

Хотите знать больше? Заглядывайте на сайт
Инициативы прозрачности в ТЭК и
Общественного фонда "Юнисон

www.energoforum.kg | www.unison.kg
0 (312) 51-17-00 0 (312) 90-12-16



ЭЛЕКТРО И ТЕПЛО ЭНЕРГЕТИКА

Разработано на основании действующих нормативных правовых документов
Кыргызской Республики, часть по тепловой энергии применима только для
централизованного отопления и горячего водоснабжения.

© ОФ "Юнисон", ОО "Юстин"
www.unison.kg, тел.: 0 (312) 901216

ПАМЯТКА ДЛЯ БЫТОВЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Документы, регулирующие взаимоотношения между поставщиком и потребителем:

- Гражданский кодекс Кыргызской Республики (1999г.),
- Закон «Об энергетике» (1996г.)
- Закон «Об электроэнергетике» (1997г.)
- Закон “О защите прав потребителей” (1997г.)
- Правила предоставления коммунальных услуг населению в Кыргызской Республике (2001г.);
- Правила пользования электрической энергией (2012г.);
- Правила пользования тепловой энергией (2012г.);
- Договор на снабжение электрической энергией бытовых потребителей (2012г.);

1



Электроэнергия

Напряжение в сети должно быть 209-231 Вольт (220 В ±5%)

Согласно ГОСТ 13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» (1997г.)

Потребитель электроэнергии – лицо, приемники электрической энергии которого непосредственно присоединены к электрическим сетям электроснабжающей организации, и имеющее с ней Договор (Контракт) на электроснабжение. Бытовой потребитель электроэнергии - гражданин, использующий для обеспечения жизнедеятельности приемники электрической энергии, работающие при напряжении 0,23 и/или 0,38 кВ, не извлекая от этой деятельности прибыли и не оказывая услуг.

2

Электроэнергия



Электроснабжающая организация – лицо, осуществляющее деятельность по распределению и/или продаже электрической энергии и мощности по регулируемому тарифу, владеющее электрическими сетями или которые находятся в его управлении или полном хозяйственном ведении, и имеющее лицензию на соответствующий вид деятельности, согласно законодательству Кыргызской Республики.

3

Электроэнергия

Электрораспределительная компания (Поставщик):

- обеспечивает потребителя электроэнергией в соответствии с установленными стандартами,
- требует от потребителя соблюдения правил использования электроэнергией,
- сообщает Потребителю о нарушениях, связанных с низким качеством электроэнергии, их причинах и сроках восстановления нормального режима электроснабжения.

4

Электроэнергия

Бытовой Потребитель:

- соблюдает правила подключения к электрическим сетям,
- обеспечивает эксплуатацию бытовых электроприборов в соответствии с требованиями заводов-изготовителей оборудования и Правилами пользования электрической энергией,
- не превышает установленную договором мощность потребления,
- требует качественного электроснабжения.

По всем вопросам обращайтесь в **Центры по качеству обслуживания** Поставщика (при каждом РЭС).
Их телефоны указаны внизу счета за электроэнергию

5

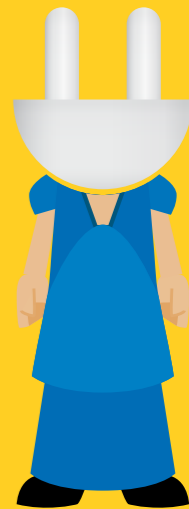


Электроэнергия

В случае низкого качества электроэнергии, Потребитель имеет право:

- взыскать с Поставщика ущерб, нанесенный вследствие поставки некачественной электроэнергии,
- отказаться от оплаты электроэнергии, не соответствующей качеству электроэнергии.

6



Электроэнергия

Процедура обжалования низкого качества электроэнергии:

Согласно действующему законодательству, Потребитель имеет право:

- составить «Акт о нарушении» в свободной форме, где кратко излагаются причины недовольствия;
- Акт подписывается представителем Поставщика или тремя соседями, питающимися от той же линии электропередач,
- направить Акт на имя генерального директора компании-Поставщика с Заявлением с требованием исполнения обязательств перед потребителями, Затем необходимо регулярно отслеживать прохождение заявления и напоминать Поставщику о заявлении.

