

Удовлетвореност на бенефициентите по пилотна програма за подмяна на уреди в Нови Искър.

Доклад по проведено допитване с анкети

I. Въведение

[За Земята](#) и [„Грийнпийс“ - България](#) изготвихме през 2017 г. [предложение за създаване на национални и общински програми за подмяна на неефективните и замърсяващи форми на битово отопление](#). Идеята беше приета и доразвита от Столична община (СО) и се превърна в пилотната програма (Програмата), която е обект на това изследване. Тя имаше за цел да извърви пътя на обществена поръчка и да тества потребителската удовлетвореност на извадка от бенефициенти, преди да се премине към мащабно възпроизвеждане на инициативата. От За Земята участвахме с обратна връзка към СО при планирането и при провеждането на пилотната програма.

При подготовката на Програмата СО постигна цени на инвестиция за инсталация и поддръжка на домакинство много близки до лимитите от 2000 лв. - рамката, която предложихме в първоначалната идея. Ключово за дългосрочния ефект на програмата беше и идеята общините да запазват за няколко години собствеността върху осигурените отоплителни уреди и системи - нашето предложение беше за 5 години, а в пилотната фаза това бе установено на 3 години. Отчитаме отличната мобилизация от страна на район Нови Искър, които бяха избрани за място на провеждане на пилотния проект, тъй като успяха да достигнат до голяма част от жителите на района. В рамките на пилотната програма бяха инсталирани 30 печки на пелети.

От За Земята направихме интервюта с анкети на всички участвали домакинства след края на първия отоплителен сезон. Основната ни цел беше да проучим удовлетвореността на бенефициентите и да изготвим препоръки към СО за реализирането на бъдещите мащабни програми на база на тях. Проведохме полуструктурирани интервюта с представители на всички 30 домакинства, участвали в програмата. Използвахме анкети с 20 въпроса (отворени и затворени), без интервютата да се водят строго по поредността на въпросите. Респондентите имаха възможност да не отговарят на някои от въпросите или да предоставят допълнителна информация, свързана с реализирането на пилотната програма. Интервютата бяха проведени от края на март до началото на април 2019 г.

II. Резултати и изводи от проведените интервюта

1. Достъпност до информация за Програмата

Важен въпрос по отношение на бъдещите подобни програми, за да има силен интерес сред гражданите и много подадени заявления за включване в тях, е достъпността на информацията за наличието на такава програма. На база на проведените анкети можем да заключим, че район Нови Искър се е справил много добре със задачата. Респондентите споделят, че е било лесно да намерят информация за нея, като тя им е била предоставена от различни източници. От Общината (обява или служител) са научили 6 души; от сайта на общината - 3; от НОИ - 2, в интернет (неназован уебсайт) – 2; медии (предимно телевизия и по-малко от вестници) - 7; от други хора (съседни и роднини) - 7; здравна служба - 1; читалището – 2.

2. Обща удовлетвореност от Програмата

Като цяло респондентите са удовлетворени от програмата, като почти всички отговарят на въпроса „Доволни ли сте, че участвахте в програмата“ с „да“. Същият е зададен в началото на интервюто.



Единственият, отговорил с „не“ на този въпрос, дава положителни коментари на редица от въпросите, които ще разгледаме по-долу, но и посочва редица технически проблеми при експлоатацията на уреда, което е най-вероятната причина за негативния отговор.

Към края на интервюта беше зададен въпроса „Смятате ли да се откажете от програмата в бъдеще и ако да поради какви причини?“ (бенефициентите имат такава възможност). Целта на тази поредност беше да можем да засечем евентуални промени

в мненията спрямо въпроса „Доволни ли сте, че участвахте в програмата?“ след обсъждане на детайли от процеса на подмяна и експлоатация на уредите. 29 души са отговорили, че не биха се отказали, а един не е дал отговор. Интервюираният, отговорил, че не е доволен от програмата посочва, че не би се отказал.



