

# АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА НАСЕЛЕНИЕТО И БИЗНЕСА ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ ВЪВ ВОДНИЯ СЕКТОР

## 4. Анализ на удовлетвореността на населението и бизнеса от предоставяните услуги във водния сектор

Националното представително проучване на населението и социологическото проучване на бизнеса са проведени с цел набиране и анализ на емпирична информация за удовлетвореността на населението и бизнеса от предоставяните услуги във водния сектор, за позитивни и негативни оценки за предоставяните услуги във водния сектор и за обществените очаквания за онези критерии, чрез които следва да се оценява работата на операторите, предоставящи ВиК услуги.

### 4.1. Методология за провеждане на социологическите проучвания

Обхватът на националното представително социологическо проучване на населението е 1500 пълнолетни лица, разпределени в 150 гнезда.

При население в страната над 18-годишна възраст от 6 454 824 лица за 2009 г. и при прилагане на следната формула и допускания:

$$S_p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{m \cdot n}} \sqrt{[1 + \delta(n-1)]} \sqrt{\left(1 - \frac{n}{N}\right)},$$

където:

Sp е стандартна грешка	
p – относителен дял в проценти;	
q = 100 – p;	
N – лица в генералната съвкупност	6 454 824
δ – величина на вътрешногнездовата корелация между единиците в гнездото по зададените признаци (δ = 0,0355);	0,0355
n – обем на извадката	1500
m – брой гнезда в извадката	150
ñ – среден брой респонденти в едно гнездо	10
Доверителен интервал при гаранционна вероятност 0,95	1,96

Получените резултати за доверителните интервали и съответно стандартната и максималната грешка са:

Относителен дял в проценти	Стандартна грешка на p	Максимална грешка на p			
p	Sp	Δ	от p-Δ	до p+Δ	Δ %
1	1	0,30	0,58	0,42	1,58
5	5	0,65	1,27	3,73	6,27
10	10	0,89	1,74	8,26	11,74
15	15	1,06	2,08	12,92	17,08

Относителен дял в проценти	Стандартна грешка на p	Максимална грешка на p			
20	20	1,19	2,32	17,68	22,32
25	25	1,28	2,52	22,48	27,52
30	30	1,36	2,66	27,34	32,66
35	35	1,41	2,77	32,23	37,77
40	40	1,45	2,85	37,15	42,85
45	45	1,48	2,89	42,11	47,89
50	50	1,48	2,91	47,09	52,91

Резултатите от таблицата показват, че максималната грешка при натрупване на 50 % в един от възможните отговори на даден въпрос е 2,91 %, т.е. полученият отговор ще е верен между 47,09–52,91 % от изследваната съвкупност. Получените резултати показват, че изводите от проведеното изследване ще са с висока степен на достоверност при натрупване на отговори с относителен дял над 5 %.

За избора на респонденти на изследването е приложено подходът на двойната гнездова извадка, като регионализиращи признаци са броят на населението, обхванато в районите за басейново управление на водите, и броят на населението, обслужвано от отделните ВиК дружества. На основата на пропорционалния подход са определени броят на гнездата в съответните райони за басейново управление на водите и райони, обслужвани от ВиК дружествата. След определяне на броя на гнездата са определени конкретните населени места чрез стъпковия метод, а след това и районите и улиците в населените места на лотарийен принцип.

Социологическото проучване на бизнеса не е представително на национално ниво. Изборът на респонденти е направен отново чрез гнездовата извадка. На първия етап бяха определени гнездата, в които да се интервюират представители на бизнеса, като това са гнездата от националното представително социологическо проучване на населението. Този подход дава възможност да бъдат направени известни съпоставки между резултатите от двете проучвания. След избора на населените места за регионализиращ признак при избора на фирми е използван показателят количество използвана вода от ВиК оператори в отделните сектори – услуги, промишленост и селско стопанство, по данни от ПУРБ. В резултат в извадката са включени 151 фирми, разпределени по сектори, както следва: 64 фирми от сектор услуги, 71 – от сектор промишленост, и 16 – от сектор селско стопанство.

При изготвяне на анкетните карти за двете проучвания са определени няколко основни теми и ключови взаимовръзки, които да позволят включването на резултатите от изследването в изготвяния стратегически документ.

Работата на терен е извършена в началото на м. декември 2010 г.

### 4.2. Профил на респондентите

#### А. Население

Социално-демографският профил на респондентите, попаднали в националното представително проучване на населението, се определя по отношение на характеристики, като възраст, пол,

заетост, образование, материален статус, брой на членовете в домакинството, основни източници на доход, разходи. Някои от показателите, като например тези за пол, възраст и образование, са контролни по отношение на представителността на извадката и спазването на избрания случаен подход при избор на респонденти.

	Брой	Дял (%)
<b>Пол</b>		
Мъж	715	47,7
Жена	785	52,3
<b>Образование</b>		
Без образование	10	0,7
Начално	46	3,1
Основно	324	21,6
Средно общо	314	20,9
Средно специално	422	28,1
Полувисше	90	6,0
Висше	291	19,4
<b>Статус</b>		
Работещ	614	40,9
Безработен	213	14,2
Пенсионер	582	38,8
В отпуск по майчинство	37	2,5
Учаш/студент	47	3,1
<b>Етническа принадлежност</b>		
Българин	1284	85,6
Турчин	154	10,3
Ром	51	3,4
Друг етнос	11	0,7
<b>Възраст</b>		
18 – 25 г.	103	6,9
26 – 35 г.	199	13,3
36 – 45 г.	264	17,6
46 – 55 г.	238	15,9
56 – 65 г.	309	20,6
над 65 г.	387	25,8

Разпределението на респондентите по пол, образование, статус в заетостта, етническа принадлежност и възраст е сходно с това на национално равнище, което е свидетелство за представителния характер на извадката и достоверността на получените резултати.

Район за басейново управление	Брой	Дял (%)
ДРБУВ	670	44,7
ЧРБУВ	270	18,0
ИБРБУВ	440	29,3
ЗБРБУВ	120	8,0

Дяловото разпределение на населението в извадката по райони за басейново управление е

идентично с разпределението на населението на страната.

	Брой на членовете в едно домакинство		Брой на работещите членове в едно домакинство	
Нито един			467	31,1
1 член	221	14,7	409	27,3
2 членове	457	30,5	437	29,1
3 членове	339	22,6	93	6,2
4 членове	294	19,6	29	1,9
5 членове	111	7,4	4	0,3
6 членове	55	3,7		
7 членове	14	0,9		
8 членове	6	0,4		
9 членове	2	0,1		
10 членове	1	0,1		

Според данните на НСИ от Наблюдението на домакинските бюджети в България средностатистическото домакинство през 2009 включва 2,47 членове. Повече от половината от респондентите (53,1 %) попадат в диапазона 2 – 3 членове на домакинство, което е свидетелство за сходството спрямо тенденцията на национално равнище.

