

**Граждански мониторинг върху дейността на
Държавната комисия за енергийно и водно
регулиране (ДКЕВР) за изпълнение на препоръките
от мониторингов доклад на фондация „Институт
Отворено общество – София”**

Доклад

София, 2011 г.

Изказаните становища и мнения в настоящия доклад са отговорност на авторите и не отразяват непременно мненията и политиката на Институт “Отворено общество” - София. Авторите следва да бъдат цитирани при всяко преиздаване на материала, целия или част от него.

Проект

“Граждански мониторинг върху дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) за изпълнение на препоръките от мониторингов доклад на фондация „Институт Отворено общество – София”

Доклад

© 2011, Институт „Отворено общество” – София
© 2011, Институт за развитие на публичната среда

Настоящият доклад е изготвен от Институт за развитие на публичната среда в рамките на проект „Граждански мониторинг върху дейността на ДКЕВР за изпълнението на препоръките от мониторингов доклад на ИОО“, подкрепен от „Институт Отворено общество – София“, програма Управление и публични политики.

Екип на проекта „Граждански мониторинг върху дейността на ДКЕВР за изпълнението на препоръките от мониторингов доклад на ИОО“:

Антоанета Цонева, експерт

Светослав Георгиев, експерт

Ива Лазарова, експерт

Съдържание:

1 – Въведение

2 – Методология за провеждане на мониторинга

3 – Изпълнение на препоръките от гражданския мониторинг върху дейността на ДКЕВР, осъществен от фондация „Институт Отворено общество – София“ в партньорство с „Институт за развитие на публичната среда“ и „Българска национална асоциация на потребителите“

4 – Заключение

5 - Приложение

1 - Въведение

Настоящият доклад представя резултатите от гражданско наблюдение на дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) по изпълнение на препоръките от мониторингов доклад на фондация „Институт Отворено общество – София“. Първоначалното наблюдение е осъществено през периода 01.06 – 30.11.2009г. от „Институт Отворено общество – София“ в партньорство с Института за развитие на публичната среда и Българската национална асоциация на потребителите (http://www.osf.bg/downloads/File/Doklad_DKEVR.pdf). Проектът е финансиран от Исландия, Лихтенщайн и Норвегия, чрез Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство (Договор № ПОЗ-07-00/04.03.2009).

Докладът от извършеното през 2009г. наблюдение съдържа редица препоръки за подобряване на прозрачността, отчетността и възможностите за гражданско участие в дейността на регулаторния орган. Изпълнението на тези препоръки е обект на изследване от настоящия доклад. Наблюдението относно изпълнението на препоръките от мониторинговия доклад е извършено от експерти на „Институт за развитие на публичната среда“ по възложение на фондация „Институт отворено общество – София“ през периода 08.09.2010 – 30.12.2011г.

2 - Методология за провеждане на мониторинга

Първоначално експертите идентифицираха препоръките, дадени от мониторинговия доклад. На второ място бяха идентифицирани информационните източници за дейността на ДКЕВР по изпълнение на гражданските препоръки - интернет страницата на ДКЕВР (<http://www.dker.bg>); нормативни документи; други информационни източници.

В процеса на провеждане на наблюдението е проучена и анализирана нормативната уредба, свързана с дейността на комисията, както и документацията на регулаторния орган, имаща отношение към задачите на наблюдението. Бяха изработени

въпросници за провеждане на дълбочинни интервюта с членовете на ДКЕВР. Бяха организирани и проведени срещи с членовете на ДКЕВР.¹

Основните изводи и констатации от проведеното наблюдение за изпълнение на препоръките от мониторинговия доклад на фондация „Институт Отворено общество – София“ са систематизирани в настоящия доклад.

3 - Изпълнение на препоръките от гражданския мониторинг върху дейността на ДКЕВР, осъществен от фондация „Институт Отворено общество – София“ в партньорство с „Институт за развитие на публичната среда“ и „Българска национална асоциация на потребителите“

Препоръка № 1:

ДКЕВР да бъде гарант за наличието на конкретни и разбираеми параметри за качество (стандарти) на предоставяните услуги и да осъществява постоянен контрол за тяхното спазване.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

На електронната страница на ДКЕВР в секция „Документи“ са публикувани:

- Показатели за качеството на електроснабдяването, приети с решение на ДКЕР от 30.06.2004г.;
- Показатели за качеството на топлоснабдяването, приети с решение на ДКЕР от 30.06.2004г.;
- Показатели за качеството на газоснабдяването, приети с решение на ДКЕР от 30.06.2004г.
- Приложение към Показателите за качеството на газоснабдяването;

¹ вж Приложение

Публикуваните показатели за качеството на предоставяните услуги продължават да са трудноразбираеми за гражданите. Няма данни ДКЕВР да е приемала по-разбираеми параметри за качество (стандарти) на предоставяните услуги, което да позволява на потребителите да осъществяват по-ефективен граждански контрол върху тяхното изпълнение.

