Все, что вы хотели знать о «Камчатскэнерго»

Как хорошо, что мы уже давно забыли о длительных «темных» периодах нашей жизни на полуострове, перестали запасаться свечами и газовыми баллончиками, привыкли даже при краткосрочном отключении электроэнергии набирать знакомый номер и узнавать, что сбой ликвидируется.

Нет больше необходимости проводить по полдня в почтовых отделениях, где прежде, в числе прочего, производились все коммунальные оплаты. Не нужно ходить к специальным ящикам, чтобы передать данные индивидуальных счетчиков на горячую и холодную воду. На смену очередям пришли электронные устройства – компьютеры, ноутбуки, мобильные телефоны – наши энергетики стараются сделать нашу жизнь более комфортной.

И чтобы потребителям тепла и света не заблудиться в дебрях электронного мира, «Вести» публикуют подробное пособие для горожан, где в доступной форме излагается что, когда, где и каким способом должен делать нормальный житель Камчатского края, чтобы избежать неприятностей в виде отключения электроэнергии, несостоявшегося отпуска или появления судебных приставов на пороге квартиры.

Инструкция пользователя

Вот уже 55 лет ПАО «Камчатскэнерго» является основным поставщиком электрической энергии на территории Камчатского края, а также вырабатывает более половины тепловой энергии для нужд города Петропавловска-Камчатского.

Специалисты постоянно стремятся максимально упростить для своих абонентов процедуру внесения платежей за свет и тепло, предлагая несколько способов оплаты услуг – от визита в специализированную кассу до оплаты с помощью онлайн-сервисов.

«Каждый человек сам решает, какой способ оплаты коммунальных услуг для него более удобный и комфортный. Кому-то важно получить чек в кассе, а кому-то проще подключить автоплатеж и не вспоминать о неоплаченных счетах. Мы стараемся найти подход к каждому клиенту, поэтому максимально расширили возможности для проведения платежей как в очной форме, так и из дома с помощью сети Интернет, – говорит директор филиала ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» Александра Жосан.

Для удобства потребителей в главном офисе «Энергосбыта», расположенном на проспекте Победы, сегодня установлена электронная очередь.

Электронные системы управления потоками клиентов помогают изменить и повысить качество обслуживания. На основе полученных в процессе работы данных оптимизируется сервис, оперативно вносятся коррективы.

В настоящее время в краевой столице работают три центра обслуживания потребителей «Камчатскэнерго». Все они находятся на красной линии города: проспект Победы, 24 (10 км), ул. Ленинградская, 104 (ТЦ «Посейдон», ост. «Областная больница»), ул. Океанская, 52 (ост. «12 магазин»).

В центрах обслуживания потребителей можно произвести сверку по оплате, получить справку об отсутствии задолженности, открыть лицевой счет, проконсультироваться со специалистами.

Представителям организаций и индивидуальным предпринимателям помогут подготовить пакет документов для заключения договоров энергоснабжения, дадут разъяснения по тарифам и ценам, выпишут счета-фактуры и акты сверки.

Инвестиции компании в улучшение качества обслуживания клиентов и оборудование центров работы с абонентами не влекут дополнительных расходов для граждан, не сказываются на их платежах, так как эта работа проходит в рамках действующих в ПАО «Камчатскэнерго» производственных программ по улучшению качества обслуживания клиентов.

Оплатить квитанции ПАО «Камчатскэнерго» можно несколькими способами

(все способы оплаты доступны как для жителей частного сектора, так и для потребителей, проживающих в многоквартирных домах):

– в кассах филиала ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт»;

– в личном кабинете потребителя энергокомпании;

– с помощью чат-бота «Камчатскэнерго» в приложении Viber;

– в кассах отделений ПАО «Сбербанк России» и Сбербанк-онлайн;

– в кассах отделений ПАО «ВТБ» и ВТБ-онлайн;

– в кассах МАУ «Расчетно-кассовый центр по ЖКХ г. Петропавловска-Камчатского», МАУ «Единый расчетный кассовый центр» г. Елизово;

– в отделениях ФГУП «Почта России»;

– в платежных терминалах ИП Занин, ИП Ромов, ООО «7 СОТ», ЗАО «Муниципальный Камчатпрофитбанк», ПАО «Азиатско-Тихоокеанский банк».

