

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

Анализ на проведено допитване с анкети

**Конференция „Програми за преминаване към енергийно
ефективно отопление като мярка за чист въздух“**

Гр. Кюстендил, 5 юни 2019 г.

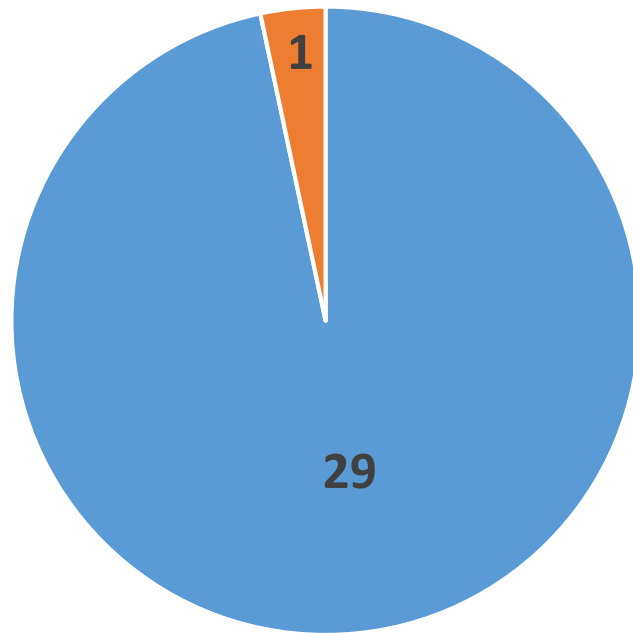
Ивайло Попов,
екип Въздух, За Земята



За Земята
Приятели на Земята България

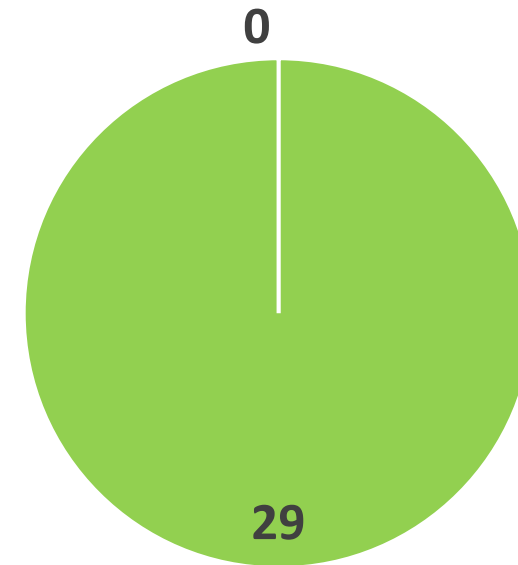
Доволни ли са бенефициентите?

Доволни ли сте че участвахте в програмата?



■ Да ■ Не

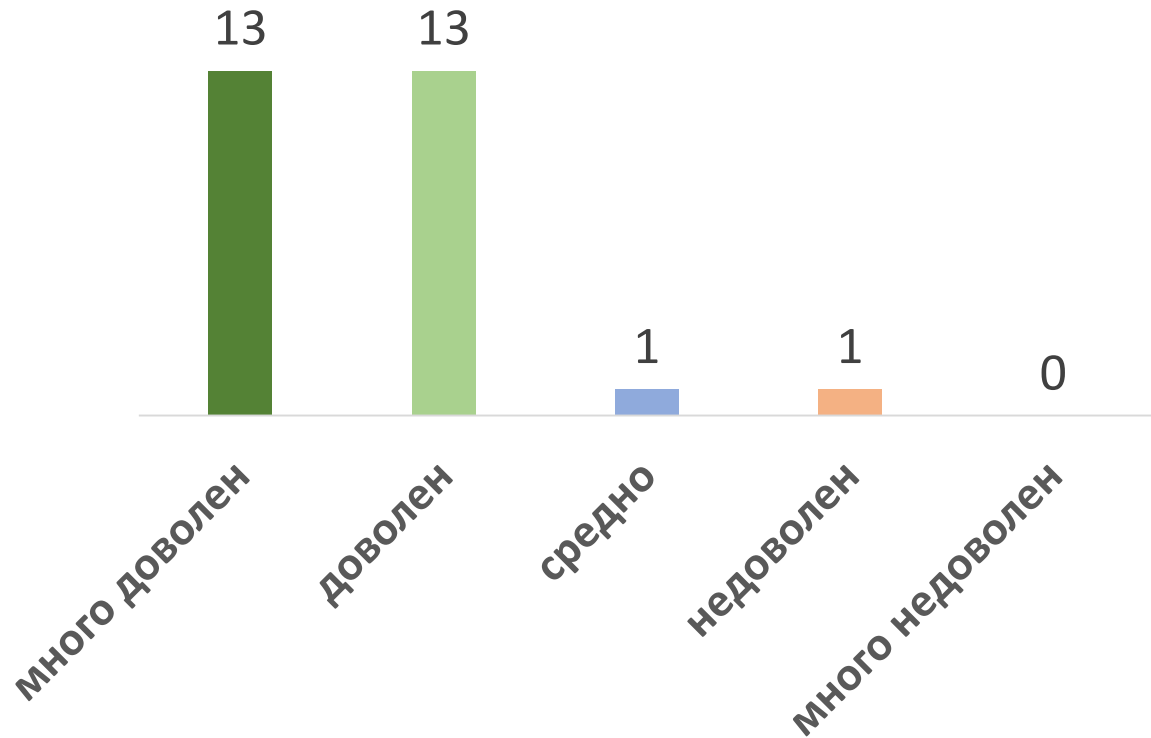
Смятате ли да се откажете от програмата в бъдеще?