Високият дял на домакинствата, в които нито един член понастоящем не работи, може да се обясни с наличието на пенсионери в извадката, което отговаря и на възрастовата структура на генералната извадка от население над 18 г. възраст, където близо една трета са във възрастовия диапазон над 60-годишна възраст.

Материално положение	Брой	Дял (%)
Много добро	35	2,3
Задоволително	270	18,0
Средно	755	50,3
По-скоро беден	351	23,4
Много беден (едва свързвам двата края)	63	4,2

В групата на респондентите с най-неблагоприятен материален статус („по-скоро беден“ и „много беден“) попадат основно безработни лица – 51 % от всички лица, които посочват, че са безработни, и пенсионери – 41 % от всички пенсионери.

Процент от месечния доход за вода	Брой	Дял (%)
По-малко от половин процент	299	19,9
Между 0,5 и 1 %	425	28,3
Между 1 и 2 %	291	19,4
Между 2 и 3 %	144	9,6
Между 3 и 4 %	77	5,1
Между 4 и 5 %	59	3,9
Над 5 %	90	6,0

Определеният законов праг за поносимост на разходите за ВиК услуги – 4 % от средния месечен доход на едно домакинство<sup>1</sup>, в региона на дадено дружество, е превишен според 9,9 % от респондентите.

Разпределението на доходите на домакинствата по източници за м.11. 2010 г. в проценти е следното:

Източници на доход	1 – 20 %	20 – 50 %	50 – 99 %	100 %	Непосочен
Доходи от работа по трудов договор	0,7	11,5	20,0	28,3	39,5
Самонаемане или работа в собствено стопанство	3,0	3,2	1,5	2,6	89,7
Случайна, временна работа	3,7	2,6	0,6	1,3	91,8
Пенсии	5,9	14,9	4,9	25,9	48,4
Социални помощи	1,3	1,0	0,1	0,3	97,0
Обезщетения и помощи за безработни	1,7	0,9	0,1	0,3	97,6
Семейни помощи за деца	9,3	0,5	-	0,1	90,2
Наеми от собственост, лихви от спестявания и др. подобни	1,2	0,2	0,1	0,1	98,3
Заеми и подпомагане от роднини и познати	1,1	0,5		0,3	98,1
Други	1,7	0,4	0,5	0,2	97,3

Данните на НСИ за структурата на доходите на домакинствата в България през 2009 г. потвърждават сходни заключения: доходите от пенсии и работни заплати допринасят в най-голяма степен за формиране на бюджетите на домакинствата, докато другите източници имат значително по-малка тежест.

Разпределението на разходите на домакинствата по източници за м.11. 2010 г. в проценти е следното:

Разходи	1 – 20 %	20 – 50 %	50 – 99 %	Непосочен
Храна	2,2	64,1	30,2	3,7
Отопление, вода, електричество	46,1	49,2	0,7	3,9

<sup>1</sup> Съгласно Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги, допълнителни разпоредби.

Разходи	1 – 20 %	20 – 50 %	50 – 99 %	Непосочен
Разходи за обувки и дрехи	55,7	1,2		43,1
Разходи за лекарства	69,5	5,8		24,7
Разходи за подпомагане на роднини и познати	18,9	0,8		80,3
Разходи за транспорт	59,7	0,8		39,5
Други разходи	26,0	2,1	0,3	71,7

По данни на НСИ най-големите разходи на домакинствата в България през 2009 г. са за храна и безалкохолни напитки, следвани от плащания за жилища, вода, електроенергия, горива и битови нужди.

Наблюдава се тенденцията на увеличение на дела на разходите за храна в общите разходи с намаляване на материалния статус на респондентите, т.е. хората с по-ниски доходи отделят по-голям дял от тях за храна.

#### Б. Бизнес

Дяловото разпределение на фирмите в извадката по сектори е следното:

Сектор	Брой	Дял (%)
Промисленост	71	47,1
Селско стопанство	64	42,4
Услуги	16	10,6

Основно са интервюирани ръководният персонал на фирмите и ръководни служители, които имат отношение към въпросите, свързани с използването на вода във фирмата.

Сектор	Брой	Дял (%)
Собственик	39	25,8
Управител/директор	57	37,7
Заместник-управител	1	0,7
Ръководен служител, отговарящ за водите	54	35,8

Разпределението на фирмите съгласно класификацията по Закона за малките и средните предприятия е:

Сектор	Брой	Дял (%)
Микрофирма – до 10 заети	57	37,7
Малка фирма – от 10 до 50 заети	32	21,2
Средна фирма – от 50 до 250 заети	52	34,4
Голяма фирма – над 250 заети	9	6,0

Това разпределение не отговаря на структурата на фирмите в страната според тяхната големина, където броят на микрофирмите и малките фирми е над 90 %, тъй като при избора на респонденти

бе търсено умишлено включването на фирми, които консумират повече вода с цел подобряване информативния характер на самото изследване.

Фирмите, предоставящи данни на НСИ за консумацията на вода, представляват 39 % от цялата извадка. Това са големи консуматори на вода с потребление над 36 000 куб.м годишно, като над 73 % от тях са фирми от сектор промишленост.

#### 4.3. Обхват на услугите, предоставяни от ВиК операторите

Анализът на удовлетвореността от качеството на услугите, предоставяни от ВиК операторите, обхваща няколко аспекта и започва с анализ на обхвата на услугите.

Таблица 4.1. Ползвани услуги от ВиК дружествата (в %)

	Население	Бизнес
Доставка на питейна вода	98,8	98,7
Доставка на условно чиста вода	-	34,7
Отвеждане на отпадъчните води (канализация)	72,3	73,5
Пречистване на отпадъчните води в пречиствателна станция	30,1	31,8
Ремонт на ВиК мрежа, собственост на респондентите	20,1	23,8

Най-масовата услуга, която се ползва от ВиК дружествата, е доставка на питейна вода, което напълно кореспондира с официалните статистически данни. Населението на само едно цяло селище и част от населението на друго не е обхванато от мрежата на ВиК операторите, което представлява процент, идентичен с процента на населението, необхванато от организираното водоподаване. В случая на населението се подава вода, но самото водоподаване е организирано на местно равнище и не е отговорност на ВиК дружество.

Процентът на фирмите, на които ВиК дружествата доставят вода, е сходен, като тук е важно да се отбележи, че около 15 % от фирмите ползват вода от собствен водоизточник, като количествата варират в голям диапазон – от 20 м<sup>3</sup> до 332 176 м<sup>3</sup> годишно.