С 11 января 2019 года абонентам ПАО «Камчатскэнерго» доступна новая версия сервиса «Личный кабинет потребителя».

Для работы в личном кабинете необходимо пройти регистрацию. Процедура несложная: все поля для заполнения снабжены всплывающими подсказками, так что проблем при создании аккаунта возникнуть не должно. Нужно провести перед компьютером всего несколько минут.

Для регистрации потребуются: электронная почта, квитанция с уникальным номером (все квитанции с ноября 2018 года), мобильный телефон, на который придет код для доступа в личный кабинет.

Если потребитель испытывает трудности с регистрацией в личном кабинете, то он может обратиться в контакт-центр компании по единому номеру «Камчатскэнерго»: 8-800-234-29-39. Операторы контакт-центра помогут создать аккаунт, а также расскажут, как в нем работать.

«Наши клиенты неоднократно просили нас о размещении в личном кабинете точной копии квитанции. К сожалению, старая версия сервиса была несовместима со сбытовой программой, поэтому в личном кабинете отображалась лишь сумма к оплате без подробностей расчета, которые можно прочитать в квитанции. Новый личный кабинет напрямую связан с программой, в нем можно скачать копию квитанции за любой месяц, а также оформить подписку на получение ее по электронной почте», – продолжает директор филиала ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» Александра Жосан.

Новый личный кабинет потребителя «Камчатскэнерго» позволяет:

– просмотреть сводку о текущих переплатах и задолженностях;

– просмотреть необходимую информацию о договорах и приборах учета;

– передать показания приборов учета;

– скачать точную копию квитанции за любой месяц;

– оформить подписку на получение квитанции по электронной почте;

– оплатить за электрическую и тепловую энергию посредством банковской карты;

– отслеживать сразу несколько лицевых счетов.

Квитанции в личном кабинете доступны уже на следующий день после произведенного расчета. Таким образом, абонент видит платежный документ раньше того, как он попадет к нему в почтовый ящик. В личном кабинете могут зарегистрироваться клиенты всех отделений «Энергосбыта» – жители Петропавловска, Вилючинска, Елизовского, Мильковского и Усть-Большерецкого районов.

Более 2 100 клиентов «Камчатскэнерго» подписались на получение квитанции за свет и тепло по электронной почте. Энергокомпания приглашает и других абонентов оценить удобство этой услуги.

Подписаться на получение квитанции по электронной почте можно в личном кабинете потребителя на официальном сайте компании kamenergo.ru.

В разделе платежные документы размещена ссылка «Хочу получать квитанцию по электронной почте», перейдя по которой можно оставить заявку и уже в следующем расчетном периоде квитанция придет на указанный адрес электронной почты.

С 10 по 20 число месяца показания индивидуальных приборов учета можно передать также пятью различными способами:

1. Чат-бот в приложении Viber – круглосуточно;

2. Личный кабинет потребителя на официальном сайте компании – круглосуточно;

3. Контакт-центр энергокомпании: 8-800-234-29-39 (звонок бесплатный, с 08:00 до 20:00 ежедневно без выходных);

4. СМС по номеру: 8-924-1111-325 (круглосуточно);

5. Принести лично в центры обслуживания потребителей (в часы работы центров).

ПАО «Камчатскэнерго» напоминает: регулярная передача показаний приборов учета необходима, чтобы избежать начислений по нормативу, образования долга и возможного введения ограничений.

Для того чтобы присоединиться к публичному аккаунту «Камчатскэнерго» в Viber, необходимо зайти в приложение и отсканировать QR-код. Ссылка на QR-код и инструкция пользователя расположены на главной странице официального сайта ПАО «Камчатскэнерго».

После сканирования QR-кода чат-бот предложит ввести лицевой счет, уникальный номер квитанции и сумму к оплате. Далее клиент может пользоваться услугами чат-бота без дополнительной авторизации, он сможет в режиме реального времени передавать показания счетчика и узнавать о наличии задолженности.

Использование чат-бота позволяет клиентам передавать показания в удобное им время и без дополнительного ожидания в очереди, для этого потребуется только устройство с доступом в сеть Интернет.