Повечето участници, освен че не искат да се откажат, дават допълнителни разяснения, от които е видно, че са доволни. Например някои биха искали да кандидатстват за още уреди. Един от респондентите си е мислил да се откаже, докато е чакал два дни за ремонт на дефект на печката, но после е бил доволен. Друг респондент споделя "Жена ми не иска да се отказва, а аз си го мисля. Ядосвам се, че не тръгва (бел.а. уреда), но като гори оплакване нямам". От тези отговори виждаме, че наличните технически проблеми (виж по-долу) са били повод за колебание сред бенефициентите.

Недоволството от техническите проблеми личи и от отправените препоръки към СО по отношение на Програмата. Повечето респонденти отговарят, че всичко е било на добро ниво, но някои все пак дават препоръки и най-често срещаните такива са за по-качествени пелети и по-качествени уреди. Допълнително има препоръки да бъдат предложени опции за уреди с въздушна или водна риза, дори и срещу доплащане. Също така бенефициентите препоръчват да бъдат предупредени, че се заплаща посещението от страна на фирмата в случай на нужда.

По отношение на фирмата, която е доставила, монтирала и поддържала уредите като цяло има добри отзиви. Някои респонденти споделят, че са били много любезни и учтиви, въпреки че единият от тях казва, че веднъж не са се отзовали за рекламация, а са ги инструктирали по телефона. И тук обаче личи недоволството от качеството на уредите. Основните проблеми са свързани с множество дефекти, предимно на запалки на уредите, които не са били и част от гаранционното покритие, а хората са заплащали по 60 лв. Препоръчва се и компанията да предлага обслужване и през почивните дни

поне по телефон. Най-честата и може би най-съществена препоръка от няколко респондента е липсата на инструкции за експлоатация, която да е на български език и да е достатъчно подробна. Между монтажа на уредите и първото ползване на същите са минали няколко месеца и някои от хората не са знаели как да ги пускат, регулират, да настройват отложен старт и др. Тези, които са се обадили са получили необходимата информация, но някои не са го направили. Един респондент препоръчва да има и инструкции за съхранение на пелетите.

3. Удовлетвореност от монтажните дейности

Както е видно от графиката по-долу, повечето анкетирани са доволни от извършения монтаж.

Единственият, който е посочил, че е недоволен, всъщност отново посочва като причини за това наличен проблем с уреда (дефект със запалката), а не самия монтаж. Отбелязва, че е чакал цяла седмица за отстраняване на проблема, но казва и че са им съдействали много по телефона.

По отношение на евентуално безпокойство за домакинствата по време на монтажа, всички отговорили (28 души) посочват, че такова не е имало. Допълнително един, който не е отговорил експлицитно, посочва, че уредът не е тръгнал след 3 посещения от страна на фирмата, което следва да се приеме за безпокойство.



4. Удовлетвореност на бенефициентите от оперирането на уредите

По отношение на удобството при използването на новите уреди преобладават отговори, които показват удовлетвореността на бенефициентите. Следва да отбележим, че в представената по-долу графика са представени отговорите само на респондентите, които изрично са посочили някоя от предложените категории (11 души). В същото време

има 18 души, които не са направили това, но в интервюто нееднократно казват, че е много по-лесно, по-леко, по-чисто по-удобно. Един човек, който преди това се е отоплявал с електричество заявява, че експлоатацията на пелетната печка изисква малко повече „занимавка“. Интервюираните, които са посочили като отговор „много по-удобна“, също така отбелязват следните причини за това: по-лесно, по-леко, по-чисто по-удобно, един от тях казва, че „включваш копчето и забравяш“.



При следващите по-конкретни въпроси изследвахме различни аспекти при експлоатацията на уредите, които също показват висока степен на удовлетвореност.