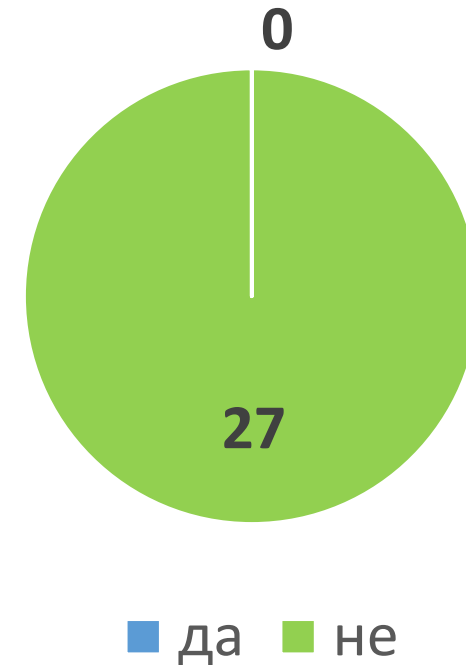
■ да ■ не

Доволни ли са бенефициентите?

Доволен ли сте как се справиха от фирмата при инсталирането?



Имаше ли безпокойство за дома ви при инсталирането?



Удовлетвореност на бенефициентите, свързана с оперирането на уредите.

По-удобна ли е пелетната печка за използване спрямо предишния начин на отопление?

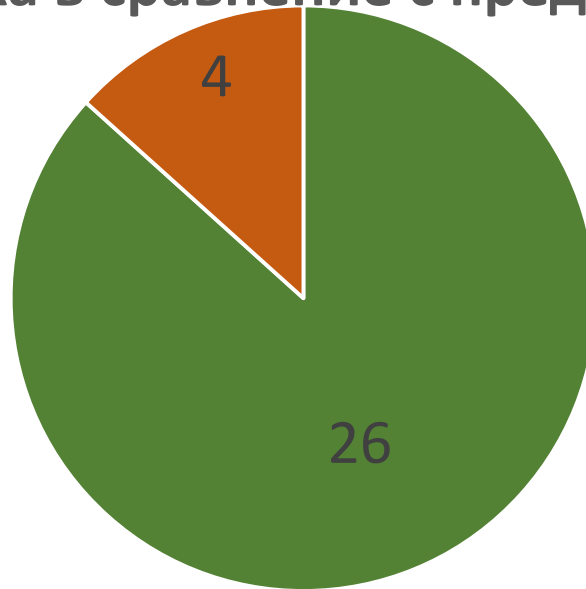


↓
Отоплявали се на ток

- 18 души не са дали конкретен отговор, но в интервютата нееднократно казват, че е много по-лесно, по-леко, по-чисто по-удобно с тях и др. подобни.
- 1 човек, който се е отоплявал на ток казва, че е малко повече занимавка;
- по-лесно, по-леко, по-чисто по-удобно, включваш копчето и забравяш

Удовлетвореност на бенефициентите, свързана с оперирането на уредите.

По-лесно ли ви е да зареждате, чистите и поддържате пелетната печка в сравнение с преди?