«Консультации и общение с абонентами по телефону – одно из направлений в работе с клиентами ПАО «Камчатскэнерго». Это удобно как для абонентов, которым не нужно тратить время на ожидание в очередях, так и для сотрудников энергокомпании. Такая форма общения позволяет оперативно отвечать на вопросы клиентов, которые не требуют детального расчета, анализа или письменного ответа», – говорит директор филиала ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» Александра Жосан.

Любые консультации жители Камчатского края теперь могут получать по единому номеру ПАО «Камчатскэнерго»: **8-800-234-29-39**.

В 2018 году количество обращений на единую телефонную линию «Камчатскэнерго» составило 73 640. Бесплатный многоканальный номер для абонентов энергокомпании работает уже три года ежедневно, без выходных, с 8:00 до 20:00.

По единому номеру абонент может передать показания счетчиков, уточнить информацию по наличию дебиторской задолженности и отключениях за долги. Кроме того, при аварийном отключении света потребителю подскажут расчетное время восстановления подачи электроэнергии, примут заявку на подключение в случае обрыва проводов и других нештатных ситуаций. Также можно получить консультацию по технологическому присоединению к электрическим сетям.

Операторы контакт-центра ответят и на общие вопросы: о заключении соглашения о рассрочке долга, смене лицевого счета, примут заявки на принятие к учету нового счетчика, зафиксируют информацию о хищении электроэнергии и пр.

«Камчатскэнерго» рекомендует своим клиентам проверить даты поверки счетчиков электроэнергии и ГВС

Согласно действующему законодательству, начисление платы за электроэнергию и ГВС производится только по исправным приборам учета с действительным межповерочным интервалом. Если у счетчика сроки поверки истекли, показания прибора считаются недействительными – он может показывать как верные, так и искаженные в плюс или

минус показания потребления света или горячей воды.

По истечении межповерочного интервала плата за коммунальные услуги три месяца определяется по среднемесячным значениям, а затем по нормативу с учетом количества прописанных и повышающего коэффициента, который на сегодня составляет 1,5 – итоговая сумма заметно больше, чем обычно фиксируют счетчики.

Во избежание начислений по нормативу «Камчатскэнерго» рекомендует своим клиентам проверить дату окончания поверки приборов учета. Она указана в актах установки, замены или поверки счетчика. В случае истечения сроков межповерочного интервала энергетики советуют в максимально короткие сроки произвести замену (поверку) прибора учета и направить соответствующие документы в адрес управляющей компании или ресурсоснабжающей организации.

Копии актов установки, замены или поверки счетчиков принимают в центрах обслуживания потребителей «Камчатскэнерго» по следующим адресам:

- г. Петропавловск-Камчатский: пр. Победы, 24 (каб. № 103, № 104, № 106);

ул. Ленинградская, 104 (ТЦ «Посейдон»); ул. Океанская, 52;

- г. Елизово: ул. Вилюйская, 8;

- г. Вилючинск: ул. Победы, 9.

Телефон для справок: 8-800-234-29-39 (звонок бесплатный, ежедневно, без выходных с 08:00 до 20:00).

Изменен телефонный номер «Камчатскэнерго» для передачи показаний по СМС

С октября 2019 года ПАО «Камчатскэнерго» принимает показания счетчиков с помощью СМС-сообщений по номеру: **8-924-1111-325**.

Старый номер 8-924-892-67-15 с октября – недействителен. При попытке отправить на него СМС-сообщение с показаниями счетчиков электроэнергии и ГВС клиент получит встречное СМС о том, что номер изменен. Также новый номер уже указан в квитанциях за сентябрь.

Показания счетчиков электроэнергии и горячего водоснабжения посредством СМС-сообщений ежемесячно направляют в «Камчатскэнерго» более пяти тысяч жителей населенных пунктов полуострова, выбравших для себя этот способ передачи показаний приборов учета.

Схема передачи показаний с помощью СМС:

Номер лицевого счета – пробел – показания электросчетчика – пробел – показания счетчика ГВС 1 – пробел – показания счетчика ГВС 2 – пробел – показания счетчика ГВС 3 ….

Никаких уточняющих комментариев (адрес, фамилия и т.д.) указывать в СМС не нужно.

Если значение потребление не целое число, то для разделения целой и дробной части используется точка.