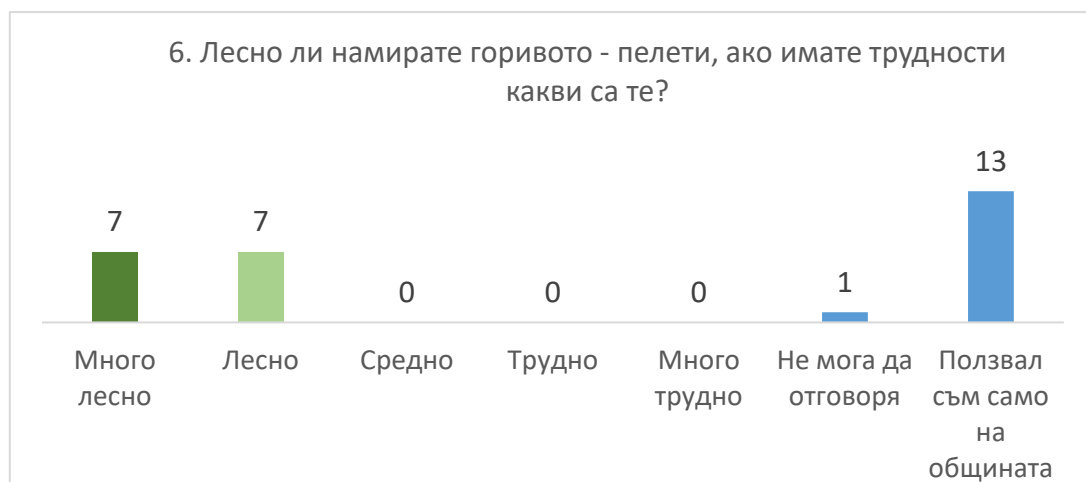
На въпросът „По-лесно ли ви е да зареждате, чистите и поддържате пелетната печка в сравнение с преди. Ако е имало трудности какви са те?“ около 87% от интервюираните дават положителен отговор. Основните причини: няма прах и дим, няма отваряне; „за отрицателно време чистя с прахосмукачката“, по-рядкото зареждане и чистене.



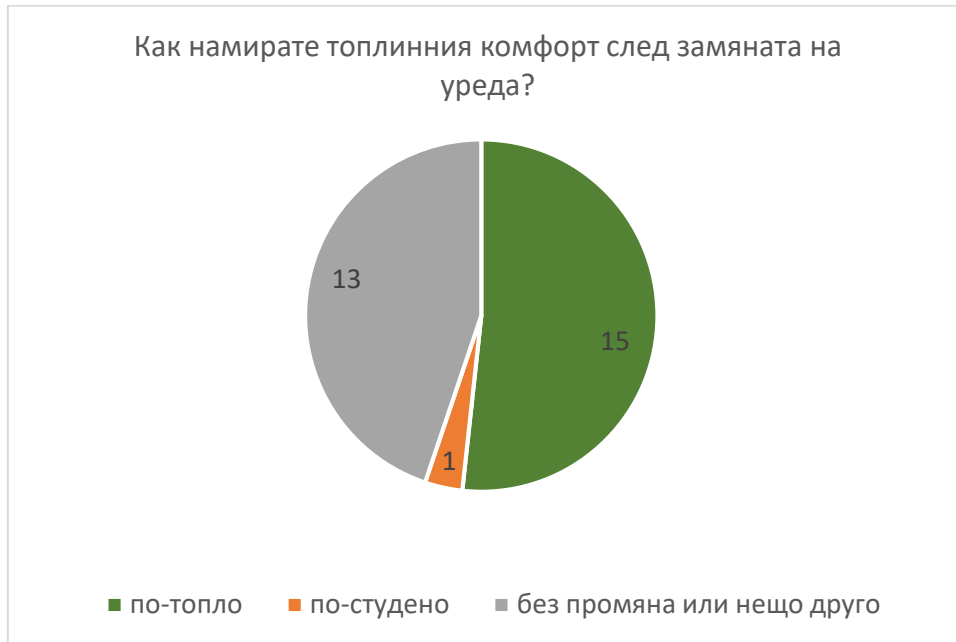
Относно транспортирането и съхранението на пелетите отговорите, с изключение на един от интервюираните, който преди това е бил на ток, са изцяло позитивни. Интервюираните отбелязват, че трябва по-малки количества и по-рядко. Хората, които не могат да вдигат тежко си слагат по по-малки количества в съд и така си внасят в жилището необходимото количество. Съхранението не е било проблем за повечето бенефициенти, но един казва, че не е знаел, че трябва да е на сухо и ги е държал във влажен склад.