Электроэнергия

Экспертиза испорченного электрооборудования должна быть проведена как можно скорее после выхода его из строя, независимой стороной - Государственным центром судебных экспертиз

Адрес – г.Бишкек, ул.Боконбаева, 97. Тел.: 0 (312) 30-32-82



Бесперебойное электроснабжение

Отключение электроэнергии у бытовых потребителей (население) допускается не чаще одного раза в месяц, длительностью не более 24 часов

ПОСТАВЩИК (электрораспределительная компания)

- обеспечивает потребителя бесперебойной электроэнергией,
- извещает о планируемых ограничениях и отключении электроэнергии не позднее 7 суток до отключения, и указывает причины и длительность,
- во время возникновения аварийных режимов в течение 5-ти дней после возникновения аварии сообщает потребителю о причинах временного прекращения электроснабжения,
- при неуплате за электроэнергию отключает потребителя от электроснабжения



Бесперебойное электроснабжение

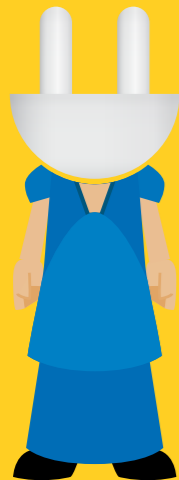
Поставщик имеет право отключить Потребителя от сети без предупреждения, в случае:

- самовольного подключения Потребителя к электрическим сетям;
- воровства (хищения) электрической энергии,
- умышленного повреждения счетчика электроэнергии (со стороны Потребителя);
- нарушения сроков оплаты за потребленную электрическую энергию,
- наличия наряда или письма Госэнергоинспекции.





Бесперебойное электроснабжение



Бытовой потребитель:

- соблюдает все правила подключения к сетям,
 - своевременно оплачивает потребленную электроэнергию,
 - не допускает безучетного потребления электроэнергии,
 - требует бесперебойного электроснабжения,
 - немедленно сообщает Поставщику обо всех нарушениях в работе счетчика
- электрической энергии, об авариях, связанных с отключением питающих линий, всех обнаруженных неисправностях электрического оборудования, и др.

11



Бесперебойное электроснабжение

В случае отключения электроснабжения без предупреждения:

- Потребитель имеет право взыскать с Поставщика ущерб в полном объеме, нанесенный вследствие прекращения подачи электроэнергии
- Все расходы по подключению Потребителя должны производиться за счет Поставщика, за исключением случаев, когда Поставщик имеет право такого отключения

НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ НА ШАНТАЖ ОТКЛЮЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ЗА НЕУПЛАТУ НЕОБОСНОВАННЫХ ШТРАФОВ!

12



Учет электроэнергии и начисление платежей

Учет электроэнергии производится по счетчику электрической энергии. Счетчик электроэнергии является собственностью поставщика, но за сохранность его отвечает потребитель.

Электрораспределительная компания:

- ежемесячно считывает показания со счетчика, в присутствии потребителя,
- ежемесячно предъявляет счет на оплату за потребленную электроэнергию,
- при сообщении потребителем об ошибках и неточностях производит перерасчет и выписывает обновленный счет,
- при просрочке платежа имеет право начислить пеню,
- при неуплате имеет право отключить потребителя от электроснабжения.



Учет электроэнергии и начисление платежей

Потребитель:

- присутствует при снятии показаний счетчика,
- следит, чтобы показания счетчика ВСЕГДА были согласованы с показаниями счета,
- имеет право сообщить поставщику об ошибках и неточностях в полученном счете в течение 3-х дней,
- своевременно оплачивает счета,
- хранит оплаченные счета в течение 3-х лет.

Ни в коем случае не «отматывайте» показания счетчика, и не поддавайтесь на уговоры контролеров - в конечном счете, вмешательство в счетный механизм обойдется гораздо дороже!