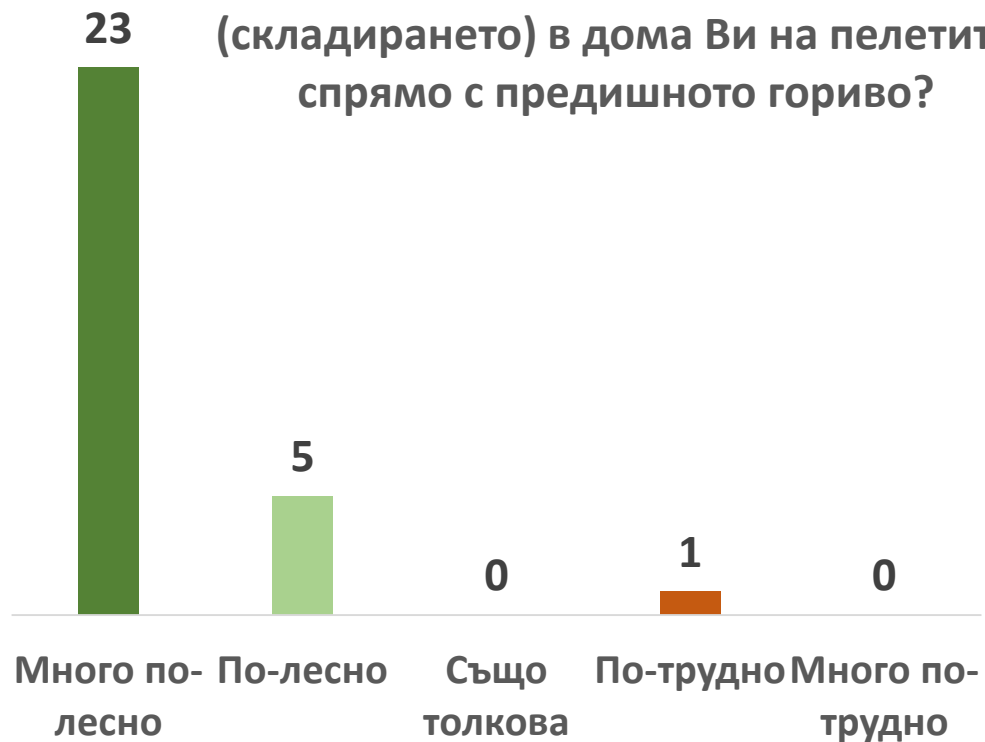
■ да ■ не

- От 4-ма, отговорили с «не» всъщност могат да се сметат за по-скоро приемливи:
- 1- ток,
- 1- тежък чувал, но си гребе,
- 1 - имал е технически проблем. След това е било добре.
- 1 - Иска често чистене. Съсипах си прахосмукачката. В същото време - малко занимавка, рядко зареждане



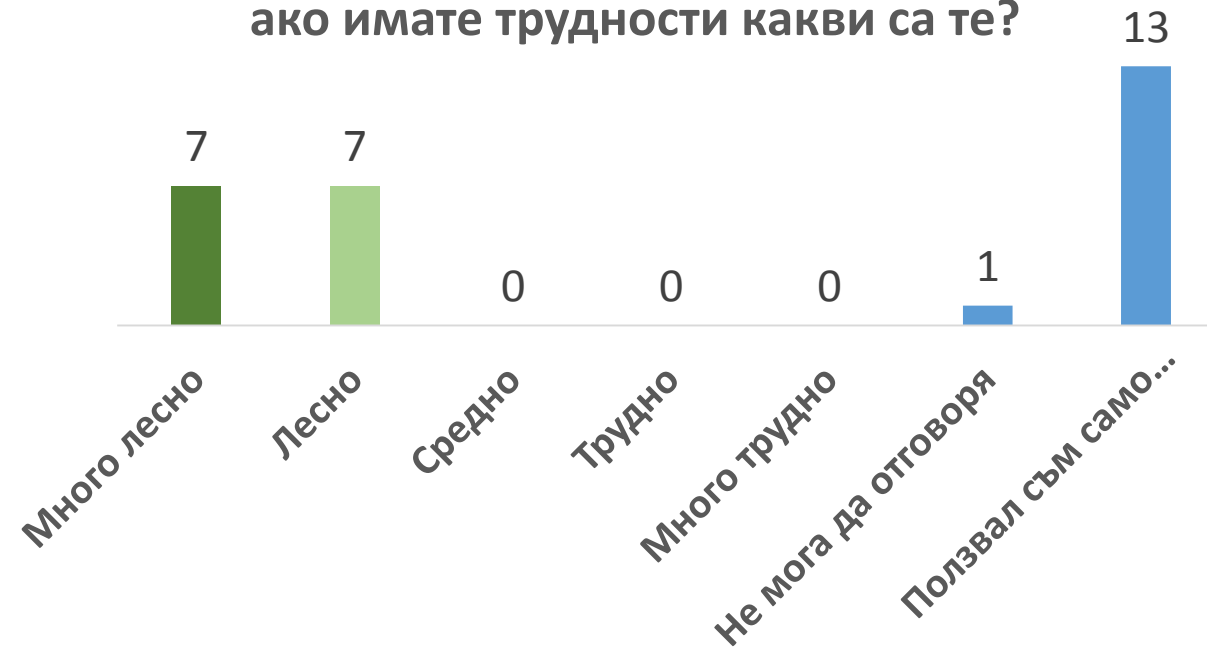
Удовлетвореност на бенефициентите, свързана с оперирането на уредите.

