

## ОПЛАТА ПОТРЕБЛЕННОЙ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

**Граждане-потребители ОАО «Самараэнерго» могут оплатить электроэнергию через:**

### 1. Сайт ОАО «Самараэнерго»

([www.samaraenergo.ru](http://www.samaraenergo.ru)) в разделе «Оплата электроэнергии без комиссии»

### 2. Терминалы:

- ОАО «Сбербанк России»
- ООО «Коммерческий Волжский социальный банк»

### 3. Кассы:

- Сбербанк России
- ЗАО АКБ «Газбанк» (г. Самара, г. Новокуйбышевск)
- ОАО «Солидарность»
- ОАО «Россельхозбанк»
- ОАО «Волга-Кредит» (г. Кинель)
- ООО «Коммерческий Волжский социальный банк»
- МУП г.о. Чапаевск «Городской расчетный центр»
- ОАО «Россельхозбанк»
- ОАО «Всероссийский банк развития регионов»
- ОАО «Первобанк» (г. Новокуйбышевск)
- ЗАО АКБ «Земский банк» (г. Сызрань)
- ЗАО АКБ «Экспресс-Волга»
- пунктов приема платежей Региональной платежной системой – киоски «Город.ру» (г. Тольятти, г. Жигулевск).

### 4. Интернет-банкинг:

4.1. На сайте ОАО «Сбербанк России» посредством интернет-банкинга «Сбербанк-Онлайн» с использованием пластиковой карты ОАО «Сбербанк России»;

4.2. На сайте «Национальные кредитные карточки» (г. Самара, г. Тольятти, г. Жигулевск, г. Новокуйбышевск) посредством интернет-банкинга «Кард Хаус» с использованием пластиковой карты одного из банков, входящих в систему НСС:

- ЗАО «КОШЕЛЕВ-БАНК»
- ОАО «Автовазбанк»
- ООО «Коммерческий Волжский социальный банк»

- ЗАО АКБ «Газбанк»
- ЗАО «ГЛОБЭКСБАНК»
- ЗАО КБ «Земский банк»
- ЗАО АКБ «Новикомбанк»
- ОАО АКБ «Российский капитал»
- ЗАО АКБ «Банк развития технологий и сбережений»
- ЗАО АКБ «Тольяттихимбанк»
- ЗАО КБ «ФИА-БАНК»
- ОАО «АктивКапитал Банк»
- ООО КБ «ЭЛ БАНК»
- ЗАО «Региональный коммерческий банк»

### 5. Банкоматы:

- ОАО КБ «Солидарность»
- ОАО «Первобанк» (г. Новокуйбышевск)
- банкоматы банков, входящих в систему НСС и расположенных в г. Самара, г. Тольятти, г. Жигулевск, г. Новокуйбышевск
- ЗАО «КОШЕЛЕВ-БАНК»
- ОАО «Автовазбанк»
- ООО «Коммерческий Волжский социальный банк»
- ЗАО АКБ «Газбанк»
- ЗАО «ГЛОБЭКСБАНК»
- ЗАО КБ «Земский банк»
- ЗАО АКБ «Новикомбанк»
- ОАО АКБ «Российский капитал»
- ЗАО АКБ «Банк развития технологий и сбережений»
- ЗАО АКБ «Тольяттихимбанк»
- ЗАО КБ «ФИА-БАНК»
- ОАО «АктивКапитал Банк»
- ООО КБ «ЭЛ БАНК»
- ЗАО «Региональный коммерческий банк».

### 6. Отделения ФГУП «Почта России» Самарской области.

### 7. Кассы отделений ОАО «Самараэнерго» по месту их территориального расположения



## ОАО «САМАРАЭНЕРГО» ПОВЫШАЕТ КАЧЕСТВО РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

**Учитывая высокий спрос граждан-потребителей на интернет-услуги и безналичные платежи за электрическую энергию ОАО «Самараэнерго» приступило к работе по совершенствованию сервисов обслуживания клиентов.**

1 ноября 2013 года на сайте ОАО «Самараэнерго» появилась возможность оплачивать электроэнергию банковской картой без комиссии. Для этого необходимо ввести номер лицевого счета (12 цифр), показания приборов учета и сумму платежа. Кроме того, в ближайшее время на сайте ОАО «Самараэнерго» начнет работу «Личный кабинет», благодаря кото-

рому у жителей Самарской области – потребителей ОАО «Самараэнерго» появится возможность не только оплачивать потребленную электроэнергию и передавать показания приборов учета, но и узнавать задолженность по оплате.