Учет электроэнергии и начисление платежей

В случае, если счетчик электроэнергии поврежден:

1. Потребитель обязан уведомить электроснабжающую организацию (поставщика) о повреждении,
2. Контролер, потребитель и свидетели составляют Акт о характере повреждений,
3. Контролер обязан снять неисправный счетчик и запечатать его вместе с Актом в пакет, и запломбировать пакет,
4. Поставщик обязан установить другой, исправный, счетчик временно, на период проведения экспертизы, за свой счет,
5. Потребитель может отвезти запломбированный пакет на экспертизу.



Учет электроэнергии и начисление платежей

Если доказывается, что потребитель:

Виноват

За 3 дня потребитель должен оплатить:

- все затраты на экспертизу,
- затраты на ремонт или установку нового счетчика,
- количество неучтенной энергии (сумма определяется поставщиком).

Невиноват

За 10 дней Поставщик возмещает все затраты на экспертизу



Учет электроэнергии и начисление платежей



Видимое повреждение на корпусе счетчика, отсутствие или нарушение «пломбы» **не является** доказательством вмешательства в счетный механизм, и **не является** причиной для начисления штрафа

Экспертиза должна проводиться только **независимой и незаинтересованной стороной** – Государственным центром судебных экспертиз.

Адрес: г.Бишкек, ул. Боконбаева, 97, Тел. 0 (312) 30-32-82

17



Учет электроэнергии и начисление платежей

Оплата начисляется по реальным показаниям счетчика, которые были в действительности на момент снятия показания. Если контролер не застал потребителя дома, сумма счета за этот период осредняется по предыдущим данным.

Содержание счета за электроэнергию:

- адресные данные (фамилия, адрес, участок);
- период расчета,
- начальные и конечные показания счетчика за период,
- тариф на электроэнергию (строго стандартный для всех – 0,7 сом для бытовых потребителей),
- пеня (в случае задолженности),
- сумма, предъявляемая к оплате.

18

 Начисление платежей для оплаты за электроэнергию

По счетчику электрической энергии.

Показания счетчика за один месяц

• Действующий тариф
(0,70 сом/кВтч)

19

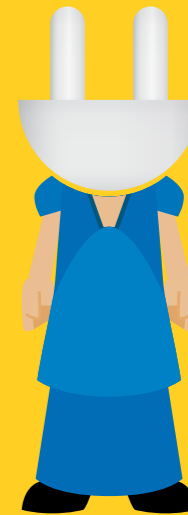
 Начисление платежей для оплаты за электроэнергию



Обращайте внимание на все графы счета!

Не жалейте времени на выяснение непонятных Вам начислений!

20



Тепловая энергия

Температура воздуха в жилом доме должна быть:

- В ванной комнате
не ниже +25°C;
- В жилых комнатах
не ниже +18°C;
- В коридоре, на лестнице
не ниже +16°C;
- На кухне, в туалете
не ниже +18°C;

При условии соответствия отопительных приборов проектным условиям и выполнения потребителем мероприятий по утеплению помещений.

Тепловая энергия

Температура горячей воды должна быть:

- В точке разбора
не меньше +57°C;

Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг населению в Кыргызской Республике, утв. ПКР №783 от 11 декабря 2001 г. и ГОСТ 30494-96 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях" (1996г.)



Тепловая энергия

Потребитель теплоэнергии - лицо, тепловые сети и/или тепловые установки которого присоединены к сетям теплоснабжающей организации, и имеющее с ней Договор на теплоснабжение.

Теплоснабжающая организация - предприятие, являющееся юридическим лицом и имеющее в собственности или в полном хозяйственном ведении установки, генерирующие тепловую энергию, тепловые сети и обеспечивающее на договорной основе передачу тепловой энергии потребителям.



