



ПАО «Самараэнерго» открыло два новых Центра обслуживания клиентов в Самаре

14 февраля 2017 года ПАО «Самараэнерго» открывает два новых Центра обслуживания клиентов, расположенных в Кировском и Куйбышевском районах Самары по адресам: ЦОК №1 по адресу улица Минская, дом 25 телефон контакта: (846) 340-38-50 и ЦОК №2 по адресу Новокуйбышевское шоссе, дом 56 «А» телефон контакта: (846) 340-38-48

Расширение филиальной сети произошло в рамках программы по повышению качества обслуживания клиентов и в связи с переходом на обслуживание в ПАО «Самараэнерго» 35 тысяч потребителей ООО «Сбыт-Энерго». Стоит отметить, что в новые офисы могут обращаться не только бывшие потребители «Сбыт-Энерго», но и все граждане-потребители ПАО «Самараэнерго», находящиеся на

обслуживании в Самарском отделении.
В новых Центрах обслуживания клиентов прием граждан – потребителей будет осуществляться без перерыва на обед, как и в центральном офисе. Режим работы ЦОК устанавливается следующий:
- понедельник – четверг: с 8-00 до 17-00 (без перерыва на обед)
- пятница: с 8-00 до 16-00 (без перерыва на обед)

У жителей Самарской области снизилась задолженность за электроэнергию

По итогам 2016 года сумма долга за электроэнергию жителей Самарской области сократилась на 37 миллионов рублей и составила 585 миллионов рублей.

Положительной динамики удалось достичь, в том числе, благодаря таким мерам как взыскание задолженности через суд, реструктуризация долгов и ограничение поставок электроэнергии. В прошедшем году в Самарской области было проведено более 6 тысяч отключений за неоплату энергоресурсов гражданами-потребителями. Количество исковых заявлений по взысканию задолженности в 2016 году достигла 5 тысяч. Усилилась работа и по исполнению судебных решений. Так в прошлом году в Управление федеральной службы судебных приставов по Самарской области было передано 2,5 тысячи исполнительных листов для взыскания задолженности.

Принимая во внимание объективные факторы образования задолженности: потеря работы, болезнь и другие причины, по которым человек оказался в трудной жизненной ситуации, ПАО «Самараэнерго» в 2016 году стало предлагать должникам оформить рассрочку платежей. В настоящее время почти 1500 граждан-потребителей воспользовались этим предложением и подписали соглашения о реструктуризации долгов.

Являясь гарантирующим поставщиком электроэнергии на территории Самарской области, ПАО «Самараэнерго» фактически выполняет функцию "единого окна" для потребителя. При этом перечисленные гарантирующему поставщику денежные средства за потребленную электроэнергию направляются генерирующим и сетевым компаниям, которые осуществляют производство и передачу электроэнергии. Рост задолженности может негативно отразиться на работе этих компаний. Таким образом, платежная дисциплина каждого потребителя электрической энергии является залогом надежного энергоснабжения региона в целом.

Уважаемые граждане-потребители ПАО «Самараэнерго»!

Постановлением Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498 "О вопросах предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме" были внесены изменения в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

1. Определение размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета.

Согласно подпункту «б» п. 59 Правил предоставления коммунальных услуг (Далее Правила) в случае непредставления потребителем показаний индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета (далее прибор учета) за расчетный период в сроки, установленные Правилами (договором или решением общего собрания собственников МКД) плата за коммунальную услугу по электроснабжению определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления электроэнергии потребителем, определенного по показаниям прибора учета за период не менее 6 месяцев, а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев, начиная с расчетного периода, за который потребителем не представлены показания прибора учета до расчетного периода (включительно), за который потребитель представил исполнителю показания прибора учета, но не более 3 расчетных периодов подряд. По истечении указанного количества расчетных периодов, плата за коммунальную услугу рассчитывается в соответствии с п.42 Правил исходя из нормативов потребления коммунальных услуг. В соответствии с п.60 Правил по истечении предельного количества расчетных периодов, указанных в п. 59 Правил, за которые плата за коммунальную услугу определяется исходя из нормативов потребления коммунальных услуг с применением повышающего коэффициента, величина которого с 01.01.2017 равна 1,5.

2. Последствия недопуска потребителем исполнителя или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета.