На 17.06.2010г. ДКЕВР с решение № 87 приема Методика за отчитане изпълнението на целевите показатели и контрол на показателите за качество на електрическата енергия и качество на обслужването на мрежовите оператори, обществените доставчици и крайни снабдители. Методиката е разработена от междуведомствена работна група с участието на експерти на дирекция „Електроенергетика“ от администрацията на ДКЕВР, представители на трите електроразпределителни дружества, „НЕК“ ЕАД и Технически университет. Без да променя показателите за качество на електроснабдяването, приети с решение на ДКЕР от 30.06.2004г., чрез Методиката се правят следните стъпки в положителна насока:

- определят се целевите стойности на показателите за качество на електрическата енергия и на обслужването и периодите за тяхното достигане;
- въвежда се механизъм за извършване на корекции на необходимите приходи, съобразно постигнатото от дружествата изпълнение на показателите по качество на електрическата енергия и по качество на обслужването;
- въвеждат се изисквания за събиране, съхраняване, предоставяне на информация на комисията, мониторинг и контрол.

Тези положителни стъпки са основата, върху която за в бъдеще може да се изгради работеща система за събиране и оценка на информацията, свързана с изпълнението на показателите за качество от лицензиантите в електроенергетиката и обвързване на цените, които им определя ДКЕВР с качеството на електрическата енергия и качеството на обслужването на клиентите.

Препоръка № 2:

ДКЕВР Да бъде гарант по отношение на реализацията на *правата на потребителите*, регламентирани в Общите условия на договорите.

Статут: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

Общите условия на договорите са публикувани на съответните електронни страници на лицензианти и оператори.

През 2010г. ДКЕВР е приела едно решение - № ОУ-03 от 26.04.2010г., с което одобрява изменение и допълнение на Общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия на ЧЕЗ „Електро България“ АД и ЧЕЗ „Разпределение България“ АД. Инициативата за промяна на Общите условия на договорите е била на търговските дружества.

С решението си ДКЕВР частично защитава правата на потребителите:

- удължава се срокът, в който потребителите могат да претендират за обезщетения от електроразпределителното дружество;
- уточнява се размерът на дължимата лихва при връщане на надплатени суми;
- съкращава се срокът, в който дружеството е длъжно да възстанови прекъснатото електроснабдяване след изпълнението на всички условия заплащане на цената за възстановяването му.

До края на октомври 2011г. ДКЕВР не е приемало друго решение за промяна на Общите условия на договорите.

Препоръка № 3:

ДКЕВР да осъществява публичен контрол върху изпълнението на инвестициите от страна на предприятията.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

На страницата на ДКЕВР продължава да липсва разбираема за гражданите информация, свързана с реализираните инвестиции от страна на лицензианти и оператори. Такава информация не се съдържа и в отчета за дейността на ДКЕВР за 2010г.

Въпросът за размера и вида на инвестициите, реализирани от лицензианти и оператори, периодично се повдига от представителите на изпълнителната власт, като се обвързва с цените на услугите, които следва да заплащат българските граждани. Липсата на информация по този важен въпрос е съществена слабост в дейността на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране.

Препоръка № 4:

ДКЕВР да налага санкции на лицензианти и оператори, които не спазват “правилата на играта”, и то най-вече в частта им, свързана с взаимоотношенията с потребителите.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

От публикуваната на сайта на ДКЕВР информация не става ясен размерът на наложените от ДКЕВР през 2010г. санкции на лицензианти и оператори. Респективно липсва публична информация за размера на наложените санкции, свързани с нарушения от страна на лицензианти и оператори над правата на потребителите.

От отчета за дейността на ДКЕВР за 2010г. все пак става ясно, че такива санкции са налагани, като съответно лицензиантите и операторите са използвали възможността да ги обжалват в съда. От предоставената публична информация не може да се направи обоснован извод, доколко ДКЕВР защитава правата на потребителите чрез налагане на предвидените от законодателството санкции на лицензианти и оператори, които не спазват «правилата на играта».

Препоръка № 5:

ДКЕВР да предоставя на обществото “съдебна” информация – заведени дела, спечелени/загубени дела в съда във връзка с наложени санкции – заведени дела, спечелени/загубени дела в съда

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

ДКЕВР продължава да не публикува на електронната си страница «съдебна» информация на разбираем за гражданите език, относно заведените дела от лицензианти и оператори, както и спечелени/загубени дела в съда във връзка с наложени санкции на лицензианти и оператори.