По-лесно ли е транспортирането, пренасянето и съхранението (складирането) в дома Ви на пелетите спрямо с предишното гориво?



Отоплявали се на ток

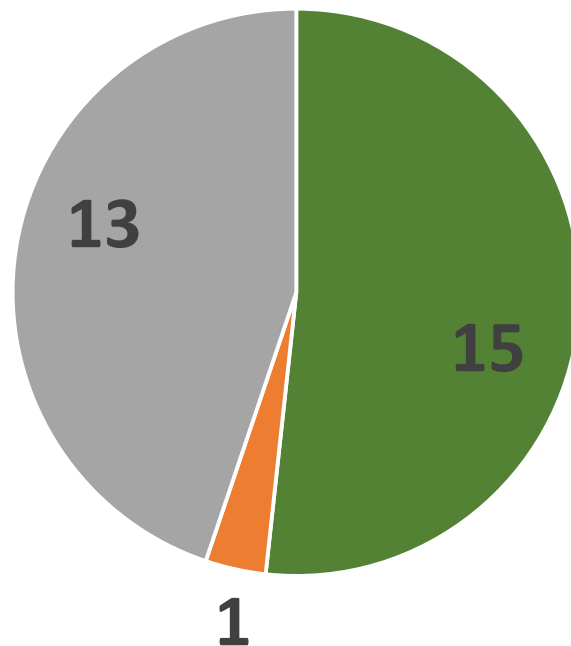
Лесно ли намирате горивото - пелети, ако имате трудности какви са те?



За Земята
Приятели на Земята България

Удовлетвореност на бенефициентите, свързана с оперирането на уредите.

Как намирате топлинния комфорт след замяната на уреда?



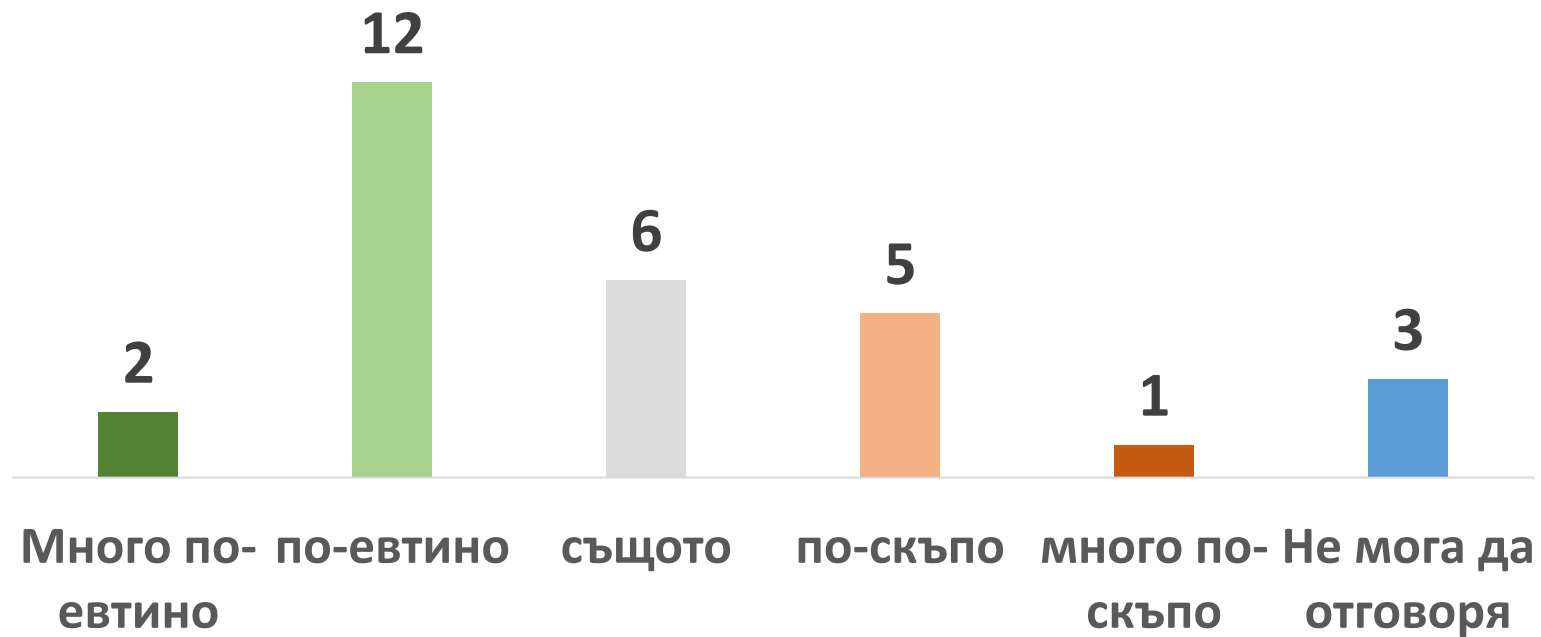
■ по-топло ■ по-студено ■ без промяна или нещо друго

