



## СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

1000 София, ул. Московска № 33, Тел. 93 77 591, Факс 98 70 855, e-mail: info@sofiacouncil.bg, http://www.sofiacouncil.bg

Приложение №1 към Решение №..... по Протокол № ...../.....

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

**1. “Обществените посредници (омбудсмани) на “Топлофикация София” ЕАД” разглеждат заедно споровете, с които са сезирани, като вземат решения с мнозинство. Дейността им се изразява в:**

1.1. извършване на помирителни услуги чрез посредничество между “Топлофикация София” ЕАД и жалбоподателя за преодоляване на противоречията между тях и примиряване на позициите им;

1.2. отправяне конкретни предложения и препоръки за възстановяване на нарушени права и интереси на клиенти на „Топлофикация София” ЕАД пред ръководството на дружеството, в случай че констатира такива;

1.3. представяне на писмени становища на лица, които са го сезирали с искане за съдействие по въпроси свързани с продажбата на топлинна енергия на клиенти в гр. София, в едномесечен срок, а когато случаят изисква по – обстойна проверка, този срок е два месеца;

1.4.отправянето на предложения и препоръки за отстраняване на причините и условията, които създават предпоставки за нарушения на правата и законните интереси на клиенти на „Топлофикация София” ЕАД;

1.5. съдействие за подобряване на комуникацията между дружеството и неговите клиенти;

1.6. разясняване на жалбоподателите за възможностите за разрешаване на поставените от тях проблеми;

1.7. поддържането на регистър на подадените жалби и сигнали, като отразява в него и извършените действия по тях;

1.8. извършване и на други действия свързани с приемане и разглеждане на жалби и сигнали за нарушения на права и законни интереси на клиенти на „Топлофикация София” ЕАД;

1.9. ежегодно обществените посредници внасят отчет в Столичния общински съвет и Столична община за извършваната от тях дейност, постигнати резултати, изпълнени препоръки на гражданите за подобряване на дейността на дружеството и др.

2. “Обществените посредници (омбудсмани) на “Топлофикация София” ЕАД”  
нямат право да разглеждат спорове:

2.1 по анонимни жалби и сигнали.

2.2. които са отнесени за решаване пред съд, съответно прекратяват висящото пред тях производство, когато в хода на разглеждане на спора, бъде образувано съдебно производство със същия предмет.

2.3 за които изрично е предвидено, че се разглеждат от длъжностни лица в „Топлофикация София” ЕАД, преди произнасянето на последните.

2.4. за които са изтекли предвидените в действащата нормативна уредба давностни срокове.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

  
/ЕЛЕН ГЕРДЖИКОВ/