Пример СМС:

900000000000 17400 80.3 168.3, где

900000000000 – лицевой счет

17400 – показания электросчетчика

80.3 – показания счетчика ГВС 1

168.3 – показания счетчика ГВС 2

Если потребитель не собирается передавать показания электросчетчика, то вместо них нужно обязательно поставить ноль.

Пример СМС без показаний электросчетчика:

900000000000 0 80.3 168.3, где

900000000000 – лицевой счет

0 – показания электросчетчика

80.3 – показания счетчика ГВС 1

168.3 – показания счетчика ГВС 2

После отправки СМС должно прийти сообщение о том, что показания приняты.

В случае какой-либо ошибки отправителя в ответном СМС будет указано, что потребитель неверно набрал номер лицевого счета либо занизил показания в сравнении с показаниями предыдущего периода.

К сожалению, при всех этих удобных нововведениях для жителей полуострова энергетики Камчатки продолжают считать долги и вынуждены констатировать, что задолженность населения и управляющих организаций края за свет и тепло не снижается.

«Камчатскэнерго» приходится мобилизовать силы на работу с должниками, используя для этого весь арсенал законных средств, в том числе – индивидуальную работу с людьми и предприятиями и компромиссы. А значит, у каждого ответственного гражданина, даже оказавшегося в трудной жизненной ситуации, есть шанс не попасть под жесткие меры и не лишиться главных благ цивилизации.

Елена Васильченко, заместитель директора филиала ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» по работе с потребителями, поясняет: «И у жителей края, и у управляющих организаций имеются долги, это две основные категории неплательщиков. Если обратиться к цифрам, то долговая ситуация выглядит следующим образом: на начало 2019 года долг населения региона за тепловую и электрическую энергию составил 2,4 млрд рублей, в том числе за электрическую энергию – 349,3 млн рублей, за тепловую – 2,1 млрд рублей. Управляющие организации сегодня задолжали 2,9 млрд рублей, из них 504 млн рублей – за электроэнергию, 2,4 млрд рублей – за поставленное тепло.

Здесь уместно напомнить, что средства, которые энергетики получают от потребителей, являются основным источником их финансирования. Если потребители не платят за электрическую и тепловую энергию, энергетики вынуждены сокращать объемы ремонта и программ модернизации оборудования. Это в свою очередь приводит к снижению надежности энергоснабжения и риску аварийного отключения электроэнергии, в том числе и социально значимых объектов. Кроме того, дебиторская задолженность – одна из причин роста тарифов ЖКХ.

«Энергосбыт» ведет постоянный диалог с руководителями управляющих компаний: мы встречаемся, обсуждаем сложившуюся долговую ситуацию и способы ее решения. Руководители УК сообщают, сколько в их домах неплательщиков, какую работу они с ними ведут, готовы ли в ближайшее время оплатить потребленный ресурс и т.д. С каждой управляющей компанией стараемся работать индивидуально.

При этом диалог ведется на разных уровнях, к нему подключены и органы исполнительной власти региона – специалисты городских и сельских поселений полуострова. Например, в Петропавловске-Камчатском по нашей инициативе создана комиссия по взаимодействию управляющих и ресурсоснабжающих организаций. В повестке комиссии – вопросы своевременной оплаты коммунальных ресурсов и погашения имеющейся задолженности. Эта комиссия работает при управлении коммунального хозяйства жилищного фонда администрации ПКГО.

Конечно, ведется и претензионно-исковая работа, а исполнительные листы о принудительном взыскании долга направляются в службу судебных приставов.

Ежемесячно руководители управляющих компаний в ходе работы комиссии докладывают о предпринятых шагах по снижению дебиторской задолженности – о проведении претензионно-исковой работы с жильцами-неплательщиками, о поступлении денежных средств и сроках оплаты потребленных энергоресурсов».

Ежемесячно «Энергосбыт» направляет потребителям долговые квитанции с красной полосой. В марте такие платежные документы направлены 7 234 жителям Петропавловска-Камчатского, Вилючинска, Елизовского, Мильковского и Усть-Большерецкого районов. Общая сумма долга этих граждан перед «Камчатскэнерго» превысила 145 млн рублей.

Долговые квитанции – это один из инструментов в борьбе с дебиторской задолженностью населения. Они направляются потребителям, имеющим неоплаченные счета за тепловую и электрическую энергию. Красная полоса на квитанции – это сигнал о том, что в ближайшее время в случае неоплаты будет применен весь комплекс мер по взысканию долга.