Качество тепловой энергии

Теплоснабжающая компания

- бесперебойно обеспечивает Потребителя качественной тепловой энергией;
- поддерживает надлежащее техническое состояние и безопасность внутридомовой системы теплоснабжения, и учета тепловой энергии;
- уведомляет Потребителя о планируемом ограничении или прекращении подачи тепловой энергии и/или горячей воды с указанием причины и длительности не позднее, чем за 7 суток до даты отключения;
- имеет право взыскать с Потребителя в судебном порядке задолженность по оплате фактически израсходованной тепловой энергии и горячей воды, а также за выполненные работы по тех-обслуживанию внутриквартирной системы теплоснабжения

і Качество тепловой энергии

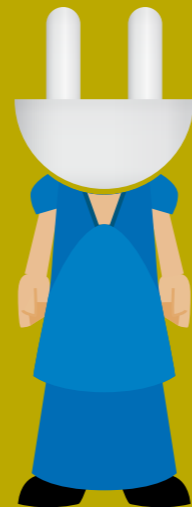


Потребитель тепловой энергии:

- выполняет предписания Поставщика по:
- поддержанию надлежащего технического состояния и безопасной эксплуатации внутриквартирной/внутридомовой системы теплоснабжения и теплоиспользующего оборудования и приборов учета горячей воды, принадлежащих Потребителю,
- утеплению дома/квартиры (наличие оконных стекол, отсутствие щелей в дверях и окнах, закрытие дверей в подъездах),

25

і Качество тепловой энергии



- не допускает подключения теплоиспользующих приборов и замены элементов внутридомовой системы теплоснабжения, находящейся в общей долевой собственности без согласования с Поставщиком;
- незамедлительно извещает Поставщика о всех неисправностях в работе систем отопления и горячего водоснабжения дома/квартиры;
- своевременно оплачивает фактически полученные услуги и выполненные работы.

26

і Качество тепловой энергии



Надо помнить, что от состояния теплоиспользующих приборов (батарея, сушилка, кран, вентиль, смеситель) и подводящих трубопроводов зависит уровень комфортности в помещениях жилого дома. Будет тепло там, где эти приборы находятся в исправном состоянии (не засорены и не протекают).

і Качество тепловой энергии

В случае низкого качества тепловой энергии, Потребитель имеет право:

- при отключении горячей воды, снижения ее температуры или недопоставках тепловой энергии для отопления на период более одних суток, требовать перерасчет за фактическую поставку тепловой энергии;
- взыскать с Поставщика ущерб, нанесенный вследствие поставки некачественной тепловой энергии,
- отказаться от оплаты тепловой энергии, не соответствующей установленному стандарту качества (ст. 490, Гражданский кодекс КР).

і Качество тепловой энергии

Процедура обжалования низкого качества теплоэнергии

Согласно действующему законодательству, Потребитель имеет право:

- составить «Акт о нарушении» в свободной форме и кратко изложить причины недовольствия;
- подписать Акт с представителем Поставщика или тремя другими Потребителями, имеющими общую с заявителем сеть тепло- или электроснабжения;

- направить Акт на имя генерального директора компании-Поставщика с Заявлением с требованием исполнения обязательств перед потребителями, не позднее 3 дней с момента обнаружения отклонения от условий Договора,
- отслеживать прохождение Заявления



Оплата

Поставщик (теплоснабжающая компания)

- устанавливает у Потребителя счетчик тепловой энергии за свой счет (Закон КР «Об электроэнергетике»);
- уточняет количество людей, проживающих в доме/квартире в учетном месяце (при отсутствии внутриквартирных счетчиков горячей воды);
- ежемесячно считывает, в присутствии потребителя, показания со счетчиков тепловой энергии (если счетчики установлены);
- начисляет оплату за потребленную тепловую энергию, согласно показаниям счетчиков;
- осуществляет перерасчет\ при сообщении потребителем об обнаруженных ошибках и неточностях.



Оплата



Поставщик имеет право

- при просрочке платежа начислить пеню (0,1% за каждый день);
- при неоплате счета в оговоренный срок (10 дней), отключить потребителя от теплоснабжения.