Данните за населението, което ползва услугата отвеждане на отпадъчни води в извадката, са сходни с данните на НСИ. Има разлики обаче по отношение на дела на лицата, чиито отпадъчни води се пречистват – по данни на националната статистика делът на тези лица е с 14 % по-голям. Анализът показва, че в част от селищата, обслужвани от ПСОВ, не цялата канализационна мрежа е изградена, поради което за част от населението тази услуга не се предоставя и съответно то не заплаща за нея.

Разпределението на отговорите на този въпрос силно корелира с типа на населеното място. В градовете отпадъчните води на 90,7 % от респондентите се отвеждат, а в селата само 9,3 %, а при пречистването съотношението е 44,0 % към 2,5 %, съответно за градско и селско население.

Отвеждането на отпадъчните води в населените места има няколко основни технически решения, които са представени в Таблица 4.2 по-долу.

Таблица 4.2. Начини за отвеждане на отпадъчните води (в %)

	Население	Бизнес
Централна канализация	66,5	64,9
По стопански начин и после е включена в централна канализация	1,9	6,0
По стопански начин, която все още не е включена в централна канализация	1,9	2,0
Септична яма, която се почиства от машини	7,5	11,3
Септична яма, която не се чисти от машини	17,2	13,2
Водите се оттичат в близкия водоприемник/улица	4,6	
Имаме собствено пречиствателно съоръжение и заустваме във водоприемник		2,6

Особено тревожни са резултатите, за които липсва официална статистика и които показват, че 17 % от населението и 13 % от бизнеса са изградили септични ями, които не се налага да бъдат почиствани (изгребвани) с машини, т.е. става дума за така наречените попивни ями, което е една огромна заплаха за замърсяване на подпочвените води и почвите в близост до тях. Обезпокоителен е и процентът от 4,6 % на населението, което директно зауства отпадъчни води в близкия водоприемник или водите се оттичат директно по уличната мрежа.

Около 8 % от интервюираните фирми, които са включени в централната канализация, имат изградено собствено пречиствателно съоръжение, което работи добре, тъй като на нито една фирма не са правени предписания и не са съставяни актове от Регионалните инспекции по околна среда и води.

Сравнението на информацията за възможните начини за отвеждане на отпадъчните води по населени места показва, че в 25 населени места от общо 106 има комбиниране на решенията включване в централната канализация и изграждане на септични ями, както и септични ями с липсата на канализационна система.

Важен показател за качеството на предоставяните услуги е наличието на населени места, които са на сезонен или целогодишен режим на водоподаване.

Таблица 4.3. Наличие на режим през последните 5 години (в %)

	Население	Бизнес
Да	6,6	6,0
Не	93,4	94,0

Този дял е по-висок от дела на населението, което по данни на НСИ е на сезонен или целогодишен режим: 2006 г. – 3,4 %, 2007 г. – 6,2 %, 2008 г. – 4,6 %, и 2009 г. – 3,3 %. Причините са две: първо – в този дял са включени отговори за воден режим за пет години, а не само за една, каквито са данните на НСИ, и второ – някои хора считат за воден режим някои проблеми, свързани с налягането на водата, спирането на водата поради ремонти и аварии.

Селищата, в които има режим на водата според анкетното проучване, са 12 – Петрич, Севлиево, Лясково, Ябланово, Стамболово, Чернокапци, Яребична, Розово, Сестримо, Сирищник, Кнежа, Стара Загора, като за първите 6 също се подават данни за наличие на режим (за 2008 г.) от НСИ. Съгласно официалната статистика режим има и в две други населени места, които са попаднали в извадката, но нито едно от анкетиранията лица не посочва такава информация – Ихтиман и Панагюрище. Едно от възможните обяснения е, че режимът на водоснабдяване не обхваща цялото населено място и улиците, на които живеят респондентите, не са засегнати от него.

Анкетиранията фирми в населените места, които са на режим според отговорите на населението, потвърждават тази констатация, с изключение на градовете Стара Загора и Севлиево, където не споменават наличието на режим.

Освен водния режим другите най-често срещани проблеми с питейната вода в количествен аспект са ниското налягане и спиранията в резултат на аварии и планови ремонти.

Таблица 4.4. Проблеми с налягането на водата (в %)

	Население	Бизнес
Не сме имали проблеми	63,4	67,5
Рядко сме имали проблеми	24,5	16,6
Често имаме проблеми	7,7	9,9
Постоянно е ниско	3,3	4,6

Този проблем е относително по-слабо изразен в Дунавския район за басейново управление на водите – 8,8 % имат проблеми с налягането, докато в Черноморския район налягането често и постоянно създава проблеми на 16,2 % от населението.

Таблица 4.5. Спирания на водата поради аварии (в %)

	Население	Бизнес
Не	19,7	26,5
Да, но рядко	69	67,5
Да, сравнително често	11,3	6,0

Може да се предположи, че получените високи дялове на респонденти, чиято вода е спирана поради извършването на ремонти, се дължат в голяма степен на незадоволителното състояние на голяма част от водоснабдителната и канализационната мрежа в страната.

Оценката на качеството на водата непосредствено от обществените и бизнес потребители дава изключително ценна информация, която няма аналог с официалните статистически данни, които

обхващат анализ на качеството на водата по редица микробиологични, химически, радиологични показатели и показатели с индикаторно значение<sup>2</sup>.

Таблица 4.6. Оценка на качеството на питейната вода през 2010 г. (в %)

	Население	Бизнес	Бизнес
	Питейна вода		Условно чиста вода
Отлично през цялото време	23,5	29,1	33,3
Влошено в редки случаи	40,2	44,4	47,1
Влошено много често	23,2	17,2	13,7
Постоянно лошо	13,1	8,6	5,9

Постоянно лошото и често влошеното качество, посочено от населението, се изразява в лош вкус и мътност на питейната вода. За бизнеса, обаче, най-сериозният проблем е мътността както на питейната, така и на условно чистата вода.

Анкетиранията лица в двете проучвания не намират директна връзка между качеството на водата и спиранията на водата поради аварии и ремонти, т.е. оценката на качеството на водата не се влияе пряко от спорадичните проблеми с наличието на вода.

Чрез социологическото проучване е търсена информация за консумация на минерална вода и/или вода, преминала през някакъв апарат за пречистване, което е индиректна оценка за качеството на получаваната вода. Получените резултатите са следните:

Таблица 4.7. Консумация на минерална вода и/или пречистена вода (в %)

	Население
<b>Отрицателни отговори – сбор:</b>	<b>42,2</b>
Не, защото водата от чешмата е много добра	19,1
Не, защото това изисква допълнителни разходи	23,1
<b>Положителни отговори – сбор:</b>	<b>57,7</b>
Да, но сравнително рядко	18,9
Да, много често консумирам такава вода	17,7
Да, постоянно, като избягвам да пия вода от чешмата	21,1

Сравнението на резултатите за консумацията на вода, която не е от чешмата, с оценката на качеството на водата показва, че над половината от представителите на населението, които посочват, че качеството на водата е постоянно лошо, избягват да пият вода от чешмата, а консумират бутилирана вода и/или пречистена вода. Други 18 % консумират

<sup>2</sup> Наредба 9 от 2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели.