В июне квитанции с расчетом пени за просрочку платежей получили 39,5 тысячи клиентов «Камчатскэнерго», которые вовремя не исполнили обязательства по оплате энергоресурсов. Общая сумма начисленной пени составила 27,8 млн рублей.

Уклонение от оплаты тепловой и электрической энергии влечет за собой прекращение предоставления услуг, начисление пени, исковые заявления в суд, а в итоге арест имущества, денежных счетов, запрет на выезд заграницу и пр.

По решению суда с заработной платы и пенсии 3 521 должника ПАО «Камчатскэнерго», задолжавших энергетикам 191 млн рублей, удерживается до 50% поступлений в счет погашения задолженности.

В настоящее время в службе судебных приставов находится 10 953 исполнительных производства в отношении физических лиц на общую сумму 522 млн рублей.

Чтобы избежать всех этих неприятностей, энергетики рекомендуют вовремя и в полном объеме оплачивать потребленные ресурсы, а в случае затруднений заключать соглашения о рассрочке долга.

ПАО «Камчатскэнерго» напоминает, что должники могут заключить соглашение о реструктуризации. С каждым абонентом компания ведет индивидуальную работу: рассрочка рассчитывается исходя из суммы долга и возможностей гражданина ее погасить.

С начала 2019 года жители края уже заключили с ПАО «Камчатскэнерго» 690 договоров о поэтапной выплате долга на общую сумму 42,7 млн рублей. Индивидуальные суммы соглашений варьируются от 20 до 300 и более тысяч рублей. Самый крупный долг по договору о рассрочке – 633,1 тысячи рублей.

В среднем потребители заключают около 25 договоров в неделю.

Наличие соглашения о рассрочке платежа помогает не только облегчить процедуру погашения долгов, но и оформить субсидии и льготы. Основное условие для заключения договора – это внесение первоначального взноса в размере 50% от суммы задолженности. Остальные платежи делятся поровну на весь период погашения долга – от трех месяцев до полутора лет. Чтобы заключить соглашение о реструктуризации долга, необходимо обратиться в «Энергосбыт» и написать заявление о поэтапной выплате задолженности.

Для людей, попавших в сложную финансовую ситуацию, существуют льготные условия заключения договора – может быть снижен первоначальный взнос и увеличен период рассрочки.

В Петропавловске-Камчатском договор о рассрочке долга можно заключить в центрах обслуживания населения на проспекте Победы, 24 и в ТЦ «Посейдон»; в Елизове: ул. Вилюйская, 8; в Вилючинске: ул. Победы, 9.

Жителям Мильковского и Усть-Большерецкого районов необходимо обращаться в местные отделения «Энергосбыта».

«Камчатскэнерго» просит жителей края также не забывать об оплате счетов перед отпуском или переездом на дачу.

Неоплаченная перед отпуском коммуналка может обернуться неприятным сюрпризом в виде обесточенной квартиры при возвращении домой. ПАО «Камчатскэнерго» рекомендует потребителям заранее побеспокоиться об оплате тепловой и электрической энергии. Даже небольшой долг перед отъездом на длительное время в итоге может стать причиной введения ограничений.

Узнать о долгах за свет и тепло можно, позвонив на телефон единого номера «Камчатскэнерго». По номеру лицевого счета или по адресу абонента оператор ответит, есть ли у гражданина долг, какова его сумма и период образования.

Для того чтобы не остаться без света и избежать судебных разбирательств, потребителям необходимо оплатить долги или обратиться в филиал ПАО «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» для заключения соглашения о реструктуризации.

Кажется, мы полностью изложили всю необходимую информацию. Вам, уважаемый читатель, только остается положить этот номер «Вестей» в доступное место и пользоваться инструкцией до тех пор, пока не доведете необходимые навыки до автоматизма.

Татьяна СТЕПАНОВА

Справка «В»

Публичное акционерное общество энергетики и электрификации «Камчатскэнерго», дочернее предприятие ПАО «РАО ЭС Востока», занимается производством, передачей и распределением электрической и тепловой энергии, поставкой (продажей) электрической и тепловой энергии по установленным тарифам, оказывает услуги по эксплуатации энергетических объектов, осуществляет другие виды деятельности, разрешенные законодательством.