Частично подобна информация се съдържа в отчета за дейността на ДКЕВР за 2010г. От отчета става ясно, че общият брой дела в сектора електроенергетика през 2010г. е бил 133, от които:

- спечелени от ДКЕВР и прекратени дела – 30;
- загубени от ДКЕВР дела – 5;
- висящи производства – 98.

Общ брой дела в сектор газоснабдяване – 52, от които:

- спечелени от ДКЕВР и прекратени са 7;
- висящи производства – 44;

Общ брой дела в сектора «Топлоенергетика» - 22, от които:

- спечелени от ДКЕВР са 7;
- висящи дела – 15.

Общ брой дела в сектор «ВиК услуги» – 6, от които:

- прекратени са 3 дела;
- броят на висящите дела е 3.

От отчета става ясно, че Дирекция Правна от администрацията на ДКЕВР е предприела действия по откриване на процедури за установяване на публично-държавно вземане на комисията от такси, дължими от енергийните предприятия, съгласно Тарифата за таксите, които се събират от ДКЕВР по Закона за енергетиката, както следва:

- Сектор „Топлоенергетика” – 13 процедури
- Сектор ВиК услуги – 3 процедури.

От годишния отчет на ДКЕВР най-общо става ясен характерът на жалбите срещу решенията на ДКЕВР, но липсва информация за имената на лицензиантите и операторите, подали жалби срещу решенията на комисията за техния материален интерес, за практическия резултат от спечелените прекратени или загубени дела. Потребителят не

може да направи оценка, относно ефективността на действията на ДКЕВР пред съда и от последствията от тези действия за българския потребител.

Препоръка № 6:

ДКЕВР да провежда по-активна и най-вече по-структурирана медийна политика.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

Въпреки направените персонални промени в сферата на връзките с обществеността (смяната на PR-специалиста от администрацията на комисията) няма данни, че ДКЕВР е променила коренно своята медийна политика. Няма данни за организирането и провеждането на специални пресконференции – по предварително определен дневен ред и по предварително обявени публични теми. Няма данни ДКЕВР активно да използва някакви други информационни материали – брошури, листовки - други форми за представяне, чрез които регулаторният орган да предоставя на гражданите информация за своята дейност на разбираем за тях език.

Няма данни за наличието на специфични форми на взаимодействие между ДКЕВР и медиите по отношение на провеждането на по-активна и структурирана медийна политика. Няма данни и за партньорство и взаимодействие между медиите и ДКЕВР по конкретни теми, свързани с правата на потребителите.

Съгласно Устройственият правилник на ДКЕВР, членовете на комисията могат да правят изявления относно дейността на комисията пред средствата за масово осведомяване, само ако са излишно опълномощени за това от комисията. Само председателят на ДКЕВР е лицето, което може да изразява публично становище на комисията, свързани с нейната политика.

В рамките на ограничения бюджет за капиталови разходи през 2010г. е обновена уебстраницата на ДКЕВР, като са направени вътрешни подобрения и редакции. Въпреки това електронната страница на ДКЕВР продължава да не предоставя информация на разбираем за гражданите език. На електронната страница на ДКЕВР не се публикува

бюлетин на комисията, съдържащ следваната политика и създадената практика по прилагането на актовете на ДКЕВР и мотивите за тяхната промяна. Последният бюлетин, публикуван на страницата на ДКЕВР е за първите шест месеца на 2009г.

Препоръка № 7:

Да се извърши промяна в законодателството, в резултат на която да отпадне изискването комисията да публикува информационен бюлетин на хартиен носител и да се въведе законово изискване комисията периодично да издава материали с разяснителен, обяснителен и популяризиращ характер. За това биха могли да се използват спестените от издаването на информационния бюлетин бюджетни средства.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Предлаганите законодателни промени не са извършени. На електронната страница на Комисията няма електронни бюлетини за нейната работа за втората половина на 2009 г. и за цялата 2010 г. Няма и за 2011г.

На страницата на ДКЕВР съществува секция «Често задавани въпроси». Разработена е електронна форма за задаване на въпроси от потребителите в сферата на електроенергетиката, топлоенергетиката, природния газ и ВИК услугите. Съдържанието на често задаваните въпроси, обаче не се публикува. Съответно ДКЕВР не публикува и отговорите на такива въпроси.

Препоръка № 8:

Да се извърши промяна в нормативната уредба по посока на съществувала в близкото минало регулация ДКЕВР да публикува на електронната си страница както докладите на работните групи, така и заявленията на лицензиантите и операторите, по които е образувана съответната преписка, и то особено по въпроси, отнасящи се до утвърждаване на цени, издаване, изменение, допълнение, прекратяване и отнемане на лицензии.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Предлаганата промяна в нормативната уредба не е извършена. Потребителят продължава да не може да се запознава директно с мотивите и регламентите на лицензианти и оператори, съдържащи се в техните заявления по важни въпроси, като:

- Утвърждаване на цени;
- издаване, изменение и допълнение, прекратяване и отнемане на лицензи;

Следва да се отбележи, обаче че докладите на работните групи, които ДКЕВР създава по повод преписките на лицензианти и оператори, съдържат частично такава информация.

