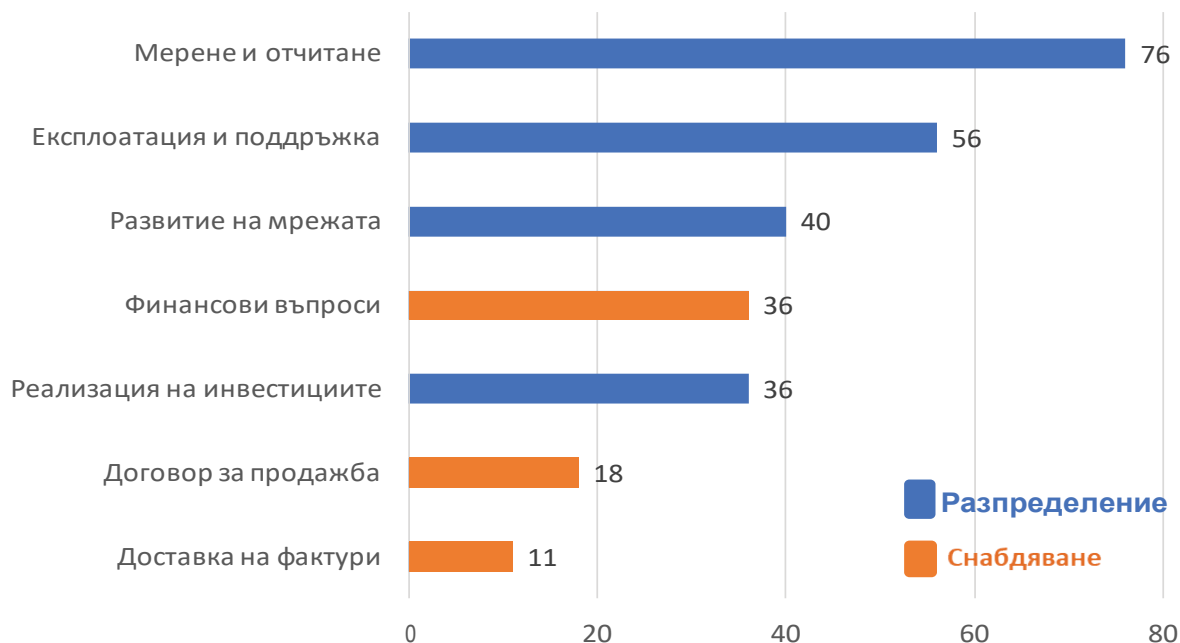
Входяща кореспонденция по дейността разпределение с електрическа енергия



Топ 7 на запитванията към Енергийния омбудсман през 2022 г.

От входящата кореспонденция по дейността разпределение на електрическа енергия най-голям обем е за качеството на електрозахранването и измерването на консумацията.

От входящата кореспонденция по дейността снабдяване с електрическа енергия най-голям обем е запитванията за разсрочване на задължения, както и въпросите, свързани с договорните отношения между потребител и търговец.



Резултати

През изминалите десет години от дейността си 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 и се насочват за утвърждаване като по-добра практика. В резултат на десетките реализирани предложения през годините са постигнати:

Облекчение на редица процедури в дружествата – намаляване на разходите и съкращаване на сроковете за изпълнение на услугите.

Повишена клиентска удовлетвореност – намаляване на сигналите и основателните жалби.

Равнопоставеност на клиентите – ясни правила на работа и запазване на безпристрастност и справедливост.

Подобряването на ефективността на процесите е от полза както на компаниите, така и на потребителите и всички заинтересовани страни имат своя принос.

Как да се свържа с Енергийния омбудсман



гр. София, ПК 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ №159



(02) 895 84 50
(цена на разговор според тарифния план)
08:30–17:30 ч.



Търговски центрове



ombudsman@electrohold.bg