

**В преддверии новогодних праздников на вопросы «Вестей» ответила директор филиала Публичного акционерного общества «Камчатскэнерго» «Энергосбыт» Александра Жосан.**

**- Неделю назад «Энергосбыт» объявил о проведении акции «Заплати за свет и тепло и живи вкусно!». Расскажите, в чем суть акции и как принять в ней участие?**

- Акция «Заплати за свет и тепло и живи вкусно!» – это своеобразная благодарность за платежную дисциплину и решение избавиться от долгов. Она проводится уже во второй раз. В этом году к нам присоединились новые партнеры, тем самым наши клиенты, которые вовремя оплачивают энергоресурсы, могут получить больше бонусов.

В этом году «Камчатскэнерго» объединилось с крупными производителями полуострова – группой компаний «Агротек», «Петропавловским хлебокомбинатом» и молокозаводом краевой столицы, которые дарят добросовестным плательщикам скидки на свою продукцию.

Условия участия в акции очень простые: при оплате в кассах «Энергосбыта», расположенных в Петропавловске, Елизове и Вилючинске, квитанции за ноябрь и отсутствии задолженности (в т.ч. пени) потребитель получает купоны на разовую скидку в торговых точках партнеров акции.

Выполнивший условия акции потребитель может получить по одному купону от каждого партнера акции. Отмечу, что количество купонов ограничено, соответственно, шансы получить подарочные купоны возрастают у тех, кто придет в кассу раньше.

Приобрести товар со скидкой в торговых точках партнеров акции можно будет в течение января 2020 года, а скидки на продукцию молокозавода будут действительны с 3 января по 31 марта 2020 года.

Подробная информация об акции размещена на официальном сайте «Камчатскэнерго» [kamenergo.ru](http://kamenergo.ru).

**- Это не единственная акция, которую в этом году проводит «Энергосбыт». Что еще ожидает клиентов «Камчатскэнерго»?**

- Вторая акция называется «Удобный договор» и направлена на наших клиентов, которые в силу разных обстоятельств накопили долги и не имеют возможности одновременно избавиться от них. Таким потребителям мы предлагаем заключить договор о рассрочке долга с внесением первоначальной суммы в 10% от суммы долга. Отмечу, что стандартные условия предполагают внесение 50% первоначального взноса. Льготные условия заключения договора будут действовать всего две недели – с 16 по 27 декабря.

Чтобы заключить договор на льготных условиях, нужно выполнить простую задачу – зарегистрироваться в личном кабинете потребителя «Камчатскэнерго» и подписаться на получение электронной квитанции. Обращаю внимание, что в случае затруднений при выполнении этих условий – специалисты «Энергосбыта» готовы прийти на помощь. Создать аккаунт в личном кабинете и подписаться на получение квитанции по электронной почте можно во всех отделениях «Энергосбыта» непосредственно при заключении соглашения о рассрочке.

Напомню, что заключить договор о реструктуризации долга можно в двух центрах обслуживания потребителей в Петропавловске – на проспекте Победы, 24 и на Ленинградской, 104 (ТЦ «Посейдон»). В Елизово – ул. Вилюйская, 8, а также в районных отделениях «Энергосбыта» в Вилючинске, Мильково, Усть-Большерецке.

Напоминаю, что договоры о рассрочке долга с минимальным взносом в 10% можно заключить всего в течение двух недель – с 16 по 27 декабря. Кроме того, акцентирую внимание, что соглашение о реструктуризации избавит должника от возможности отключения электроэнергии, позволит оформить субсидию, избежать начисления пени и судебных разбирательств. Это хороший инструмент для решения долговой проблемы, и я призываю наших клиентов-должников им воспользоваться.

**- Праздники праздниками, а отключения никто не отменял?**

- Да, конечно. Ограничение электроэнергии – это одна из наиболее действенных мер взыскания задолженности. Граждане, у которых сложился долг в размере более двух месяцев, и которые не предпринимают никаких действий по погашению задолженности, рискуют на Новый год остаться без электроэнергии.

Ограничения электроэнергии будут проводиться вплоть до 31 декабря. А с учетом праздников могут возникнуть проблемы с подключением. Поэтому я прошу всех наших клиентов внимательно посмотреть свои квитанции. Если у вас сложился долг в размере более двух периодов, примите меры по его погашению. Если возникают проблемы с оплатой – заключайте соглашение о рассрочке. Также напоминаю об административной ответственности за самовольное подключение – это штраф до 15 тысяч рублей, и штраф до 30 тысяч рублей, если факт самовольного подключения повторный.