Препоръка № 9:

Процесът по регистриране на експерти, респективно по създаване и поддържане на регистър на експертите, е силно затруднен. Основната причина за това е, че в бюджета на комисията не са предвидени средства за заплащане на техните услуги. Поради това контролът върху ВиК операторите се извършва само от длъжностни лица на комисията, а механизмът за контрол от независими “регистрирани” експерти - модел, работещ в редица страни от

Западна Европа, - не се прилага в България. Да се осигурят средства за заплащане на услугите на регистрираните експерти. Това може да мотивира физическите и юридическите лица, притежаващи съответната квалификация, да подадат документи за регистриране като независими експерти.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Няма данни за наличието на регистър на експертите, които могат да извършват контрол върху ВиК операторите. Очевидно не е настъпила положителна промяна по отношение на този вид контролна дейност.

Препоръка № 10:

Въпреки изискванията на законодателството и въпреки инцидентните опити през годините за създаване на Единна информационна система такава продължава да не

съществува, съответно продължава да не е налице един от основните инструменти за осигуряване на публичност, прозрачност и възможности за граждански контрол във ВиК сектора. Единната информационна система и регистър на асоциациите по ВиК и ВиК операторите да се върне в ДКЕВР, която като независим специализиран държавен орган би гарантирала по-добре обективността на предоставяната информация.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Към момента задължението по създаване и поддържане на единна информационна система за ВиК услугите е вменено на Министерство на регионалното развитие на Република България. Извършването на реформа във ВиК сектора е прокламирано от ръководството на МРРБ, като основен приоритет. Към момента няма публична информация, че МРРБ работи по създаването и поддържането на тази система.

Препоръка № 11:

Списъкът с конкретните факти, сведения и предмети, които представляват служебна тайна, да се публикува на електронната страница на комисията с оглед:

- улесняване на потребителите, попълващи заявления за достъп до обществена информация, относно кръга и обема на информацията, която би могла да бъде търсена;
- създаване на възможности за обществен контрол върху дейността на комисията относно кръга и обема на информацията, която се обявява за служебна тайна.

Статус: Препоръката е изпълнена.

Коментар:

На страницата на ДКЕВР в раздел «Документи» е публикуван списък на конкретните факти, сведения и предмети, представляващи служебна тайна в ДКЕВР. Списъкът е утвърден с решение на ДКЕВР, подточка 5 от протокол № 33/23.03.2009г.

Препоръка № 12:

Министерският съвет на Република България да изпълни законите си задължения, като публикува на интернет страницата си декларациите по Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, подадени от членовете на комисията, както и въобще декларациите на лицата, заемащи публични длъжности, назначени от Министерския съвет

Статус: Препоръката не е изпълнена

Коментар:

Министерски съвет на Република България не е изпълнил задължението си, произтичащо от Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, да публикува на своята интернет страница декларациите на председателя и членовете на ДКЕВР.

Във връзка с изпълнението на чл. 12 от закона, на страницата на МС в раздел „документи“ присъства само списък на подалите декларации, съгласно закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, в който списък фигурират и председателя и членовете на ДКЕВР. Самите декларации, обаче не са публикувани.

Препоръка № 13:

Декларациите на членовете на регулаторния орган да се публикуват и на интернет страницата на комисията.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Декларациите във връзка с прилагането на закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, на членовете на ДКЕВР не са публикувани на страницата на ДКЕВР.

Препоръка № 14:

Декларациите на лицата от администрацията на ДКЕВР да бъдат преместени в друга секция на интернет страницата, която да осигури на потребителите по-бърз и лесен достъп до тях.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Декларациите на лицата от администрацията на ДКЕВР, задължени да попълват декларации във връзка със Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, не са публикувани на страницата на ДКЕВР.

Препоръка 15:

Периодично на интернет страницата на комисията да се публикува информация относно спазването на Правилата за професионална етика от членовете на регулаторния орган.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

Правилата за професионална етика и противодействие на корупцията за членовете на ДКЕВР и на служителите от нейната администрация са публикувани на електронната страница на ДКЕВР. На електронната страница не се открива публична информация относно спазването на тези правила – отчет или доклад.