Согласно подпункту «в» п. 59 Правил если потребитель не ответил на повторное уведомление исполнителя, либо 2 и более раза не допустил исполнителя в занимаемое им жилое или нежилое помещение в согласованные с ним дату и время, и при этом у исполнителя отсутствует информация о временном отсутствии потребителя в занимаемом жилом помещении, плата за коммунальную услугу определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса, определенного по показаниям прибора учета за период не менее 6 месяцев. Если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев начиная с даты, когда исполнителем был составлен акт об отказе в допуске к прибору учета (распределителям) до даты проведения проверки. Проверка производится в течение 10 дней после получения от потребителя, в отношении которого оставлен акт об отказе в допуске к прибору учета, заявления о готовности допустить исполнителя в помещение для проверки, но не более 3 расчетных периодов подряд. По истечении указанного срока, плата за коммунальную услугу рассчитывается в соответствии с п. 42 Правил исходя из нормативов потребления коммунальной услуги.

3. Информация о последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или в нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения.

Согласно п. 62 Правил при обнаружении осуществленного с нарушением установленного порядка подключения (далее - несанкционированное подключение) внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам исполнитель обязан с привлечением ресурсоснабжающей организации составить акт о выявлении несанкционированного подключения (далее акт). На основании акта исполнитель направляет потребителю уведомление о необходимости устранить несанкционированное подключение и производит доначисление платы за потребленные без надлежащего учета коммунальные услуги. Доначисления производятся исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности несанкционированно подключенного оборудования и его круглосуточной работы за период начиная с даты осуществления несанкционированного подключения, указанной в акте, а в случае невозможности установления даты осуществления несанкционированного подключения - с даты проведения исполнителем предыдущей проверки, но не более чем за 3 месяца, предшествующие месяцу, в котором выявлено такое подключение, до даты устранения исполнителем такого несанкционированного подключения. В случае невозможности определить мощность оборудования доначисление размера платы осуществляется исходя из объема, определенного на основании норматива потребления соответствующих коммунальных услуг с применением к такому объему повышающего коэффициента 10.

При обнаружении несанкционированного вмешательства в работу прибора учета исполнитель обязан прекратить использование прибора учета и произвести перерасчет размера платы за коммунальную услугу исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности имеющегося ресурсопотребляющего оборудования и его круглосуточной работы за период начиная с даты несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, указанной в акте, до даты устранения такого вмешательства. Если дату осуществления несанкционированного подключения или вмешательства в работу прибора учета установить невозможно, то доначисление должно быть произведено с даты проведения исполнителем предыдущей проверки, но не более чем за 6 месяцев, предшествующих месяцу, в котором выявлено несанкционированное подключение или вмешательство в работу прибора учета.

4. Информация о приостановлении и по восстановлению предоставления коммунальной услуги по электроснабжению

Согласно п. 117 Правил в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги, исполнитель ограничивает предоставление коммунальной услуги. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не является расторжением договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг. Под неполной оплатой потребителем коммунальной услуги понимается наличие у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия прибора учета, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения.

Согласно измененному п. 120 Правил собственник помещения в МКД, которому было приостановлено предоставление коммунальных услуг в связи с задолженностью, обязан оплатить расходы исполнителя коммунальных услуг по их приостановлению. Данная оплата является обязательным условием возобновления подачи коммунальных услуг. Расходы исполнителя, связанные с введением ограничения, приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги потребителю-должнику, подлежат возмещению за счет потребителя, в отношении которого осуществлялись указанные действия.

Ответы на вопросы о переходе на обслуживание потребителей ООО «Сбыт-Энерго» в ПАО «Самараэнерго»

Как узнать номер лицевого счета для передачи показаний и оплаты?

ПАО «Самараэнерго» сформирован реестр соответствий старых лицевых счетов абонентов Сбыт-Энерго и новых – созданных в ПАО «Самараэнерго».

Узнать новый лицевой счет вы можете:

- Позвонив по единому бесплатному многоканальному телефону 8 800 1000 763;
- в платежных документах на оплату электроэнергии за январь 2017 года, которые направлены потребителям в начале февраля 2017 года;
- В перечне соответствия лицевых счетов ООО «Сбыт-Энерго» и ПАО «Самараэнерго», который доступен на сайте ПАО «Самараэнерго» <http://www.samaraenergo.ru/fiz-licam/maintenance/>

Как передавать показания прибора учета с двумя зонами?

Оращаем внимание, что в ПАО «Самараэнерго» на основании реестра старых лицевых счетов абонентов Сбыт-Энерго, сформированы новые лицевые счета (номера лицевых счетов). При этом если прибор учета позволяет фиксировать объемы потребления электрической энергии по зонам суток, то передавать показания необходимо по присвоенному номеру лицевого счета с заполнением начальных и конечных показаний для каждой зоны суток в отдельности.

Какую информацию необходимо предоставить в ПАО «Самараэнерго»?

По телефонам: 340-39-50, 340-38-50, 340-38-48 следует передать следующую информацию:

- количество проживающих в квартире;
- номер счетчика;
- тип счетчика;
- дату госповерки счетчика.