По отношение на намирането на горивото (пелети), има много респонденти, които са ползвали през сезона само тези на общината и един, който казва, че синът му се е грижел за това, поради което не могат да отговорят. Останалите дават положителни отговори. Много от респондентите при този въпрос заявяват, че трябва да се внимава с качеството на пелетите. Това се дължи и на наличието на такива с лошо качество от предоставените по програмата на СО (виж по-долу).



Беше зададен специален въпрос, с който да оценим разликата в топлинния комфорт след замяната на уреда. Малко от половината от отговорилите (общо 29) посочват, че след промяната в жилището им е по-топло, малко над половината, че няма промяна и само един, че сега е по-студено.



Някои от респондентите, отговорили, че е по-топло посочват и допълнителни положителни ефекти: постоянна температура, уют. Единственият, отговорил, че е по-студено уточнява, че печката не затопля като предишната му камина, но пък е равномерно. “Повече от 23 градуса не вдига, в студа - 19 градуса.” казва интервюираният. Тук е важно да се отбележи, че същият не е бил запознат, че уредът може да се настройва и при проверка от наш представител се оказва, че целият сезон е работил на най-ниската степен. Това показва нуждата от подробни и ясни писмени инструкции, които дискутираме в глава „Заклучения и препоръки“, включително инструкции, които предугаждат и обясняват често допускани от потребителите грешки при експлоатация на уредите.

Дванадесет от хората, отговорили, че няма промяна по отношение на топлинния комфорт отбелязват, че са доволни – използват изрази като: поддържа равномерна температура, комфортно е, уютно, приятна топлина. Само един дава негативен коментар - не стопля бързо след като семейството се прибере от работа. Този респондент и домакинството му не са знаели за функцията „отложен автоматичен старт“ на уреда, чиято употреба би могла да реши този въпрос. Още нещо, за което наличието на ръководство за употреба и ползването му би могло да помогне.

5. Разходи за бенефициентите

Във връзка с финансовите аспекти и разлики след подмяната на уредите бяха зададени няколко въпроса. Някои от тях бяха свързани с разхода на гориво преди и след подмяната на уредите, но поради невъзможност да съберем достатъчно качествени данни за използваните уреди преди подмяната им, тяхната ефективност и мощност, както и да свържем разхода с топлинните загуби на жилищата и моделите на отопление (колко стаи, с каква квадратура и колко често се отоплява или постоянно) и други, считаме, че от тях не могат да се направят валидни изводи и поради това не са представени в настоящия доклад. Остава да се доверим на собствената преценка на интервюираните.

На въпросът „Според вас отоплението с пелети по-скъпо или по-евтино е спрямо предишния ви начин на отопление“ получихме 29 отговора, представени на графиката по-долу. Три от тях са „не мога да отговоря“. От останалите около 54% казват, че е по-евтино, 23% - че е по-скъпо и 23%, че разходите са същите.



От отговорилите, че е много по-евтино един се е отоплявал преди подмяната на дърва, а един на дърва и въглища (комбинирано). От тези, отбелязали „по-евтино“ са използвали преди това, както следва: ток - 2, комбинирано - 2, въглища - 2; дърва - 6. Двама от тях отбелязват, че е по-евтино, ако се купят навреме пелетите. При отговорилите „същото/без промяна“ преди това са използвали: дърва - 3; въглища - 1; ток - 1; комбинирано - 1. Един отбелязва, че е същото, ако се вземат навреме. От петимата, отговорили, че отоплението им е по-скъпо разпределението спрямо използваното преди това отопление е: дърва - 3 (един е бил с много ефективна камина и е купувал дърва при цена 55 лв./кубика, която трудно се намира на пазара; един е видял след като ги е закупил, че на пазара има по-евтини пелети от същия клас); въглища - 1 (отбелязва, че е малко по-скъпо); комбинирано - 1 (споделя, че за сметка на това пести труд и няма миризми). Единственият отговорил, че е много по-скъпо се е отоплявал на дърва преди това.