Препоръка № 16:

ДКЕВР е преди всичко орган, който се занимава с регулиране на монополни пазари. Това е специфична функция, чието изпълнение изисква висока експертиза. ДКЕВР не е орган, чиято основна функция да е защитата на правата на потребителите. Има други държавни органи, чиято функция е точно такава. Същевременно

обществените, а и политическите очаквания са ДКЕВР значително да усилит политиката си по отношение защитата на правата на потребителите.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

С изменение и допълнение на Устройствения правилник на ДКЕВР и на нейната администрация в Държавен вестник, брой 57 от 2011г., структурата на комисията е създадена Главна дирекция «Разглеждане на жалби и решаване на спорове» в състав от 21 щатни бройки. Според промените в Устройствения правилник към Главна дирекция «Разглеждане на жалби и решаване на спорове» следва да функционират териториални звена със седалище и териториален обхват, определени с решение от комисията. Главната дирекция извършва проверки по допустимостта и основателността на подадените жалби. Тя събира доказателства и данни по подадените жалби и посещава обектни лица, съставя протоколи от извършените проверки. Главната дирекция следва да поддържа база данни за решенията по подаваните жалби. Главната дирекция разработва единен стандарт за класификация на жалбите. Главната дирекция събира, обработва и анализира информация за работа по жалбите, предлага мерки за подобряване на работата на лицензиантите и ВиК операторите, както и прави предложения за даване на задължителни указания на Комисията. Главната дирекция изготвя периодични отчети и годишен отчет за работата по жалбите. С промени в устройствения правилник на дирекциите от специализираната администрация на ДКЕВР са дадени следните правомощия:

- Да изготвя предложения за даване на задължителни описания или на задължителни указания за отстраняването на установени, при извършена проверка, нарушения на условията на издаване на лицензия;
- Да изготвя предложения за налагане на принудителни административни мерки и административни наказания;
- Да съставя констативни актове и протоколи по констатирани нарушения;

Препоръка № 17:

Да се обсъди възможността за създаване на независима система за мониторинг “от НПО, потребителски организации, медии, други заинтересовани”, която да осъществява независимо наблюдение върху изпълнението на показателите за качество от страна на регулираните предприятия, да осъществява независими проверки и да предоставя на комисията и обществото независими данни от наблюденията си.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

Според раздел VI – «Изисквания за събиране, съхраняване, предоставяне на информация на комисията, мониторинг и контрол на методиката за отчитане изпълнението на целевите показатели и контрол над показателите за качество на електрическата енергия и качество на обслужването на мрежовите оператори, обществените доставчици и крайни потребители», приета с протоколно решение 87 от 17.06.2010г., на ДКЕВР:

- При наличие на неудовлетворена жалба, при регистрирано искане на клиента, може да бъде извършен независим контрол на параметрите на напрежението от акредитиран орган за контрол. Обществените доставчици и клиентите са задължени да съдействат и осигуряват незабавен достъп и условия за извършване на независим контрол.
- Потребителите може да ползват услугите на независим орган за контрол, изцяло за своя сметка, по всяко време, но могат да предявят щети, само на основата на документ, издаден от акредитиран орган за контрол.

Препоръка № 18:

След всеки шестмесечен отчет, относно най-често срещаните проблеми в жалбите на потребителите, ДКЕВР да публикува на електронната си страница конкретните мерки, предприети във връзка с него.

Статус: Препоръката не е изпълнена.

Коментар:

На страницата на ДКЕВР има публикувани шестмесечни отчети за работата на Комисията по постъпили жалби. Няма обаче, публикувана информация за конкретните мерки, предприети от регулаторния орган във връзка с тях.

Препоръка № 19:

Решенията по жалби, които съдържат често срещани въпроси или са с правна и фактическа сложност и отразяват следваната политика и създадената практика на комисията, също да се публикуват на страницата ѝ в интернет.

Статус: Препоръката е частично изпълнена.

Коментар:

На страницата на комисията съществува раздел «Често задавани въпроси». За съжаление нито въпросите, нито отговорите са достъпни за потребителите. Със свое решение ДКЕВР е приело 2 становища във връзка с често отправяни въпроси, към комисията, а именно:

- Становище на ДКЕВР относно постъпили жалби в ДКЕВР, свързани със сметки, получавани от потребителите на топлинна енергия;
- Становище на ДКЕВР относно изкупуване на съоръжения за присъединяване, към електроразпределителната мрежа.

Становищата са публикувани на електронната страница на ДКЕВР в раздел «Новини и съобщения».

4 – Заключение

Основният извод, който може да се направи от настоящия доклад е, че в преобладаващата си част, ДКЕВР не е изпълнила или е изпълнила само частично гражданските препоръки за подобряване на прозрачността, отчетността и възможностите за гражданско участие в нейната работа. Въпреки че съставът на ДКЕВР бе редуциран и подменен и, че бяха поети публични ангажименти за оптимизиране дейността на регулаторния орган, Комисията все още не е преосмислила своята роля в посока на по-активната защита на правата и законните интереси на потребителите.