такава вода често. Малко над 1/5 биха искали да го правят, но нямат възможност, тъй като това изисква допълнителни разходи. В групата на лицата, чиято вода се влошава много често, 1/3 избягват да пият вода от чешмата и същият дял лица биха искали да го правят, но нямат финансова възможност.

Оценките за качеството на водата корелират с някои от показателите, описващи ВиК дружествата, но получените резултати при населението и бизнеса не са еднозначни.

Таблица 4.8. Оценки на качеството на водата по форма на собственост на ВиК операторите (в %)

	Население				Бизнес			
	отлично през цялото време	влошено в редки случаи	влошено много често	постоянно лошо	отлично през цялото време	влошено в редки случаи	влошено много често	постоянно лошо
Концесия (София)	20,4	43,5	27,8	8,3	18,2	68,2	13,6	0,0
Държавна собственост	23,9	39,1	19,4	17,6	35,6	35,6	11,1	17,8
Смесена държавно-общинска собственост	25,8	41,0	22,3	10,9	27,4	46,8	19,4	6,5
Общинска собственост	22,1	36,2	30,4	11,2	33,3	33,3	28,6	4,8

Трябва да се отбележи обаче, че и в двете групи е най-голям дялът на лицата, които считат, че ВиК дружествата, които са изцяло държавна собственост, предоставят най-често вода с постоянно лошо качество.

Не може да се изведе ясна зависимост между големината на ВиК дружествата според броя на обслужваното население и оценката на респондентите по отношение на доброто качество на водата, но такава зависимост е налице по отношение на постоянно лошото качество. Получените резултати при населението и при бизнеса показват, че вода с постоянно лошо качество се доставя най-често от ВиК дружества, които обслужват население от 100 до 250 хил. души.

Анализът на отговорите в групите на респонденти, формирани според цената за доставяне на питейна вода (общо 4 групи) показва, че доставената вода от ВиК дружествата, които имат най-високи цени – над 1,51 лв. на м<sup>3</sup> без ДДС, най-често се оценява като постоянно лоша както от населението, така и от бизнеса.

Рентабилността на ВиК дружествата, изчислена като отношение между финансовия резултат (печалба или загуба) и приходите от продажба на услуги, също оказва влияние върху качеството на доставяната вода. Операторите, които имат ниски и средни стойности на показателя<sup>3</sup>, предоставят по-често вода с влошено и постоянно лошо качество – според половината от лицата, на които се доставя вода от такива оператори.

През последните 5 години са имали проблеми с отвеждането на отпадъчни води малко над 1/10 от цялата извадка на населението и от бизнеса, като разпределението по начини на отвеждане на отпадъчните води е представено в Таблица 4.9.

Таблица 4.9. Наличие на проблем с отпадъчните води по начини на отвеждане на отпадъчните води (в %)

	Население			Бизнес		
	НЕ	ДА	Най-често срещан проблем	НЕ	ДА	Най-често срещан проблем
Централна канализация	90,2	9,8	– запушване на канализацията – наводняване на мазета	90,8	9,2	– запушване на канализацията
Изградена канализация по стопански начин, която е включена в централната канализация	74,1	25,9	– запушване на канализацията – аварии по мрежата	100,0	0,0	
Изградена канализация по стопански начин, която не е включена в централната канализация	64,3	35,7	– липса на канализация – неприятна миризма	66,7	33,3	– липса на канализация
Септична яма, която се почиства от специализирани машини	75,0	25,0	– липса на канализация – препълване на ямите	76,5	23,5	– препълване на ямата след дъжд
Септична яма, която не се почиства от специализирани машини	96,5	3,5	– липса на канализация	89,5	10,5	– липса на канализация
Водите се оттичат на улицата или във водоприемник	58,0	42,0	– липса на канализация – неприятна миризма			
Собствено пречиствателно съоръжение и заустване във водоприемник				66,7	33,3	– липса на канализация

<sup>3</sup> За повече подробности вж. т. 3. Анализ на дейността на дружествата, предоставящи услуги във водния сектор.

Въз основа на данните в горепосочената таблица може да се обобщи, че най-сериозният проблем с отпадъчните води както за обществените, така и за бизнес потребителите е липсата на изградена канализационна мрежа.

#### 4.4. Информираност на населението и бизнеса

Информираността на населението и на бизнеса се оценява в два разреза: обективна информираност относно получаваните услуги и необходимост от допълнителна информация във водния сектор.

##### А. Обективна информираност

Обективната информираност се установява чрез отговорите на въпроси за ползваните ВиК услуги (количество изразходвана вода, стойност на платени сметки, цени на услугата).

От проучването сред населението 3,5 % от респондентите мислят, че отпадъчните им води се пречистват, а в действителност това не е така и няма изградена пречиствателна станция в техния район. Отново 3,5 % посочват, че са на режим на водоподаване, а самите те поясняват, че има проблеми с аварии или ниско налягане.

Приблизително еднакъв е процентът на респондентите от населението и от бизнеса, които не знаят колко вода са изразходвали през последния месец, за който имат сметка – съответно 15,6 % и 15,2 %. При населението разпределението по възраст показва, че степента на информираност по този въпрос е правопрпорционална на възрастта на респондента – колкото по-възрастен е той, толкова по-добре е информиран – 23,3 % от респондентите във възрастовата група 18 – 25 години не знаят колко кубика са изразходвали, като този процент намалява във всяка по-горна възрастова група и е 12,7 % в групата на респондентите на възраст 56 – 65 години. Групата на респондентите с много добър материален статус са най-информирани за количеството изразходвана вода – сред тях 8,6 % не знаят колко вода изразходват, докато при най-бедните съответната величина е 19 %.

Значително по-малък е процентът на тези, които не знаят каква сметка са платили през последния месец – съответно 4,3 % от населението и 8,6 % от бизнеса. При населението разпределението по възраст показва, че степента на информираност и по този въпрос е правопрпорционална на възрастта на респондента – 10,7 % от най-младите не знаят каква е била последната им платена сметка, а в групата респонденти на възраст 56 – 65 години този процент е 3,2 %. Ниската информираност сред по-младите възрастови групи е обяснима, тъй като голяма част от тях живеят все още с родителите си и по тази причина нямат ясна представа за параметрите на ползваните от домакинството комунални услуги.

Заслужава да се отбележи, че зависимостта между информираността за платената сметка и материалния статус е точно обратната на тази за количеството използвана вода – 11,4 % от хората с много добър материален статус не знаят колко пари са платили, докато при останалите групи процентът на незнаещи варира между 2,8 % и 4,8 %. Хората с много добър материален статус знаят по-скоро колко вода изразходват, докато за тези с по-ниски доходи определящо е колко лева плащат.