Уточняваме, че в пилотната фаза на домакинствата е предоставен един палет пелети (72 чувала по 15кг), но независимо от това, дали домакинствата бяха изкарали отоплителния сезон само с предоставените пелети или бяха закупили допълнително такива, почти всички домакинства бяха направили свое проучване на пазара.

Някои от респондентите отбелязват, че цената на дървата, въглищата и ток расте. Често се отбелязва, че се пестят време и усилия.

Във връзка с разходите за домакинствата по самата подмяна беше зададен въпрос, чиито отговори са представени на следващата графика.



Нещата, които се посочват, че е трябвало да се осигурят от домакинствата са почистване на комини и смяна на контакти в някои случаи. Някои, посочили тези неща са отговорили с "да", а други с "не". Като цяло има разбиране за това, че е нормално сами да осигурят тези неща.

III. Заключение и препоръки:

Един от най-сериозните проблеми, които се наблюдават при реализирането на Програмата са свързани с техническите ѝ аспекти: изключително високи процент дефектиращи компоненти в печките и чести оплаквания от некачествени пелети, които са предоставени.

Единадесет респондента или 42% от всички споделят за проблеми с уредите, които са били отстранени. Четирима от тях споделят за по две технически неизправности за един и същи уред, а един интервюиран - за 3 (два пъти запалки и изгоряла горелка). Т.е. налице са 17 дефекта за доставени 30 уреда. Най-често докладваните проблеми са за изгорели запалки - 4 души са били с такива като общо са подменени 5 запалки, защото

на едно домакинство е сменена два пъти. Следва да се проучи и доколко този проблем може да се дължи на некачествено гориво. Подмяната на запалките не се е покривала от предоставената гаранция и е струвало на домакинствата по 60 лв./бр.

Както отбелязахме и в изложението по-горе, има случаи, в които техническите проблеми са били причина някои домакинства да се замислят за отказ от програмата. Някои от проблемите не са разрешени в рамките на същия или следващия ден, което ако се случи в подобен мащаб в бъдещите програми за подмяна на хиляди уреди създава риск голям брой домакинства да останат без отопление в някои зимни дни. По тези и по други причини, считаме, че СО следва да обърне сериозно внимание на този проблем и да вземе мерки за намаляването до минимум на подобни рискове. Те могат да варират от по-стриктни критерии за качество до предвиждане на неустойки и други санкции за доставчиците, които не могат да се отзовават при проблем в най-къс срок. Рискът от семейства, останали на студено твърде дълго през зимата, се увеличава драстично, ако се допусне инсталиране на отоплителни уреди с некачествени или ненадеждни компоненти в комбинация с бавна сервизна услуга. Почивните дни също не бива да са допустимо оправдание за доставчиците предвид големината на очакваните поръчки в бъдещите програми.

Тези аспекти трябва да се предвидят и отразят още на етап на формиране на обществените поръчки и след това в клаузите на договорите. В последните следва да се зложат строги условия при наличие на дефекти, както и предварително да се поставят условия за обхвата на предоставената гаранция. Тя следва да покрива всички възможни дефекти на всички елементи от уредите или най-малко бенефициентите да са информирани предварително за възможни допълнителни разходи, които могат да възникнат за тях, но като цяло е желателно такива моменти изобщо да се избегнат с достатъчно предпазни клаузи. Последното се налага и защото потребителите няма да могат да се ползват от правото си на рекламация по Закон за защита на потребителя (ЗЗП), а ще трябва да разчитат единствено на предоставената гаранция, т.к. те няма да закупват уредите от доставчиците. Купувач ще е СО, която е юридическо лице и съответно няма право на рекламация лица по смисъла на Закон за защита на потребителите. Отбелязваме, че срокът на предлаганото гаранционно покритие следва да е максимално дълъг и да започва да тече от датата на монтажа в съответното домакинство.