- 12 от «без промяна» са доволни - поддържа равномерна температура, комфортно е, уютно, приятна топлина.
- Само 1 негативен коментар - не стопля бързо след като се приберат от работа.



Разходи за бенефициентите

Според вас отоплението с пелети по-скъпо или по-евтино е спрямо предишния ви начин на отопление?



От тези, които считат, че е по-скъпо:

- 3 на дърва, но един е бил с много ефективна камина и дърва 55 лв./кубика, един е видял после по-евтини в Топливо;
- 1 на въглища - отбелязва, че е малко по-скъпо;
- 1 комбинирано - малко по, но пък пести труд и няма миризми



Какви препоръки имате към фирмата, която инсталира новата печка?

- Доволни са от обслужването и последващата поддръжка

Основните проблеми са свързани с:

- **множество дефекти**, предимно на запалки , които не са били и част от гаранционното покритие, а хората са заплащали по 60 лв.;
- Сред препоръките е да има **обслужване и през почивните дни**, поне по телефон;
- Най-честата и може би най-съществената е липсата на **инструкции на български език и достатъчно подробни такава**;
- Препоръка е да има и инструкции за съхранение на пелетите.



Технически проблеми с уреди и гориво

12 човека дават **негативен коментар за пелетите**

- при един е било 50:50 като качествените са били отгоре, а некачествените - отдолу: съмнение за умисъл.
- допълнително (стават 13) един човек докладва, че е имал технически проблем - уредът прави шлака и гасне. Най-вероятна причина - некачествено гориво.
- Има шанс някои от потребителите и да не са разбрали, т.к. за пръв път ползват пелети.
- Наш оглед показва видимо некачествени пелети

Твърде много проблеми с уредите – общо поне 16 технически неизправности.

- 11 респондента споделят за такива, които са били отстранени.
- Четириима споделят с по две технически неизправности, а един, дори - 3 (два пъти запалки и изгоряла горелка).
- **Най-честия проблем - изгорели запалки** (извънгаранционно 60 лв.) - 4 души са били с такива като общо 5 запалки са подменени, защото на едно домакинство е сменено два пъти. Следва да се проучи и дали има връзка с горивото.



Отзиви и препоръки имате към общината?

Като цяло има положителни положителни коментари.

- По-качествени пелети; По-качествени уреди
- Да има опции с въздуховод или водна риза, дори и срещу доплащане
- Да бъдат предупредени, че се заплаща идването на фирмата.

От За Земята:

- прекалено много **дефектирали уреди** и **проблеми с пелетите**, които бяха констатирани и при наш оглед. **Препоръка:** пълна гаранция, качествени критерии за подбор на изпълнителите, механизми за отговорност към фирмите (глоби, неустойки и пр.) Строг контрол, ако трябва и с лабораторни изпитвания на пелетите.
- добре е да се помисли за аналитична част от програмата: **замерване на емисии в реални условия в няколко от домовете, за да се събере надеждна информация за емисиите на уредите/горивото.**
- Замяна на уреди с други форми на отопление, които са без местни емисии: ТЕЦ, Термопомпи и др.



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕТО !

Ивайло Попов, екип Въздух, За
Земята



За Земята
Приятели на Земята България

www.zazemiata.org

ipopov@zazemiata.org