*«Повышение качества обслуживания клиентов - одно из важных направлений деятельности компании, - рассказывает генеральный директор ОАО «Самараэнерго» Олег Дербенев, - в своей работе мы опираемся на потребности наших клиентов, которые все чаще становятся пользователями официального сайта Самараэнерго. Надеемся, что услуга по оплате электроэнергии через*

*наш сайт у жителей области будет востребована, ведь это очень удобно и просто».*

Только в октябре этого года сайт ОАО «Самараэнерго» посетили более 24 тысяч человек. Было скачено свыше 18 Гбайт информации.

В прошлом году число посетителей было в два раза меньше. Это говорит о том, что востребованность online-услуг растет, и ОАО «Самараэнерго» старается учитывать потребности своих клиентов.

В настоящее время на сайте ОАО «Самараэнерго» работает электронная «Книга жалоб и предложений». Любой потребитель

компании может обратиться в ОАО «Самараэнерго» с вопросом по расчетам за электроэнергию и предложением о повышении качества обслуживания. За три года работы в адрес ОАО «Самараэнерго» через web-сайт поступило свыше 400 обращений. Клиенты спрашивают о причинах низкого напряжения в электросетях, тарифах и порядке расчетов. Наибольшее количество вопросов связано со способами оплаты электроэнергии и предложением расширить сеть приема платежей. Развитие именно этого направления, наряду с созданием «Личного кабинета», стало важным для ОАО «Самараэнерго».

## ДИСЦИПЛИНА ПРЕЖДЕ ВСЕГО

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РОЗНИЧНОМ РЫНКЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ВОЗРАСТЕТ



**На рассмотрении в Госдуме находится законопроект об усилении дисциплины со стороны потребителей электроэнергии на розничном рынке. Одной из главных мер в борьбе с недобросовестными плательщиками станет пеня за просрочку в размере около 18% годовых от суммы долга. Необходимость введения жестких санкций назрела уже давно. Так, задолженность потребителей юридических лиц региона перед, к примеру, таким гарантирующим поставщиком как ОАО «Самараэнерго», достигла 400 млн. рублей. В то же время нужно отметить, что изменения в закон не отразятся на кошельках потребителей-физических лиц, которые своевременно и в полном объеме оплачивают электроэнергию.**

Предложения по внесению изменений в закон об электроэнер-

гетике, КоАП РФ и ЖК РФ стали поступать в правительство с середины 2013 г. после увеличения задолженности на оптовом рынке электроэнергии. В настоящее время задолженность по оплате электроэнергии на оптовом рынке, по состоянию на 1 сентября 2013 года, составила 50 млрд. рублей. Инициатива участников оптового рынка объяснялась тем, что их ответственность за просрочку расчетов с генерирующими компаниями и транспортными компаниями электроэнергии очень серьезна, вплоть до лишения статуса гарантирующего поставщика и участия на оптовом рынке. А вот те, кто покупает электроэнергию в розницу,

чувствуют себя вольготнее, расплачиваясь с поставщиком, когда есть свободные средства, когда это удобно, когда есть желание, либо же вовсе не расплачиваясь. По сути, сложилась следующая практика. За несвоевременную оплату приобретенной на оптовом рынке электроэнергии гарантирующим поставщикам выписывают штрафы, достигающие более 26% годовых от суммы задолженности, причем для применения этих санкций достаточно двух недель просрочки по расчетам с генерирующими компаниями. Задержки в расчетах с сетевиками караются не столь строго, но все же ощутимо – за каждый день просроченного платежа назначаются пени, исчисляемые из ставки рефинансирования ЦБ РФ. Во избежание санкций гарантирующие поставщики вынуждены по-прежнему оборотные средства, привлекая краткосрочные кредиты в банках, и, соответственно, нести

дополнительные расходы. Работа по истребованию задолженности с розничных потребителей также влечет затраты, прежде всего, временные. Причем гарантирующим поставщикам всегда удается вместе с суммой долга взыскать еще и проценты за пользование чужими денежными средствами, чтобы хотя бы отчасти компенсировать собственные потери.

В правительстве провели анализ предложенных поставщиками способов устранения дисбаланса между плательщиками на розничном и оптовом рынке. В результате в сентябре т.г. был подготовлен законопроект «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с укреплением платежной дисциплины». Законопроект уже одобрен правительственной комиссией по законодательной деятельности и рассмотрен на заседании правительства. Кроме предложений, первоначально включенных в законопроект, были разработаны дополнительные изменения, которые рекомендовало федеральное министерство энергетики. Ожидается, что до конца октября законопроект поступит на рассмотрение в Государственную Думу.