Прави впечатление големият процент респонденти, които не могат да посочат цената на куб.м. вода по отделните нейни компоненти.

Таблица 4.10. Информираност за цената на водата по компоненти (в %)

	Население		Бизнес	
	Посочили цена	Отговорили „не знам“	Посочили цена	Отговорили „не знам“
доставка на вода	40,7	59,3	53,6	46,4
канализация	15,1	84,9	19,9	80,1
пречистване	12,1	87,9	11,3	88,7
за мърсяване 1 степен			3,3	96,7
за мърсяване 2 степен			2,0	98,0
за мърсяване 3 степен			0,0	100,0

Допълнителният анализ на цените, които респондентите са посочили и действителните цени на ВиК операторите в съответното изследвано гнездо показват, че мнозинството и от тези, които са посочили цени, в действителност не знаят цената по компоненти, тъй като посочената цена се разминава с действителната. На практика хората не си дават сметка за това, че цената, съответно услугата, която получават, включва няколко компонента. Резултатите недвусмислено показват, че и населението, и бизнесът, макар и да знаят каква сметка плащат, масово не са информирани каква е цената, по която се образуват сметките.

##### Б. Необходимост от допълнителна информация

Желанието на респондентите да получават допълнителна информация във водния сектор е проучено чрез оценяване на темите, които интересуват хората (цени, качество на водата, спирания на водата, промените в нормативната база, бъдещото развитие на водния сектор), както и предпочитаните начини за получаване на информация за тях (чрез радиопредавания, телевизионни предавания, интернет, информация на хартиен носител от ВиК оператора и специални табла).

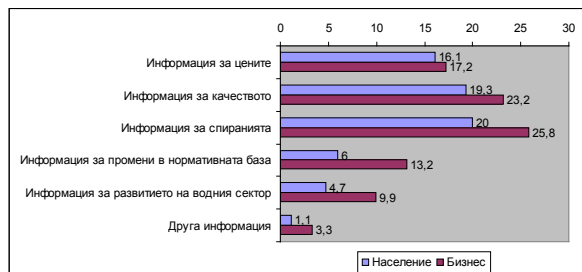
Таблица 4.11. Необходимост от допълнителна информация (в %)

	Население	Бизнес
Да	31,4	35,8
Не	68,6	64,2

Сред бизнес респондентите най-голям е дялът на заявिलите потребност от допълнителна информация сред фирмите от сектор промишленост – 39,4 % от респондентите в този сектор заявяват, че биха искали допълнителна информация. При населението най-голям е дялът на желаещите допълнителна информация сред тези, които се определят „със среден материален статус“ и като „по-скоро бедни“, а най-малък – при респондентите на два-

та полюса „с много добър материален статус“ и „много бедни“. Делът на искащите информация е приблизително еднакъв във всички възрастови групи, с изключение на най-младите под 25-годишна възраст, които отново не се интересуват особено от допълнителна информация (7,2 %).

**Фиг. 4.1. Тематика на необходимата допълнителна информация (в %)**



Като цяло бизнесът показва сравнително по-голяма заинтересованост от допълнителна информация в сравнение с населението. По всички изследвани теми делът на желаещите да получават информация е по-голям при бизнеса, отколкото при населението. Логично информацията за цените и качеството на ВиК услугите е почти еднакво предпочитана и от бизнеса, и от населението, докато по-осезаемата разлика между двете групи респонденти в интереса им към по-общите въпроси, свързани с управлението и развитието на водния сектор, се обяснява с прякото влияние на промените в сектора върху дейността на фирмите.

**Таблица 4.12. Предпочитани начини за получаване на информация (в %)**

	Население	Бизнес
чрез радиопредавания	3,1	3,4
чрез телевизионни предавания	9,1	4,1
чрез интернет	6,3	15,2
чрез хартиен носител от ВиК	14,3	11,7
табла в района, където живея	15,5	-
по друг начин	2,8	2,8

Видно е, че населението предпочита да получава пасивна информация, отколкото да търси активно допълнителна информация. Респондентите разчитат основно на ВиК операторите като източник на информация независимо от начина на предоставяне – било на хартиен носител, било чрез информационни табла. Желаещите да получават информация чрез интернет са преобладаващо на възраст от 18 до 45 години, като повече от 1/3 (35,8 %) са във възрастова група 36 – 45 години. При този канал на информация преобладава делът на висшистите. Телевизионните предавания са предпочитан канал за информация за всички възрастови групи, като делът на най-младите респонденти е най-нисък – 7,3 % от посочилите този начин на информизиране са на възраст 18 – 25 г.

Бизнесът е по-активен в търсене на информация чрез интернет, но и той разчита на ВиК оператора, като го поставя на второ място като източник на информация.

#### 4.5. Консумация на вода, цени и плащания

Данните за използваното количество вода и сметката на респондентите от извадката за населението за последния месец са преизчислени спрямо броя на членовете на едно домакинство с цел постигане на по-голяма информативност и съпоставимост.

**Таблица 4.13. Използвана вода на лице на месец (в %)**

	Общо	ДРБУВ	ЧРБУВ	ИБРБУВ	ЗБРБУВ
до 1,00 м <sup>3</sup>	6,2	4,1	9,4	7,0	8,7
от 1,01 до 2,00 м <sup>3</sup>	26,5	25,8	24,9	27,1	31,1
от 2,01 до 3,00 м <sup>3</sup>	23,7	23,6	30,5	23,5	10,7
от 3,01 до 4,00 м <sup>3</sup>	18,7	18,2	17,4	19	23,3
от 4,01 до 5,00 м <sup>3</sup>	13,2	14,4	10,8	13,4	10,7
от 5,01 до 6,00 м <sup>3</sup>	3	3,4	1,9	3,1	2,9
от 6,01 до 7,00 м <sup>3</sup>	2	1,9	0	3,1	2,9
от 7,01 до 8,00 м <sup>3</sup>	1,9	2,5	1,4	1,4	1,0
от 8,01 до 9,00 м <sup>3</sup>	0,7	1,2	-	0,6	-
над 9,01 м <sup>3</sup>	4,2	4,9	3,8	2	8,7

Получените резултати показват, че в най-голям брой случаи потреблението на вода на лице е между 1 и 5 м<sup>3</sup> на месец. За разлика от използваното количество вода, което е сравнително сходно в районите за басейново управление, то при информацията за последната сметка за вода на месец на лице има по-съществени различия, които се дължат на силно вариращите цени на водата по ВиК оператори. Само за илюстрация, към 2010 г. цената на ВиК услугата на „В и К – Кресна“ – ЕООД, град Кресна, е 0,49 лв./м<sup>3</sup> без ДДС, а на „В и К“ – ООД, град Исперих, е 2,04 лв./м<sup>3</sup> без ДДС.