**- Будут ли работать центры обслуживания потребителей и кассы «Энергосбыта» в праздничные дни?**

- Нет, не будут. Работают только специалисты-расчетчики, чтобы квитанции за декабрь были вовремя доставлены в дома наших потребителей.

**- Бывает так, что квитанция не приходит. Что можно сделать в этом случае?**

- Если квитанция не пришла, нужно обязательно сообщить по единому номеру «Камчатскэнерго» – **8-800-234-29-39**. Дубликат квитанции можно получить в любой кассе «Энергосбыта» при предъявлении документа, подтверждающего прописку по данному адресу. Кроме того, все начисления и точную копию квитанции можно увидеть в личном кабинете потребителя, также сумма к оплате доступна в чат-боте «Камчатскэнерго». Многие наши потребители уже давно подписались на получение квитанции по электронной почте. Для этого необходимо зарегистрироваться в личном кабинете потребителя и в разделе «Платежные документы» перейти по ссылке «Хочу получать квитанцию по электронной почте».

**- Многие камчатцы на новогодние каникулы уезжают погреться в теплые края. Могут ли неоплаченные счета за коммуналку испортить отдых?**

- Даже небольшой долг перед отпуском в итоге может стать причиной введения ограничений. Поэтому мы всегда призываем потребителей заранее побеспокоиться об оплате тепловой и электрической энергии.

Многие граждане стараются перед отпуском оплатить коммуналку, чтобы, вернувшись с отдыха, не думать о неоплаченных счетах. Это, на наш взгляд, наиболее разумная позиция. Конечно, после отдыха денег остается совсем немного и тут уже не до квитанций.

Узнать о долгах за свет и тепло можно, позвонив на телефон единого номера Камчатскэнерго – 8-800-234-29-39. По номеру лицевого счета или по адресу абонента оператор ответит, есть ли у гражданина долг, какова его сумма и период образования.

Мы рекомендуем перед отпуском погасить долги, оплатить текущее потребление и, если есть возможность, подумать об авансе. Такие действия помогут облегчить финансовое положение после возвращения на полуостров. Также напоминаю, что можно никуда и не улететь из-за ограничения выезда за пределы РФ. В настоящее время постановления о запрете выезда за границу действуют в отношении 4 123 граждан. Общая сумма их долга составляет 717 923 тысяч рублей.

**- Сейчас начинается активный период подачи показаний счетчиков. До какого числа можно передавать показания и какие для этого существуют способы?**

- Показания индивидуальных приборов учета принимаются ежемесячно до 25 числа. Их можно передать пятью различными способами.

Первый самый популярный – это звонки в контакт-центр по номеру 8-800-234-29-39. К сожалению, основное количество звонков поступает в последние дни приема показаний. Телефон контакт-центра многоканальный, на звонки одновременно отвечают пять

человек, но все равно большое количество звонков приводит к тому, что потребителям приходится набраться терпения, чтобы дозвониться. Передача показаний по телефону – это бесплатно и удобно, но минус в том, что в пиковые дни дозвониться бывает совсем непросто.

В современном мире только звонков по телефону недостаточно. «Камчатскэнерго» старается развивать альтернативные способы передачи показаний. Сейчас практически у всех есть доступ в сеть Интернет, как с домашнего компьютера, так и с мобильного телефона. Для клиентов, которые имеют доступ к Всемирной паутине, мы предлагаем услуги личного кабинета и чат-бота энергокомпании. Показания приборов учета в этих сервисах можно передавать круглосуточно, без каких-либо очередей и дополнительных оплат.

Также можно направить СМС с показаниями на номер – **8-924-111-13-25** или принести лично в «Энергосбыт».

Значительная часть домов наших абонентов находится под управлением управляющей компании «УЖКХ г. Петропавловска-Камчатского». Показания счетчиков эти граждане подают в МАУ «РКЦ». Так вот, обращаю внимание жителей домов под управлением УЖКХ, что для своевременного расчета им также необходимо подавать показания в указанный период – до 25 числа каждого месяца.

**- Заканчивается 2019 год. В течение года многие многоквартирные дома перешли на прямые договоры с ресурсниками, чтобы избежать нецелевого расходования средств управляющими компаниями. Можно подвести некоторые итоги? Много домов перешло на прямые договоры?**

- Напомню, что закон «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации» № 59-ФЗ вступил в силу 3 апреля 2018 года. Он был разработан для снижения задолженности исполнителей коммунальных услуг (управляющих организаций) перед ресурсниками и укрепления платежной дисциплины населения. Определено два варианта перехода населения на прямые договоры: по инициативе РСО при наличии долгов у управляющей организации или по решению собрания собственников жилья вне зависимости наличия долгов.