Важнейшая поправка, по мнению наблюдателей, будет состоять в назначении размера законной неустойки за нарушение потребителем обязательств по своевременной оплате электроэнергии. Предлагается повысить размер пени до 1/170 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день просрочки платежа (до 17,7% годовых от суммы просроченной задолженности). Такой размер санкции существенно сократит мотивацию к несвоевременной оплате, поскольку приближен к средней ставке краткосрочных кредитов для потребителей. Не менее значимые изменения должны быть внесены в ЖК РФ и КоАП РФ. Речь об уточнении действующих норм, направленных на введение системы гарантий оплаты со сторо-

ны потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим и социальным последствиям (т.н. «неотключаемых» потребителей). Предлагается предусмотреть обязанность указанных потребителей предоставлять гарантии оплаты в соответствии с бюджетным законодательством. Для тех, кто задолжал за три расчетных периода, планируется ввести предоплату. Параллельно должны быть увеличены административные санкции за самовольное подключение к электрическим сетям.

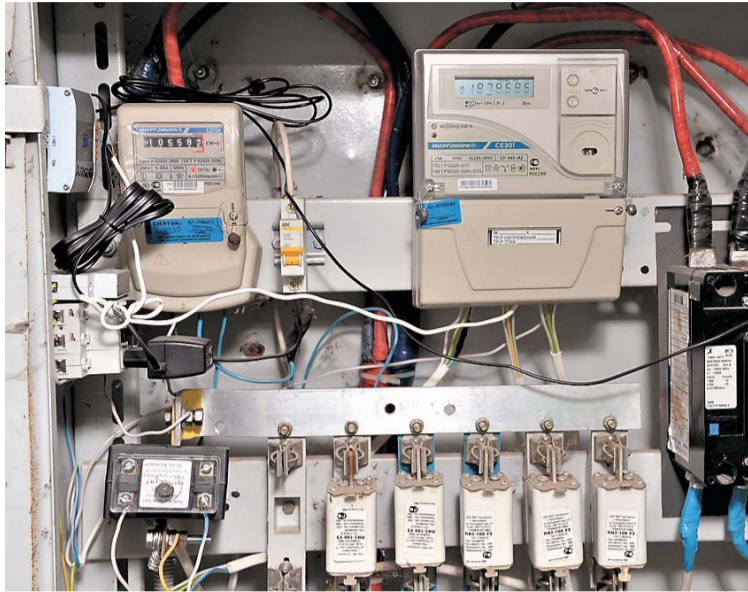
Еще одно эффективное предложение заключается в привлечении к ответственности при сдаче в аренду государственного и муниципального имущества, относящегося к ЖКХ, не только арендатора, но и собственника этого имущества. Солидарная ответственность собственника наступает в случае несвоевременной или неполной оплаты арендатором потребленных энергоресурсов. Учитывая, что в основном должники гарантирующих поставщиков осуществляют деятельность в сфере ЖКХ, такая поправка заставит власти на местах более тщательно подходить к выбору арендатора.

Участники оптового рынка оценивают перспективы нового законопроекта весьма оптимистично. «Я вижу принятие закона вполне логичным, он обсуждается уже давно, а в его актуальности для рынка электроэнергетики практически не остается сомнений, - полагает генеральный директор ОАО «Самараэнерго» Олег Дербенев. - Думаю, наши должники проникнутся и заранее предпримут необходимые меры, чтобы не допустить санкций. Дешевле ведь взять кредит, например, под 14% годовых в банке и расплатиться с поставщиком, чем оплачивать сверх долга еще и пени в размере 18% годовых от его суммы».

**По материалам газеты «Хронограф», 14.10.2013г.**



## ОАО «САМАРАЭНЕРГО» ПРЕДУПРЕЖДАЕТ ЖИТЕЛЕЙ Г. ЖИГУЛЕВСК О ВРЕМЕННОЙ НЕОБХОДИМОСТИ ЗАПОЛНЕНИЯ ТРЕХ КВИТАНЦИЙ НА ОПЛАТУ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ САМОСТОЯТЕЛЬНО



В связи с внедрением в дома жителей города Жигулевск автоматизированной системы учета электроэнергии бытовых потребителей (АСКУЭ) для оплаты электроэнергии необходимо заполнять три квитанции:

1. Однократно квитанцию на расход потребленной электроэнергии по электросчетчику,

который был снят, для завершения расчетов по старому счетчику.

2. Ежемесячно квитанцию на расход по дневному тарифу по вновь установленному счетчику.