За засилване на превенцията за дефекти при уреди предлагаме в договорите с доставчиците, освен условията за гаранции, да залегнат и дължими санкции при наличие на определен брой дефектирани уреди, които да нарастват прогресивно с нарастване на броя дефектирани уреди. Например: при наличие на от 5% до 10% дефектирани уреди, доставчикът да дължи санкция в размер на 10% от стойността на възнаградението по договора. При дефекти от 10.1% до 15% - 15% от стойността и т.н. Предложените параметри са само примерни и следва да бъдат преценени внимателно, ако бъде приложен този подход. С цел да бъде възможно да се реализира подобна санкция, ще е необходимо в условията и договорите с бенефициентите да се предвиди задължение за тях при констатиране на дефекти, освен да се обръщат към фирмата изпълнител, да информират и СО за наличието на такива. Следва да се изработи механизъм за безспорно установяване на броя на дефектиралите уреди – например с

подписване на тристранен протокол за подаване и удовлетворяване на гаранционно събитие между доставчика, бенефициента и СО.

В случай на гаранционни събития, които налагат даден уред да не може да се използва дълго време препоръчваме СО и фирмата да предвидят заместващ икономичен отоплителен уред или временен уред от същия тип.

От проведените интервюта става ясно, че е имало немалко домакинства, които не са разбрали или не са запомнили добре как да оперират с уредите и техните настройки. Фирмата е информирала хората, но и поради наличието на няколко месеца между монтажа и отоплителния сезон, когато хората на практика са започнали да ги употребяват, са забравили много от детайлите. Има няколко случая, в които уредите са били в добро техническо състояние, но не са ползвани пълноценно или домакинствата са изпитвали проблеми поради незнание за начина на работа с тях. Фирмата е дала допълнително инструкции по телефон, а в някои случаи и на място. Трябва добре да се предвидят и зложат механизми, по които това ще може да се случва ефективно, когато подобна програма обхване целените от СО 20 000 домакинства. Но за да се намали минимум нуждата от много консултации по телефон или повторни посещения с цел инструктаж без реална техническа повреда, препоръчваме с уредите да бъдат предоставени подробни и ясни инструкции за употреба на потребителите. Допълнително е добре същите да бъдат качени на сайта на програмата, за да бъдат на разположение в случай, че някой загуби полученото копие. Предвид, че е имало незнание сред някои от бенефициентите относно начина на съхранение на пелети, както и че някои от техническите проблеми може или са свързани с употребата на некачествени пелети, препоръчваме в инструкциите за употреба да има и указания за начина на съхранение и препоръка какъв тип пелети следва да се употребяват и да не се употребяват, както и да бъде пределно ясно за бенефициентите, че носят отговорност при употреба на горива, които не са предвидени за тези печки.

Дванадесет човека или около 46% от интервюираните дават негативен коментар за качеството на предоставените пелети. При един от тях съотношението на качествени спрямо некачествени пелети е било по негови думи 50:50 и качествени са били отгоре, а некачествените – отдолу в купа. Ако това е вярно, поражда съмнения за умисъл от страна на доставчика. Един човек докладва, че е имал сериозен технически проблем - уредът е образувал шлага и е гаснел. Най-вероятна причина за това според експерти е некачествено гориво. Има шанс някои от потребителите и да не са разбрали, че всъщност ползват некачествени пелети, т.к. за пръв път ползват такива. Наш оглед показва видимо лошо качество – ронливи и вероятно овлажнени още преди доставката пелети, които вероятно са стояли продължително време на склад от предходни сезони. Две домакинства ни предоставиха остатъци от пепел и от шлаката, която е във форма на големи твърди буци и изглежда като разтопен полимер - например стопена пластмаса. Уточняваме, че За Земята към момента не е провела лабораторно изследване на предоставената пепел и шлага, но съхраняваме пробите за анализ при необходимост.

Макар че не сме информирани СО да предвижда в мащабните си програми предоставяне на безплатни пелети на бенефициентите, ако все пак се случи, препоръчваме да се предвиди засилена отговорност на доставчиците чрез залагане на сериозни неустойки в договорите с тях. За да бъде ефективна мярката ще е необходимо СО да има възможност за контрол на пелетите като за целта предвиди лабораторни

тестове на проби взимани на случаен принцип, както и в случай на сигнали от бенефициентите. Последните следва да бъдат окуражени да подават такива към СО в случаи на проблеми. Считаме, че предвид възможността в случай на некачествени пелети да настъпят проблеми с уредите, бенефициентите следва да имат право да не приемат доставките при видими проблеми с качеството. СО може също да помисли за форми на колективно договаряне за доставки на гориво за бенефициентите, което да е за тяхна сметка, но да използва икономии от мащаба и да залага на по-добър качествен контрол при поръчките за хората. Некачествените пелети и горива, освен че отделят по-малко енергия и повече вредни вещества, могат и да създадат проблеми с уредите, както и да доведат до недоволство в бенефициентите.