**Таблица 4.14. Средна сметка за вода на лице на месец (в %)**

	Общо	ДРБУВ	ЧРБУВ	ИБРБУВ	ЗБРБУВ
до 2,00 лв.	9,3	6,5	4,7	10,4	30,5
от 2,01 до 3,00 лв.	13,9	11,5	10,9	18,6	16,1
от 3,01 до 4,00 лв.	15,2	15,1	12	17,9	12,7
от 4,01 до 5,00 лв.	18,3	18,5	20,2	19,3	10,2
от 5,01 до 6,00 лв.	7,9	8,2	9,7	6,6	6,8
от 6,01 до 7,00 лв.	7,9	8,8	9,7	5,4	7,6
от 7,01 до 8,00 лв.	7,6	7,4	10,1	6,4	7,6
от 8,01 до 9,00 лв.	4,1	4,6	4,7	4	0,8
от 9,01 до 10,00 лв.	7,2	7,6	7,8	6,8	5,9
над 10,01 лв.	8,6	11,8	10,5	4,7	1,7



Цената на ВиК услугите в Черногорския район е най-висока в сравнение с другите райони за басейново управление, поради което и там има по-високи дялове на респонденти, плащащи сметки за вода на лице на месеца над 5 лв.

Съпоставянето на данните за цената на питейната вода и материалния статус на респондентите с потреблението показва, че последното не се влияе от тях, което показва, че потреблението на вода не е еластично от гледна точка на получаваните доходи.

Наблюдават се някои различия при плащаните средномесечни сметки на лице в домакинствата, чиито доходи са формирани само от работа по трудов договор и само от пенсии. В първия случай по-големите натрупвания на отговорите са в по-ниските групи на средна сметка на лице, а във втория – в по-високите, напр. 13 % от пенсионерите плащат сметка за вода на лице от домакинството над 10 лв., докато този процент при домакинствата, чиито доходи се формират само от заплата, е 9 %. Обяснението е, че домакинствата на лицата, които имат доходи само от пенсии, обикновено са с по-малко членове и сметката на вода се дели на по-малко хора. Домакинствата с доходи само от работа по трудов договор в общия случай са съставени и от членове, които не работят (ученици, студенти), но сметката се дели на повече хора и се получава по-малка сметка на лице.

Потреблението на вода при бизнеса е свързано с отрасъла, в който фирмата работи.

Таблица 4.15. Изразходвани количества вода през последния месец, за който има сметка (в %)

	Общо	Про-мишленост	Услуги	Селско стопанство
до 10 м <sup>3</sup>	19,5	6,5	34,6	21,4
от 10 до 20 м <sup>3</sup>	20,3	9,7	28,8	35,7
от 20 до 50 м <sup>3</sup>	16,4	17,7	13,5	21,4
от 50 до 100 м <sup>3</sup>	7,0	6,5	7,7	7,1
от 100 до 200 м <sup>3</sup>	11,7	17,7	5,8	7,1
от 200 до 1000 м <sup>3</sup>	15,6	25,8	5,8	7,1
над 1000 м <sup>3</sup>	9,4	16,1	3,8	-

Разпределението на респондентите според използваните количества вода през последния месец, за който имат сметка, показва, че потреблението на фирмите от сектори услуги и селско стопанство е концентрирано в диапазона до 50 м<sup>3</sup>, а в промишлеността – над 100 м<sup>3</sup>, което е напълно обяснимо предвид характера на дейността им. Отговорите на респондентите на въпроса за средния размер на месечните сметки за вода, които плащат през 2010 година, варират в много широк диапазон, което пряко кореспондира с изразходваните количества вода, посочени по-горе.

По-малко от 1/5 от фирмите могат да определят количествата вода, които употребяват за производството на 1000 лв. продукция през 2009 и 2010 г. Отговорите варират в много широк диапазон. Наблюдава се пряка зависимост на употребяваните количества с предмета на дейност и отрасъла, в който работят, и използваните технологии.

Близко 80 % от респондентите, които са представители на бизнеса, не планират мерки за намаляване на употребяваните количества вода. Преобладаваща част от отговорилите отрицателно ползват много

малко вода за производството си, а при останалите намаляването на количествата е трудно осъществимо поради спецификата на технологичния процес. Фирмите, които предвиждат мерки за ограничаване на потреблението на вода – основно от сектор промишленост, изтъкват като основни фактори на първо място нуждата от икономии и на второ, но със значително по-нисък дял, високата цена на водата.

Плащането на сметките за вода – начини за отчитане на водата, срокове за плащане и финансови затруднения, свързани с плащането, е друг аспект на анализа.

Таблица 4.16. Начини на отчитане на използваната вода (в %)

	Население	Бизнес
Инкасатори идват всеки месец	77,3	86,7
Инкасатори идват веднъж на няколко месеца	18,9	12,7
Инкасатори идват 2 пъти през годината	1,3	0,7
Инкасатори идват веднъж годишно	0,4	

При най-големите ВиК оператори, обслужващи най-голям брой население в страната, е по-разпространена практиката за отчитане на използваната вода веднъж на няколко месеца, за разлика от по-малките дружества, чиито инкасатори посещават клиентите всеки месец. За големите водни оператори това е начин за оптимизиране на разходите по отчитане на консумацията на вода.

Таблица 4.17. Срокове за плащане на сметките за вода (в %)

	Население	Бизнес
Всеки месец	83,7	92,6
Изчаквам да се събере по-голяма сума	6,5	3,4
Плащам, когато имам /фирмата има свободни пари	5,7	4,0
Плащам, когато ми е удобно	3,2	

Плащането на касите на ВиК операторите и на инкасаторите (предимно в селата) са двата най-разпространени начина за заплащане на сметките за вода, което в общия случай се извършва всеки месец. Плащането по банков път все още има по-ограничено приложение.

Таблица 4.18. Затруднения при плащане на сметките за вода (в %)

	Население	Бизнес
Не	80,5	94,0
Да	18,8	6,0
Не мога да преценя	0,7	

Делът на респондентите, които считат, че срещат затруднения при заплащането на използваното количество вода, е малък (особено при бизнеса). Причината, която се изтъква на първо място за

затрудненията при плащане на сметките за вода, са ниските доходи на съответните домакинства. Тази причина, напълно очаквано, се споделя в най-голяма степен от пенсионерите. Друга изтъквана причина е високата цена на водата. Тази причина е с най-висок дял сред възможните причини за затруднения с плащането в Черноморския район за басейново управление, където действително цените са най-високи. При бизнеса проблемите при плащането са свързани с големите суми на сметките за вода – това са фирми от сектор промишленост и услуги, с месечно потребление от 200 до 1000 м<sup>3</sup>.

Нагласата на обществото и на бизнеса за плащане на по-високи сметки за ВиК услуги е изследвана по време на социологическото проучване и получените резултати са представени в следващата таблица.