За это время на прямые договоры с «Камчатскэнерго» перешли 1 257 многоквартирных домов. Это примерно половина из всех многоквартирных домов полуострова. Многие из перешедших на прямые договоры домов и так рассчитывались силами «Камчатскэнерго», однако теперь между жителями этих домов и нами, ресурсниками, не стоит управляющая компания.

Я хочу обратиться к нашим новым клиентам, жителям домов, которые перешли на прямые договоры. Прошу вас не забывать о передаче показаний, а также приглашаю воспользоваться электронными сервисами, которые предлагает «Камчатскэнерго» – зарегистрироваться в личном кабинете и испытать возможности чат-бота. Напомню, что в личном кабинете можно подписаться на получение квитанций по электронной почте, передавать показания в удобное время и без очереди, распечатать точную копию квитанции за любой месяц, посмотреть график потребления энергоресурсов, направить обращение в «Энергосбыт», вести одновременно сразу несколько лицевого счетов.

**- Как узнать, почему в доме отключили свет, и как скоро электроснабжение будет восстановлено?**

- Электроэнергия может исчезнуть в доме по нескольким причинам: авария на электросетях, долги за коммунальные услуги, плановые отключения во время проведения ремонтных работ. В случае аварии на электросетях узнать, насколько серьезна авария и каково расчетное время восстановления электроэнергии можно по единому номеру «Камчатскэнерго» – 8-800-234-29-39, раздел «О качестве электроэнергии и аварийном состоянии электросетей». Если электроэнергия отключена по причине наличия долга, необходимо оплатить долг. Если по каким-либо причинам это невозможно, то можно заключить соглашение о рассрочке долга. Об оплате обязательно надо сообщить в «Энергосбыт». Кроме того, необходимо произвести оплату за услуги подключения.

**- У меня есть долги по коммунальным платежам. Законно ли отключение электроэнергии за неоплату?**

- Да, законно. Ограничение режима потребления электрической энергии выполняется в соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг», утвержденными постановлением Правительства РФ № 354 от 6 мая 2011 года. Этот способ воздействия может быть применен, если гражданин не оплачивает услуги два и более месяцев.

Сначала потребителю направляется уведомление об ограничении. После доставки уведомления дается 20 дней для принятия мер по погашению долга или заключению договора о рассрочке. Если за это время человек не предпримет никаких мер, то по истечению срока будет введено частичное ограничение услуги, то есть будет обесточена часть квартиры (коридор, одна из комнат или кухня). Еще через 10 дней, если от должника не последует никаких действий, вводится полное ограничение.

Уведомление доставляется потребителю единовременно одним из способов:

- вручения под расписку;
- направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении);
- путем включения текста уведомления в платежный документ;
- иным способом, в том числе путем передачи предупреждения посредством СМС, телефонного звонка, сообщения электронной почты, на сайте исполнителя или через личный кабинет потребителя в ГИС ЖКХ.

**- Нужно ли периодически менять счетчики электроэнергии и горячего водоснабжения?**

- Все счетчики необходимо периодически проверять на корректность работы. Для каждого типа прибора существует межповерочный интервал, по окончании которого счетчик необходимо направить на поверку, которая покажет, годен ли прибор учета для дальнейшей работы.

Согласно действующему законодательству начисление платы за электроэнергию и ГВС производится только по 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 владельцу ИПУ нужно проверить дату окончания поверки приборов учета. Она указана в актах установки, замены или поверки счетчика. В случае истечения сроков межповерочного интервала необходимо в максимально короткие сроки произвести замену (поверку) прибора учета и направить соответствующие документы в адрес управляющей компании или ресурсоснабжающей организации.

**- Если долг есть, но у человека нет возможности сразу его погасить, что может предложить «Энергосбыт»?**

- На сегодня единственный реальный инструмент решить проблемы с долгами за коммунальные услуги – это соглашение о реструктуризации долга. Наличие договора поможет оформить субсидию, избавит от начисления пени, отключений и взыскания задолженности в суде. В настоящий момент основное условие для заключения договора – это внесение первоначального взноса в размере 50% от суммы задолженности. Остальные платежи разбиваются поровну на весь период погашения долга – от трех месяцев до года. Если клиент не может сразу оплатить половину суммы долга, то, в зависимости от обстоятельств, может быть снижен размер первоначального взноса или увеличен период погашения задолженности. Каждый конкретный случай рассматривается в индивидуальном порядке.