Във всички случаи, в които общини развиват свои програми за енергийно ефективно отопление в домакинствата и предвиждат осигуряване и на гориво, трябва да имат предвид, че това е цяла една нова област в обществената поръчка, която изисква специално внимание и контрол. Нашата препоръка е общините да избягват директното договаряне и закупуване на горива, освен в специфични изключения. Ролята на общините трябва да се сведе до предоставяне на насоки как хората могат да си избират качествени пелети и горива, а те сами да решават от къде да се снабдяват, да осигурят възможност бенефициентите да споделят помежду си отзиви за различните търговци на горива, които са ползвали и в случаите на предвидено финансово подпомагане за домакинствата при закупуване на гориво, само да организират плащането към избрания от домакинството доставчик.

При реализацията на пилотната програма ни задаваха многократно въпроса, дали са направени измервания на емисиите от уредите, които се подменят и на инсталираните пелетните печки, за да се направи сравнение в реални условия. Пилотната програма не предвиждаше измерване и сравнение между стария и новия метод на отопление в реални условия. Предложение за такова измерване беше направено преди старта на пилотния етап, но след консултации с екипа на СО, представители на За Земята и на СОФЕНА беше решено, че може да се разчита на спецификациите на новите отоплителни инсталации, които са придобити от производител на база на лабораторни изследвания и да се пресметнат спестяванията достатъчно надеждно и на база на теоретични стойности. Сега от дистанцията на времето считаме, че такива реални измервания трябваше да бъдат направени, защото това можеше да бъде още по-солоиден аргумент за ползите от пилотния проект, както и да даде още по-добра възможност за установяване на недостатъци, които могат да бъдат отстранени при мултиплицирането на програмата. Припомняме, че дълго време в България дори липсваха изведени точни емисионни фактори за горивата, които се продават и имаше подозрения, че емисиите на замърсители от използваните за битово отопление дърва и въглища може да са дори по-лоши от реално използваните през годините. Ползата от реално измерване, а не само залагане на стойности, получени в лабораторни условия, би била огромна за управлението на такива програми и тяхното разрастване в цялата страна. На пазара има редица достъпни инструменти за измерване на емисии на различни замърсители, които могат да осигурят надежден начин за провеждане на такива измервания и препоръчваме на СО и останалите общини с такива програми да възложат на външна лаборатория провеждане на реални измервания преди и след подмяна на отоплението в дадени домакинства, или сами да се снабдят с такъв

инструментариум и да развият своя капацитет сред общинските си инспектори. В крайна сметка програмата се явява една от основните мерки за подобряване на качеството на въздуха, предвидена за реализиране от СО. Ще се изразходва и сериозен публичен ресурс, който следва да търси възможно най-голям ефект по отношение на намаляване на замърсяването на въздуха в градска среда, намирайки компромис и без да влиза в противоречие с целите за осигуряване на енергийна сигурност, енергийна независимост и намаляване на приноса към промените в климата. Самите изпитвания не следва да се провеждат във всяко едно домакинство, а само в представителна извадка от домакинства, избрани по определени критерии (различни системи за изгаряне на биомаса, височина на комини, с различни пелети и др.). Същите следва да се обсъдят с възможно най-широк кръг експерти. Като допълнение към това е оправдано и да се извършат измервания на няколко различни типа от съществуващите уреди преди подмяна, които работят с различно гориво. Това ще позволи СО и други експерти да направят реалистична оценка за спестените емисии, както при планирането, така и след реализирането на програмите. Натрупаната информация ще има изключително много допълнителни ползи, включително и при реализацията на подобни програми на други места в страната.