Как передать показания приборов учета?

Передавать показания Вашего индивидуального прибора учета можно одним из следующих способов:

1. через «Личный кабинет» на сайте www.samaraenergo.ru;
2. по электронной почте Самарского отделения ПАО «Самараэнерго»: samara@samaraenergo.ru;
3. по бесплатному телефону контакт-центра: 8 800 1000 763;
4. воспользовавшись услугой SMS-сервиса (подробнее на

сайте ПАО «Самараэнерго» <http://www.samaraenergo.ru/sms/>);

5. по телефонам Самарского отделения ПАО «Самараэнерго»: 340-39-50, 340-37-78, 340-38-50, 340-38-48
6. через специальные ящики с эмблемой ПАО «Самараэнерго», заполнив отрывной талон счета.

Будет ли ПАО «Самараэнерго» проводить проверку приборов учета?

Принимая на обслуживание граждан-потребителей ПАО «Самараэнерго» будет проводить обследование приборов учета электроэнергии. Для проведения проверки приборов учета электроэнергии необходимо обеспечить к ним доступ работников ПАО «Самараэнерго» и привлеченных лиц. Все сотрудники будут иметь служебные удостоверения или доверенности, которые нужно обязательно проверять.

Как оплачивать электроэнергию в ПАО «Самараэнерго»?

С 1 января 2017 года оплачивать электрическую энергию необходимо в ПАО «Самараэнерго» по выставленным счетам. Выставлять и доставлять счета за электроэнергию «Самараэнерго» будет ежемесячно.

Первый счет потребители получили в начале февраля для оплаты электроэнергии, потребленной в январе. Каждому потребителю присвоен новый лицевой счет. Оплачивать счета можно через терминалы платежных агентов (ФГУП «Почта России» ПАО «Сбербанк России», АО АКБ «Газбанк», АО «Россельхозбанк» и др.) по указанному в счетах номеру лицевого счета. Полный перечень платежных агентов ПАО «Самараэнерго» размещен на сайте www.samaraenergo.ru.

На основании чего будут формироваться новые счета за электроэнергию?

Счета формируются на основании показаний приборов учета электроэнергии, полученных ПАО «Самараэнерго», а в случае отсутствия информации - расчетным способом: по среднемесячному потреблению (в первые три месяца), либо по нормативу.

Для корректного формирования счетов и отражения фактического объема потребления электроэнергии необходимо ежемесячно с 23 по 26 число предоставлять показания приборов учета в ПАО «Самараэнерго». Показания приборов учета, переданных в Самарэнерго после 26 числа, будут включены в расчет следующего месяца.

SMS – сервис ПАО «Самараэнерго» стал более доступным



Для удобства граждан-потребителей ПАО «Самараэнерго» усовершенствовало SMS-сервис. Теперь передавать показания приборов учета посредством SMS стало гораздо проще.

С февраля 2017 года гражданам-потребителям, у которых в ПАО «Самараэнерго» один лицевой счет, не нужно писать в тексте SMS-сообщения номер счета. Достаточно в период с 23

по 26 число каждого месяца отправить на короткий номер 1163 SMS-сообщение с текстом: «001# показания прибора учета».

Если потребитель пользуется тарифом, дифференцированным по двум зонам суток, то в тексте SMS-сообщения необходимо набрать: «001 #показания день; показания ночь».

Так же для потребителей с одним лицевым счетом упрощен механизм инфор-

мирования по различным вопросам. Для запроса информации о задолженности достаточно отправить на номер 1163 SMS с текстом 002#. Если интересует величина текущих показаний прибора учета – SMS с текстом 003#. Дату последнего платежа можно узнать, отправив в SMS 004#.

Все SMS сообщения потребители ПАО «Самараэнерго» могут отправлять бесплатно.

SMS – сервис

Борское отделение заняло 1-е место в рейтинге отделений «Самараэнерго» в 2016 году

В 2016 году в ПАО «Самараэнерго» был запущен проект интегральной рейтинговой оценки отделений. Эффективность работы отделения оценивается по суммарным баллам выполнения перечня ключевых показателей по следующим направлениям: выполнение планов сбора денежных средств; снижение дебиторской задолженности; показатели исполнительской дисциплины; показатели эффективности по профильным направлениям деятельности.

Анализ результатов рейтинга за 2016 год демонстрирует, что наиболее стабильной положительной динамики удалось достичь отделениям, комплексно подходящим к решению задач по всем направлениям деятельности, добросовестно выполняющим в срок как приоритетные, так и другие обязательные работы.

Так, по итогам 2016 года лучшим стало Борское отделение.

Второе место занято Большеглушицкое отделение, третье - Тольяттинское отделение.

Поздравляем победителей и желаем новых успехов!