Комисията публикува на своята страница огромен обем от информация, но за съжаление в преобладаващата си част, тя продължава да е неразбираема и без

практическа полза за гражданите. Продължават да са налице сериозни дефицити по отношение на комуникационната политика на ДКЕВР, публичността на нейната работа, гаранциите за спазване на професионалната етика и избягването на конфликт на интереси, разглеждането и решаването на жалби на потребителите.

Необходими са и дългосрочни и целенасочени усилия от страна на неправителствения сектор за повишаване на капацитета на структурите на гражданското общество за влияние върху процеса на вземане на решения от ДКЕВР. Становището на експертите, изработили настоящия доклад е, че ДКЕВР би съдействала в това отношение, защото налице е разбирането, че по-активното гражданско участие в нейната дейност ще я легитимира по-добре пред обществото и икономическите субекти, като независим регулаторен орган.

5 – Приложение:

(Въпросник към членовете на ДКЕВР)

1. Предварителни очаквания и нагласи на представителите на НПО

- ДКЕВР да бъде гарант за наличието на *конкретни и разбираеми параметри за качество* (стандарти) на предоставяните услуги и да осъществява постоянен контрол за тяхното спазване.

На електронната страница на ДКЕВР са публикувани показателите за качество, които обаче са трудно разбираеми за обикновения потребител. **Ще въвежда ли Комисията нови и/или по-разбираеми показатели за качество, за да могат гражданите да осъществяват граждански контрол?**

- ДКЕВР да бъде гарант по отношение на реализацията на *правата на потребителите*, регламентирани в Общите условия на договорите.

Общите условия на договорите са публикувани на съответните електронни страници на лицензианти и оператори. **Има ли конкретни решения на ДКЕВР, приети през 2010 г., свързани с промени в Общите условия на договорите, за които да може да се каже, че са свързани със защитата на правата на потребителите?**

- ДКЕВР да осъществява *публичен контрол* върху изпълнението на инвестициите от страна на предприятията.

Колко и какви проверки е направила ДКЕВР по отношение на реализирани инвестиции от лицензианти и оператори? Има ли публични резултати от тези проверки и къде могат да бъдат намерени те?

- ДКЕВР да налага санкции на лицензианти и оператори, които не спазват “правилата на играта”, и то най-вече в частта им, свързана с взаимоотношенията с потребителите.

Колко глоби и в какъв размер са наложени от ДКЕВР през 2010 г. на лицензианти и оператори? Колко от тези санкции са свързани с нарушение правата на потребителите през 2010 г.? Има ли публична информация по този въпрос и къде може да се намери?

- ДКЕВР да предоставя на обществото “съдебна” информация – заведени дела, спечелени/загубени дела в съда във връзка с наложени санкции.

Колко от глобите са обжалвани в съда през 2010 г.? Колко съдебни решения са влезли в сила и какъв е крайният резултат? Къде може да се намери публична информация по този въпрос?

2. Предварителни очаквания и нагласи на представителите на медиите

- ДКЕВР да провежда *по-активна* и най-вече на *по-структурирана медийна политика*.

Организира ли ДКЕВР през 2010 г. специални пресконференции - предварително обявени и по предварително публично обявени теми (тук не се включват брифингите, давани от председателя и от Комисията след края на заседанията на органа)? Кой освен председателя има право да участва на тези пресконференции и да дава публични изявления от името на Комисията?

- ДКЕВР да предоставя информация на разбираем език.

Какво става с бюлетина на Комисията през 2010 г. – трябва да има издадени два бюлетина? Използва ли ДКЕВР някакви информационни материали – брошури, листовки и други форми на представяне, за да предоставя на гражданите информация на разбираем език (за 2010г.)?

- Според журналистите органът няма подходящ говорител.

Кой освен председателят на ДКЕВР може да изразява публично становища на Комисията, свързани с нейната политика?

- Според журналистите ДКЕВР не е склонна да търпи критики от медиите.

Има ли случаи, в които ДКЕВР се е самосезирала от публикации в медиите през 2010 г., в резултат на които да е извършила конкретна проверка или да е приела конкретно решение?

- *Необходимо е партньорство* между ДКЕВР и медиите по отношение на провеждането на по-активна и структурирана медийна политика.

Има ли някакви специфични форми на взаимодействие между ДКЕВР и представители на медиите? Какви са тези форми на взаимодействие и по какви теми?

- Партньорство между медиите и ДКЕВР по конкретни теми, свързани най-вече с правата на потребителите.

Има ли специфични форми на взаимодействие между ДКЕВР и представители на медиите по теми, свързани с правата на потребителите?