**- Чем грозит должнику самовольное подключение? Насколько оно опасно для соседей должника?**

- За незаконное подключение к электричеству или тепловым сетям предусмотрено наказание в виде административного штрафа – для физлиц до 15 тысяч рублей, для

должностных – до 80, плюс дисквалификация на срок до двух лет, для юрлиц – до 200 тысяч рублей.

9 июня 2019 года вступили в силу поправки в Кодекс об административных правонарушениях. Теперь за повторную кражу энергии физические лица обязаны будут выплатить штраф до 30 тысяч рублей. Должностных лиц могут отстранить от деятельности на срок до трех лет, а также наложить штраф до 200 тысяч. Юридические лица облагаются санкцией в размере от 200 до 300 тысяч рублей.

Манипуляции должников в электрощитах не только незаконны, но и небезопасны – ведут к снижению качества электроэнергии, перепадам напряжения в сети, могут спровоцировать короткое замыкание.

«Энергосбыт» рекомендует гражданам обращать внимание на факты хищения электроэнергии и сообщать о них по единому номеру энергокомпании – 8-800-234-29-39 (ежедневно без выходных с 8 утра до 8 вечера).

### **- Что будет, если забыл передать показания счетчиков?**

– Показания счетчиков необходимо подавать на регулярной основе. При этом желательно соблюдать рекомендуемые сроки.

Если показания не передавать, то первые три месяца начисления будут производиться согласно средним показаниям. Начиная с четвертого месяца, начисления производятся по нормативу, соответственно может сформироваться долг, а в дальнейшем будут введены ограничения подачи энергоресурсов.

«Энергосбыт» рекомендует передавать показания, даже если вы находитесь за пределами полуострова, используя Интернет и мобильную связь. Если квартира на время отсутствия пустует и потребления ресурсов нет, следует передавать показания предыдущего месяца.

**– Мне предстоит долгий рейс в море. Нужно ли сообщить о моем отсутствии в «Энергосбыт»?**

- В случае если доступа в Интернет или возможности прислать СМС с показаниями нет (рейс в море и т.д.), потребитель может заблаговременно написать заявление о длительном отсутствии. При этом нужно обязательно сообщить о факте своего возвращения. Заявление можно направить как в «Энергосбыт», так и в свою управляющую компанию.

**- Мне кажется, что мой счетчик «наматывает» больше, чем я потребляю. Что необходимо предпринять в этом случае?**

- Если вы сомневаетесь в корректности работы прибора учета, необходимо оформить заявку на его осмотр специалистом. Заявку на осмотр счетчика электроэнергии можно оставить, обратившись в любой центр обслуживания потребителей «Энергосбыта», либо позвонив в контакт-центр по телефону: 8-800-234-29-39 (звонок бесплатный). Не забывайте оставлять свой контактный номер телефона. Это нужно для того, чтобы с вами связался исполнитель для назначения времени и даты прихода специалиста. Счетчик может проверить и специалист вашей Управляющей компании. Но также после заявки на осмотр.

**- Какие меры воздействия предусмотрены для тех граждан, кто не платит за электрическую и тепловую энергию?**

- Все меры воздействия на должников четко прописаны в законе.

Первый инструмент, который призван повлиять на несознательного гражданина – это начисление пени. Суммы начисленной пени зависят от величины долга и периода его образования. У некоторых граждан это порядка десяти рублей, у других пени могут достигать десятков тысяч.

Второй инструмент – введение ограничений электроэнергии. Этот способ воздействия может быть применен, если гражданин не оплачивает услуги два и более месяцев. Через 20 дней после уведомления об ограничении будет введено частичное ограничение услуги. Еще через 10 дней, если от должника не последует никаких действий, вводится полное ограничение.

Далее вступают в дело юристы, которые ведут претензионно-исковую работу с должниками. Сейчас порядок взыскания существенно упрощен. По заявлению кредитора мировой судья выносит судебный приказ. Стороны извещаются о принятом решении. Затем в кратчайшие сроки приказ направляется в службу судебных приставов, которые начинают работу по взысканию задолженности.

Пристав-исполнитель имеет право наложить арест на банковские счета, заработную плату, пенсию и стипендию должника. Кроме того, нерадивых потребителей ожидает запрет на оформление документов на автотранспорт и недвижимость, ограничение выезда за пределы страны. Взыскания налагаются на любой официальный доход должника, а также на его имущество.

**Печатается на правах рекламы**