Таблица 4.19. Склонност за плащане на по-високи сметки при следните четири ситуации (в %)

	Население	Бизнес
Подобряване на качеството на услугите, предоставяни от ВиК – водоснабдяване, канализация и пречистване на отпадъчните води	52,1	57,0
Изграждане на инфраструктура, която да предпазва от наводнения	24,9	35,8
Чисти реки и езера поради доброто пречистване на отпадъчните води	34,5	38,4
Изграждане на инфраструктура или реконструкция и модернизация на съществуващата, което да гарантира наличието на вода при засушаване поради промяна в климата	36,7	47,7

Около 1/10 от анкетираните лица не са склонни да платят по-голяма сметка за вода при никакви обстоятелства. Тези лица считат, че цените и без това са високи, а финансирането на горепосочените мероприятия трябва да бъде извършено от други източници. Профилът на респондентите, споделящи това мнение, е следният: безработни лица или пенсионери, с ниски или много ниски доходи, по-слабо образовани и в по-високите възрастови групи.

#### 4.6. Мнение на обществото и на бизнеса по важни въпроси

В рамките на анкетното проучване е оценена нагласата на респондентите към три теми:

1. въвеждане на помощи за плащане на сметките за вода на социално слаби домакинства по подобие на енергийните помощи,

2. промени във вземането на решения в областта на водния сектор, заплащане на причиненото замърсяване, цените на водата, собствеността на инфраструктурата и т.н.,

3. извеждане на специфични показатели за оценка на работата на ВиК дружествата.

Мнението на обществото и на бизнеса по въпроса за въвеждането на социални помощи е силно полярно.

Таблица 4.20. Нагласи към въвеждане на социални помощи за плащане на сметките за вода (в %)

	Население	Бизнес
Да	54,1	45,4
Не	41,3	52,3
Не мога да преценя	4,5	5,3

Основният довод в подкрепа на въвеждането на помощи е, че социално слабите имат ниски доходи. Посочените други мнения обхващат идеи, като чисто човешкото оказване на помощ на хора в нужда, високата цена на водата, липсата на работа, жизнената необходимост от вода.

Основните причини, посочени от респондентите, които считат, че не трябва да има помощи, са фактът, че използването на вода не е голям разход и че водата не е скъпа. Изразяват се и мнения, че всеки човек трябва да си плаща сам и че много хора злоупотребяват с помощите (например, кой е социално слаб, хората няма да пестят и т.н.).

По втората анализирана тема на респондентите са предложени седем твърдения, свързани с възможни промени в политиката, управлението и собствеността във водния сектор, за които те да посочат дали са съгласни, несъгласни или нямат мнение. Презумпцията е, че отговорите на този въпрос показват какво е общественото мнение по важни въпроси, а това е изключително ценен актив и основание при вземането на информирани решения за промени във водния сектор.

Таблица 4.21. Оценка на твърдения в областта на водния сектор (в %)

Твърдения	Съгласен	Несъгласен	Не мога да преценя
Водата е национално благо и въпросите, свързани с нея, следва да се решават на национално равнище			
Население	90,3	4,2	5,5
Бизнес	92,7	4,6	2,6
Домакинствата и бизнесът, чиито отпадъчни води не се пречистват в пречиствателни станции, следва да заплащат за причиненото замърсяване			
Население	56,9	21,2	22,1
Бизнес	52,3	33,8	13,9
Цените на водата следва да са еднакви за цялото население в един водосборен район			
Население	74,5	12,3	13,2
Бизнес	79,5	13,9	6,6
Цените на водата следва да са еднакви за цялото население на страната			

Твърдения	Съгласен	Несъгласен	Не мога да преценя
Население	39,3	43,6	17,1
Бизнес	30,5	57,6	11,9
Инфраструктурата за водите – язовири, водопроводи, канализация, пречиствателни станции на населените места и др. – следва да е общинска и държавна собственост			
Население	83,1	4,6	12,3
Бизнес	82,1	6,0	11,9
Предоставянето на вода на населението следва да се даде на концесия и да се управлява от частни фирми			
Население	10,4	65,7	23,9
Бизнес	17,2	59,6	23,2
Необходимите инвестиции в инфраструктура във водния сектор могат да бъдат направени само ако средства се събират солидарно от цялото население и бизнеса в страната			
Население	46,1	22,8	31,1

Представените данни в таблицата показват, че водата се счита за всеобщо благо и ценност и следователно въпросите, свързани с нея, трябва да се решават на най-високо равнище за страната – националното, а инфраструктурата, която се използва за нейното доставяне, отвеждане, пречистване и т.н., трябва да бъде собственост на държавата и на общините.

В рамките на анкетното проучване чрез специално формулиран въпрос са търсени предложения на респондентите за основни показатели, по които да се оценява работата на ВиК дружествата, като идеите са представени в следващата таблица.

Таблица 4.22. Показатели за оценка на работата на ВиК дружествата (в %)

	Население	Бизнес
Добро качество на водата (да е чиста)	45,4	54,3
Качество на услугите	16,3	25,2
Бързо отстраняване на аварии	12,2	27,1
Да има изградена инфраструктура – канализация, пречиствателни станции	6,9	9,3
Да няма прекъсвания на водата/режим	6,6	22,5
Редовно и точно отчитане на водомерите	6,3	11,9
Бързо извършване на ремонти/добра поддръжка	6,2	29,2

	Население	Бизнес
Качествено обслужване на клиентите	3,3	
Брой потребители	0,5	
Друго	4,0	

Предложението за оценка на работата за ВиК дружествата чрез качеството на водата, която те доставят, силно доминира сред отговорите на респондентите на бизнеса и на населението. При населението изборът на този показател е в пряка зависимост от оценките на анкетирани лица за качеството на водата през 2010 г. – колкото по-лошо е било качеството, толкова повече нараства дялът на отговорите, че работата на операторите трябва да се оценява с качеството на водата. При бизнеса тази зависимост не се наблюдава.

И в двете групи респонденти хората, които са на режим и имат постоянно проблеми със спиране на водата поради аварии, считат, че качеството на водата е от много по-голямо значение в сравнение с показатели, като липса на прекъсвания на водата/режим и бързо отстраняване на аварии.

Болшинството от анкетирани лица от населението предпочитат работата на ВиК дружествата да се оценява само в един аспект – около 67 % от респондентите посочват само един показател за оценка, 26,5 % – два, 5,8 % – три, и 0,3 % – четири. Представителите на бизнеса предпочитат оценката за работата на операторите да бъде по-комплексна – 44 % посочват три показателя, 29 % – два, 18,3 % – един, и 9,1 % – четири.