3. Ежемесячно квитанцию на расход по ночному тарифу по вновь установленному счетчику.

Напоминаем, что в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ №354 от 06.05.2011) вносить плату за электроэнергию потребители обязаны своевременно и в полном объеме до 10-ого числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом.

С января 2014 года потребители ОАО «Самараэнерго» будут получать заполненные квитанции на оплату электрической энергии с указанной суммой к оплате.

Также разъясняем информацию, необходимую для правильного снятия показаний и применения действующих тарифов. На табло электросчетчиков, установленных ОАО «Самараэнерго» каждые 10 секунд высвечиваются следующие данные:

02\_11\_13

Текущая дата

08-00-00

Текущее время

T  
000000.00

T-общее (суммарное показание по двум тарифам в кВт\*ч, складывается из T1+T2)

T1  
000000.00

T-1, день. Показание дневного энергопотребления (с 7.00 до 23.00) в кВт\*ч.

Тариф для домов, оборудованных:

- газовыми плитами 3 руб. 07 коп.  
- эл. плитами 2 руб.15 коп.

T2  
000000.00

T-2, ночь. Показание ночного энергопотребления в кВт\*ч.

Тариф для домов, оборудованных:

- газовыми плитами 1 руб. 52 коп.  
- эл. плитами 1 руб. 07 коп.

Более подробную информацию можно узнать в Жигулевском отделении ОАО «Самараэнерго» с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 12.48. Тел: 3-43-30, 2-15-05, 2-11-02.

## ОАО «САМАРАЭНЕРГО» СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ ПРОВОДИТ АКЦИЮ «ЛУЧШИЙ КЛИЕНТ 2013»

Акция «Лучший клиент 2013» призвана привлечь внимание населения к проблеме своевременной оплаты за электроэнергию, побудить граждан-потребителей оплатить свою задолженность и поощрить добросовестных плательщиков. Награждая потребителей ОАО «Самараэнерго» выражает благодарность тем потребителям, которые наиболее ответственно выполняют свои обязательства перед энергокомпанией.

В современных условиях работы розничного рынка электроэнергии эффективные взаимодействия между ОАО «Самараэнерго» и его потребителями являются необходимым условием для развития не только электроэнергетики Самарской области, но и всей экономики региона, так как своевременная оплата электроэнергии – гарантия надежного энергоснабжения всего региона.

В акции принимают участие все потребители ОАО «Самараэнерго» – физические лица. Победители определяются из базы данных АСУ СРЭП SAP по расчетам с бытовыми потребителями по критериям, соответствующим условиям настоящего Положения. С условиями проведения акции можно ознакомиться на сайте ОАО «Самараэнерго»: [www.samaraenergo.ru](http://www.samaraenergo.ru).

**Сроки проведения акции:** с 29 октября 2013 года – по 26 декабря 2013 года. Победители будут представлены в двух номинациях:

«Самый экономный клиент»  
«Самый отзывчивый клиент»

### КРИТЕРИИ ОТБОРА ПОБЕДИТЕЛЕЙ:

Победитель в номинации «Самый экономный клиент» определяется из числа добросовестных граждан-потребителей ОАО «Самараэнерго» (по одному победителю в каждом отделении).

**Победитель должен соответствовать следующим критериям:**

1. Ежемесячно потреблять электроэнергию.

2. В течение трех месяцев (за сентябрь, октябрь, ноябрь 2013 года) оплачивать электроэнергию строго в срок до 10-ого числа каждого месяца, следующего за истекшим расчетным периодом.

3. Потребление электроэнергии должно быть минимальным по сравнению с другими гражданами-потребителями соответствующего отделения ОАО «Самараэнерго» и не превышать 100 кВтч в месяц.

Победитель в номинации «Самый отзывчивый клиент» определяется из числа граждан-потребителей ОАО «Самараэнерго», погасивших задолженность до 10 декабря 2013 года (по одному победителю в каждом отделении).

**Победитель должен соответствовать следующим критериям:**

1. Ежемесячно потреблять электроэнергию.

2. Потребитель соответствующего отделения должен полностью погасить текущую задолженность не позднее 10-ого числа месяца, следующего за расчетным, и оплатить просроченную задолженность за предыдущие

периоды в срок с 10 ноября 2013 года по 10 декабря 2013 года. Оплата задолженности должна быть максимальной по сравнению с оплатой других гражданам-потребителей соответствующего отделения.

Количество победителей: 40 человек (по две номинации в каждом из 20-ти отделений и производственных участков). Победители акции получают благодарственные письма и ценные подарки – бытовую технику. Награждение победителей планируется провести в отделениях и производственных участках ОАО «Самараэнерго» 24-26 декабря 2013 года.





## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ Г. НОВОКУЙБЫШЕВСК ПО ОПЛАТЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

В связи с изменением «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домах» ОАО «Самараэнерго» перешло на новый метод расчетов с населением за потребленную электроэнергию. Теперь потребители, у которых по данным ОАО «Самараэнерго» имеется задолженность, получают и будут получать счет на оплату электроэнергии. Начисление производится по показаниям приборов учета, снятых контролерами, либо по показаниям, снятых або-

нентом самостоятельно и указанных в квитанции. Однако счета на оплату «Почта России» иногда разносит с опозданием. Поэтому если потребитель за данный период уже произвел оплату в полном объеме, то повторно оплачивать счет не надо.

Внедрение автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии бытовых потребителей (АСКУЭ) включает в себя замену квартирных приборов учета, установку общедомовых приборов учета и дополнительного оборудования. АСКУЭ дей-

ствительно позволит ОАО «Самараэнерго» ежемесячно выставлять счета за электроэнергию всем без исключения потребителям, у кого в домах установлена система АСКУЭ, но только после окончания всех монтажных и пуско-наладочных работ.

Гражданам, у которых уже заменили приборы учета, необходимо оплатить остаток потребленной электроэнергии по показаниям снятого счетчика и получить расчетную книжку для оплаты по новому двухтарифному счетчику в «окне справок» в Новокуйбы-

шевском отделении ОАО «Самараэнерго». При этом обращаем внимание потребителей на необходимость в обязательном порядке вносить в платежный документ показания приборов учета электроэнергии.

По вопросам заполнения квитанции и сверки расчетов следует обращаться в Новокуйбышевское отделение ОАО «Самараэнерго» адресу:

**г. Новокуйбышевск, ул. Кутузова, дом 20/24. Тел: 6-21-18, 6-26-73**

## СОЗДАЕМ ХОРОШЕЕ НАСТРОЕНИЕ

В ОАО «Самараэнерго» завершился конкурс «Цветочная поляна». К участию приглашались все отделения ОАО «Самараэнерго». Самыми активными стали 5 отделений. Красиво и с душой оформили прилегающие территории: Кошкинский производственный участок, Нефтегорское отделение, Красноярское отделение, Приволжское отделение и Безенчукское отделение. Всего в отдел по связям с общественностью ОАО «Самараэнерго» для участия в конкурсе было прислано 143 фотографии.

Жюри приняло решение наградить всех участников:

«**За активное участие**» - Нефтегорское отделение

«**За творческий подход**» - Красноярское отделение

«**За креативное решение**» - Приволжское отделение

«**За создание позитивного образа**» - Безенчукское отделение

«**За оригинальное оформление**» - Кошкинский производственный участок

Благодарим за участие в конкурсе всех, кто создает хорошее настроение нашим клиентам! Желаем и в дальнейшем радовать потребителей своим доброжелательным отношением и красивым оформлением офисных территорий!

### КОММЕНТАРИИ

**В.И. Зубов, начальник Кошкинского участка:** «Представьте себе – идешь в организацию, а навстречу тебе – цветные ленты, клумбы, елочки, березки. Красиво и уютно. Приятно видеть травку с цветами среди асфальта. Сразу настраиваешься на легкий и доброжелательный лад. Ведь цветы не растут просто так, сами по себе. За ними уход нужен, тепло души человеческой, которое передается посетителям. Сразу видно, ждут в офисе тебя душевные люди, которые помогут, подскажут, объяснят и сделают все это так, что захочется вернуться сюда еще раз».

**А.С. Ерилов, заместитель начальника Красноярского отделения:** «Необходимость оформления цветочной поляны перед зданием отделений, на мой взгляд, является неотъемлемой частью работы ОАО «Самараэнерго», так как это характеризует уважительное отношение работников к людям - потребителям электрической энергии».

**С.А. Парахина, заведующий хозяйством Приволжского отделения:** «Есть несколько причин оформлять территорию перед входом в отделения. В первую очередь, это поднимает настроение клиентам, которые приходят к нам. Во-вторых, это положительно сказывается и на результатах деятельности ОАО «Самараэнерго» в целом. Работник, у которого хорошее настроение, работает наиболее эффективно. В следующем году, учитывая опыт прошлых лет, мы надеемся создать более эффектную цветочную композицию».



Красноярское отделение



Кошкинский производственный участок



Нефтегорское отделение



Приволжское отделение



Безенчукское отделение



Кошкинский производственный участок