Прозрачност и публичност в работата на ДКЕВР

3. Публичност на следваната политика

- Да се извърши промяна в законодателството, в резултат на която да отпадне изискването комисията да публикува информационен бюлетин на хартиен носител и да се въведе закононото изискване комисията периодично да издава материали с разяснителен, обяснителен и популяризиращ характер. За това биха могли да се използват спестените от издаването на информационния бюлетин бюджетни средства.

На електронната страница на Комисията няма електронни бюлетини за нейната работа за втората половина на 2009 г. и за цялата 2010 г. Каква е причината за това? Да не са се появили нови форми на публичност? Защо в рубриката “Жалби и работа с потребителите” на страницата на Комисията линкът “Често задавани въпроси” не е активен?

- На електронната страница на комисията да се публикува конкретна информация относно изпълнението на показателите за качество на предоставяните услуги от най-важните лицензианти и оператори; информация относно предприетите конкретни мерки и налаганите санкции срещу нарушителите на лицензии и Общи условия на договорите; конкретни данни относно изпълнението на инвестиционните програми на предприятията и отражението им върху нивото на качеството на предоставяните услуги в различните райони на страната; информация за изпълнението на различните части от бизнес плановете; както и друга информация, която има отношение към конкретните интереси на потребителите.

На електронната страница на ДКЕВР има много информация по тези въпроси, но липсва информация на разбираем за гражданите език. **Какво прави Комисията, за да бъде разбрана от обикновените граждани?**

4. Публичност на заседанията

- След края на откритите заседания на ДКЕВР се провеждат “неформални” пресконференции. Това не предполага особена структурираност на техния дневен ред, както и очакване, че на тях ще се получи точна и конкретна

информация (предварително подготвена информация) по зададените въпроси. Да се провеждат специално организирани пресконференции с предварително обявен дневен ред и предварително подготвена конкретна информация във връзка с него.

Организираща ли е ДКЕВР през 2010 г. специални пресконференции - предварително обявени и по предварително публично обявени теми (тук не се включват брифингите, дадени от председателя и от Комисията след края на заседанията на органа)? Кой освен председателя има право да участва на тези пресконференции и да дава публични изявления от името на Комисията?

5. Публичност на докладите и проектите на решенията

- Да се извърши промяна в нормативната уредба по посока на съществува в близкото минало регулация ДКЕВР да публикува на електронната си страница както докладите на работните групи, така и заявленията на лицензиантите и операторите, по които е образувана съответната преписка, и то особено по въпроси, отнасящи се до утвърждаване на цени, издаване, изменение, допълнение, прекратяване и отнемане на лицензии.

Тази препоръка според наблюденията ни не е изпълнена. **Има ли намерение Комисията да направи нещо за изпълнението на тази препоръка?**

6. Публичност на регистрите

- Процесът по регистриране на експерти, респективно по създаване и поддържане на регистър на експертите, е силно затруднен. Основната причина за това е, че в бюджета на комисията не са предвидени средства за заплащане на техните услуги. Поради това контролът върху ВиК операторите се извършва само от длъжностни лица на комисията, а механизмът за контрол от независими “регистрирани” експерти - модел, работещ в редица страни от Западна Европа, - не се прилага в България.

Комисията разполага с необходимите регистри и е развила регистъра за сертификати за произход. **Какво става с регистъра на експертите, които могат да извършват контрол върху ВиК операторите? По бюджета на ДКЕВР предвидени ли са средства за заплащане на техните услуги?**

- Да се осигурят средства за заплащане на услугите на регистрираните експерти. Това може да мотивира физическите и юридическите лица, притежаващи съответната квалификация, да подадат документи за регистриране като независими експерти.

Колко експерти е регистрирала Комисията през 2010 г.? Колко проверки са извършили регистрираните експерти?

7. Публична Национална информационна система за ВиК услугите

- Въпреки изискванията на законодателството и въпреки инцидентните опити през годините за създаване на Единна информационна система такава продължава да не съществува, съответно продължава да не е налице един от основните инструменти за осигуряване на публичност, прозрачност и възможности за граждански контрол във ВиК сектора.

Какво става с Публичната национална информационна система за ВиК услугите? Работи ли някой по въпроса тази система да се върне в ДКЕВР, където и е мястото?

- Единната информационна система и регистър на асоциациите по ВиК и ВиК операторите да се върне в ДКЕВР, която като независим специализиран държавен орган би гарантирала по-добре обективността на предоставяната информация.

8. Достъп до обществена информация

- Списъкът с конкретните факти, сведения и предмети, които представляват служебна тайна, да се публикува на електронната страница на комисията с оглед:
 - улесняване на потребителите, попълващи заявления за достъп до обществена информация, относно кръга и обема на информацията, която би могла да бъде търсена;
 - създаване на възможности за обществен контрол върху дейността на комисията относно кръга и обема на информацията, която се обявява за служебна тайна.