Представените в Таблица 7.22 обобщени показатели са изведени от описателните мнения на респондентите за оценката на работата на ВиК дружествата и с цел представяне на по-пълна картина по-долу са представени някои от по-характерните отговори:

- относно качеството на водата – „качествена вода“, „вода с добро качество“, „чиста вода“, „водата е лоша, а друг източник няма“, „осигуряване на населението с вода с максимално добри показатели“;

- относно качеството на услугите – „висококачествени услуги, по-добър подбор на кадрите (инкасатори), удобно работно време на касите (за клиенти)“, „да бъдат учтиви, повече разяснение по проблема, който ни интересува“, „качествени услуги, доволни потребители“, „качествени услуги, модернизация на ВиК“;

- относно бързото отстраняване на аварии – „намаляване до минимум аварията и тяхното бързо отстраняване“, „адекватни действия при отстраняване на аварията“, „бързина на реагиране при аварии“;

- относно прекъсвания на водата – „да има вода в необходимото количество за всяко домакинство, ритмично снабдяване с качествена вода, пречистване“;

- други отговори – „яснота, прозрачност в ценообразуването“, „контрол върху нередовни и некоректни платци“, „държавата да поеме разходите за течовете, ние не сме виновни“, „за цената на водата – да има яснота защо и на каква база се определя в даден град“.

Традиционно социологическите проучвания съдържат един въпрос, чрез който се търси мнението на респондентите по теми, които са важни (в рамките на изследваната тематика), но не са включени в анкетната карта. Около 1/5 от анкетирани лица

на населението и 1/3 от бизнеса дават отговор на този въпрос. Споделените мнения от обществото са много разнообразни, но сред тях с най-висок дял е желанието за изграждане на канализация и ПСОВ, а на второ място се посочва желанието за вода с добро качество. При бизнеса с най-висок дял е желанието за намаляване на цената, следвано от желанието за изграждане на канализация, на пречиствателна станция и на подновяване на тръбите, за да спрат течовете.

#### 4.7. Основни изводи

Представеният анализ на удовлетвореността на населението и бизнеса позволява да се направят следните по-важни изводи:

1. Над една трета от респондентите от населението и една четвърт от бизнеса постоянно или много често ползват вода с влошено качество – мътна и с лош вкус. ВиК дружествата, които са изцяло държавна собственост и които обслужват население от 100 хил. до 250 хил. души, предоставят най-често вода с постоянно лошо качество. В населените места с най-високите цени на водата качеството на ползваната вода се оценява най-масово като постоянно лошо.

2. Отвеждането на отпадъчните води чрез централната канализация е най-разпространеното техническо решение в страната. При липсата на изградена инфраструктура, обаче, немалък дял от респондентите използват начини, които не са законо- и екологосъобразни.

3. Липсата на изградена канализационна система и запушването на централната канализация са най-масовите проблеми както за обществените, така и за бизнес потребителите.

4. Обективната информираност на населението и бизнеса е по-висока по отношение на плащаните сметки, отколкото по отношение на използваните количества вода. Интересно е, че хората с високи доходи знаят по-скоро колко вода изразходват, докато за тези с по-ниски доходи определящо е колко лева плащат.

5. Около една трета от респондентите имат нужда от допълнителна информация във водния сектор, за да се чувстват достатъчно информирани и осведомени. Темите, които предизвикват най-голям интерес, са спирания на водата, цените и качеството на ВиК услугите.

6. Населението предпочита да получава пасивно информация, отколкото да търси активно същата. Респондентите разчитат основно на ВиК операторите като източник на информация независимо от начина на предоставяне – хартиен носител, информационни табла и т.н.

7. Бизнесът е по-активен в търсене на информация главно чрез интернет, но и тук се разчита на ВиК оператора като втори по значение източник на информация.

8. Средномесечното потребление на вода на едно лице в домакинствата варира в границите между 1 и 5 м<sup>3</sup> на месец.

9. Широкият диапазон на използваните количества вода и различните цени на услугата диференцират плащанията на населението, което е отчетливо и по райони за басейново управление на водите.

10. При бизнес респондентите най-големи количества вода използват фирмите от сектор промишленост. Положителен факт е, че около една

четвърт от тях планират да предприемат мерки за намаляване на използваните количества вода.

11. Най-масовият начин за отчитане на използваната вода е ежемесечното посещение на инкасатори. При най-големите ВиК оператори, обаче, е по-разпространена практиката за отчитане на използваната вода веднъж на няколко месеца.

12. В масовия случай заплащането на сметките за вода не затруднява населението, което плаща всеки месец основно на касите на ВиК операторите и на инкасаторите. От друга страна, затрудненията при заплащането на използваното количество вода се дължат основно на ниски доходи – при населението, и на големите сметки в резултат на използвани големи количества – при бизнеса.

13. Преобладаващата част от представителите на населението и на бизнеса са склонни да плащат по-високи сметки с цел подобряване на качеството на услугите, предоставяни от ВиК – водоснабдяване, канализация и пречистване на отпадъчните води. Декларира се готовност за плащане на по-високи сметки и при изграждането на инфраструктура, която да предпазва от наводнения, по-доброто пречистване на отпадъчните води и изграждане на инфраструктура, която да гарантира наличието на вода при засушаване поради промяна в климата.

14. Около една десета от респондентите, главно в най-ниските подоходни групи, не са склонни да плащат по-голяма сметка за вода, тъй като преценяват, че цените и без това са високи.

15. Оценката на възможността на въвеждане на социални помощи за плащане на сметките за вода за социално слаби домакинства по подобие на енергийните помощи е двуполусна. При населението лек превес имат мненията в подкрепа на тази политика, а при бизнеса – мненията, отхвърлящи тази възможност. Основният аргумент на противниците на тази идея е свързан с разбирането, че водата не е голям разход и не е скъпа.

16. Обществото и бизнесът твърдо заявяват, че водата е национално благо и въпросите, свързани с нея, следва да се решават на национално равнище, а собствеността на инфраструктурата за водите – язовири, водопроводи, канализация, пречиствателни станции на населените места и др., следва да е общинска и държавна.

17. Изключително ниска подкрепа получава твърдението, че предоставянето на вода на населението следва да се даде на концесия и да се управлява от частни фирми.

18. Доставянето на питейна вода с добро качество е най-предпочитаният измерител за работата на ВиК дружествата. Други по-масово предложени показатели за оценка включват: качество на услугите, поддържане на ВиК мрежата в добро състояние, бързо отстраняване на аварии, липса на режим. Анкетиранията лица от населението считат, че работата на ВиК дружествата е достатъчно да се оценява само от един аспект, докато представителите на бизнеса предпочитат оценката за работата на операторите да бъде по-комплексна.

19. Предвид представителния характер на проведеното проучване на населението получените резултати са показателни за обществените настроения и нагласи към промени в политиката във водния сектор. Те могат да бъдат използвани като силни и неоспорими аргументи при вземането на решения за промяна на сектора.