Тази препоръка е изпълнена.

Професионална етика и избягване на конфликт на интереси в дейността на комисията

- Министерският съвет на Република България да изпълни законовите си задължения, като публикува на интернет страницата си декларациите по Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси, подадени от членовете на комисията, както и въобще декларациите на лицата, заемащи публични длъжности, назначени от Министерския съвет;
- декларациите на членовете на регулаторния орган да се публикуват и на интернет страницата на комисията;

- декларациите на лицата от администрацията на ДКЕВР да бъдат преместени в друга секция на интернет страницата, която да осигури на потребителите по-бърз и лесен достъп до тях;
- периодично на интернет страницата на комисията да се публикува информация относно спазването на Правилата за професионална етика от членовете на регулаторния орган.

Не може да проследим изпълнението на тази препоръка от Комисията. Къде са публикувани декларациите на членовете на ДКЕВР във връзка със Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси? Къде са публикувани декларациите на администрацията на ДКЕВР? Има ли някъде публична информация, отчет или доклад относно спазването на Правилата за професионална етика от членовете на регулаторния орган?

Участие на заинтересованите страни в работата на ДКЕВР

- Необходими са дългосрочни и целенасочени усилия от страна на неправителствения сектор за повишаване на капацитета на структурите на гражданското общество за влияние върху процеса на вземане на решения от ДКЕВР. Становището на мониторите е, че ДКЕВР би съдействала в това отношение, защото е налице разбирането, че по-активното гражданско участие в нейната дейност ще я легитимира по-добре пред обществото и икономическите субекти като независим регулаторен орган.

Какви усилия полага ДКЕВР за обучение на представители на медиите и НПО във връзка с нейната дейност и по теми, свързани с потребителите? Има ли някакви организирани мероприятия и какви средства са отделени за тях?

Разглеждане и решаване на жалби на потребителите

- Да се обсъди възможността за създаване на независима система за мониторинг “от НПО, потребителски организации, медии, други заинтересовани”, която да осъществява независимо наблюдение върху изпълнението на показателите за качество от страна на регулираните предприятия, да осъществява независими проверки и да предоставя на комисията и обществото независими данни от наблюденията си.

Какво мисли Комисията по този въпрос? Разумна ли е тази идея според нея? Може ли да се предприемат някакви конкретни действия от ДКЕВР за реализацията на тази идея?

- ДКЕВР не предоставя на обществото достатъчна и най-вече конкретна информация за изпълнение на показателите за качество от страна на регулираните предприятия.

Какво прави ДКЕВР по този въпрос при положение, че в публичното пространство са налице все повече жалби на потребители?

- Същото може да се каже и по отношение на предоставяната информация за наложени санкции на регулираните предприятия при неизпълнение на показателите за качество.
- Акцент в дейността на ДКЕВР да стане по-тясното обвързване на изпълнението на показателите за качество от страна на лицензианти и оператори с размера на утвърждаваните от регулаторния орган конкретни цени за тяхната дейност. ДКЕВР вече публично обяви подобни инициативи в това отношение.

Какво конкретно е направила ДКЕВР по този въпрос? Извършени ли са съответните промени в нормативната база, касаеща ценообразуването?

- При неизпълнението на показателите за качество от страна на конкретно предприятие ДКЕВР следва не само да налага предвидената от закона санкция, но и да я огласява широко пред обществото с оглед постигането на превантивен ефект и за да се повиши доверието от страна на потребителите.

Има ли подобни публикации и къде може да се запознаем с тях?

9. Най-често срещани проблеми в жалбите на потребителите

- След всеки шестмесечен отчет ДКЕВР да публикува на електронната си страница конкретните мерки, предприети във връзка с него.

На страницата на ДКЕВР има публикувани шестмесечни отчети за работата на Комисията по постъпили жалби. **Няма обаче, публикувана информация за конкретните мерки, предприети във връзка с тях. Може ли да се направи нещо по този въпрос?**

- Решенията по жалби, които съдържат често срещани въпроси или са с правна и фактическа сложност и отразяват следваната политика и създадената практика на комисията, също да се публикуват на страницата ѝ в интернет.

Не можахме да открием такива решения. Линкът “Често задавани въпроси” не е активен на страницата на ДКЕВР. Защо? Може ли ДКЕВР да направи нещо за реализирането на тази препоръка?

- Ако иска да се съхрани и развие, ДКЕВР ще трябва да преосмисли своята роля в посока на по-активна защита на правата и законните интереси на потребителите. От особено значение е тази нова роля на комисията да се превърне в основа на нейната информационна стратегия.

Съставът на ДКЕВР бе редуциран и подменен. Има ли намерение Комисията да направи промени по отношение на информационната си стратегия? Евентуално какви са тези промени и на какъв етап е тяхната реализация?