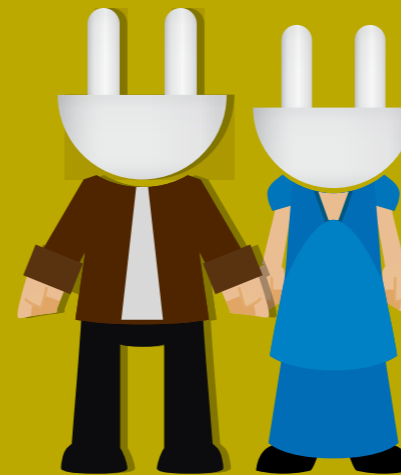
Оплата

Потребитель:

- присутствует при снятии показаний счетчика тепловой энергии или сам передает их поставщику (при наличии счетчика);
- письменно извещает Поставщика об изменении отопливаемой площади жилья, количества фактически проживающих по адресу лиц, смены собственника не позднее 1 месяца после свершившегося факта с приложением подтверждающих документов (при отсутствии в доме/квартире приборов учета расхода горячей воды);
- оплачивает фактически использованную тепловую энергию, и полученные услуги, согласно предъявленному Поставщиком счету, не позднее 10 дней после его получения;
- информирует Поставщика об обнаруженных ошибках и неточностях в платежных документах в течение 5 дней после получения счета на оплату;

33

Оплата



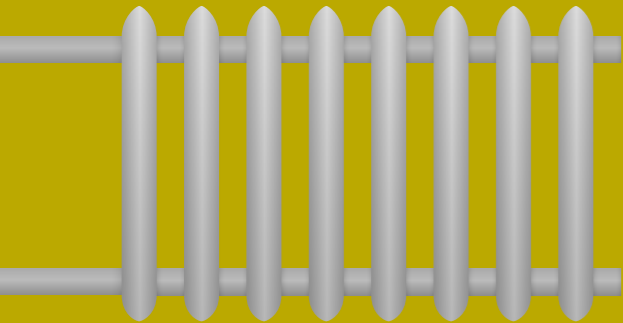
Потребитель имеет право

Обратиться в суд с иском о взыскании с Поставщика ущерба, нанесенного вследствие ненадлежащего исполнения условий Договора

34



Учет тепловой энергии



Учет тепловой энергии, отпускаемой бытовым потребителям производится для целей отопления - по общедомовым приборам учета, для горячего водоснабжения - по внутриквартирным приборам учета.



Учет тепловой энергии

Содержание счета за использованную теплоэнергию (отопление и горячее водоснабжение):

- адресные данные (фамилия, адрес, участок);
- количество людей проживающих в доме/квартире, при отсутствии приборов учета горячей воды;
- период расчета;
- показание счетчика горячей воды за расчетный период (при его наличии);
- тарифы для отопления и горячего водоснабжения, а также на работы по техобслуживанию,
- пеня (в случае задолженности),
- суммы, предъявляемые к оплате по видам услуг;
- сумма налога с продаж (для тех регионов, где этот налог введен);
- итоговая сумма к оплате.



Учет тепловой энергии

Действующие тарифы (согласно постановлению Исполнительного совета Государственного департамента по регулированию ТЭК при Министерстве энергетики Кыргызской Республики от 21 апреля 2010 года № 94):
 отопление: 715 сом/Гкал.; горячее водоснабжение: 41,1 сом/метр куб.;
 работы по техобслуживанию: 0,6 сом в месяц/кв.метр



Начисления платежей для оплаты за тепловую энергию

При отсутствии счетчика

За отопление

Расчетная величина
теплопотребления
(по договору) \times Тариф
для отопления

За горячую воду

Кол-во людей,
проживающих
в квартире \times Норматив
потребления
(4,8 м³/м*чел) \times Тариф для горячего
водоснабжения



Учет тепловой энергии и начисление платежей

При наличии счетчика

За отопление

$$\frac{\text{Показания счетчика за один месяц}}{\text{Общая площадь жилого дома}} \times \text{Площадь квартиры} \times \text{Тариф для отопления}$$



Учет тепловой энергии и начисление платежей

При наличии счетчика

За горячую воду

$$\text{Показания счетчика за месяц} \times \text{Тариф для горячего водоснабжения}$$



Учет тепловой энергии и начисление платежей

За техобслуживание

Общая площадь квартиры	X	Действующий тариф по техобслуживанию, ремонту и безопасному содержанию внутридомовых систем водоснабжения
---------------------------	---	---

По всем вопросам по теплоснабжению обращайтесь к Поставщику, в предприятия теплоснабжения:

г.Бишкек:

АО «Бишкектеплосеть» - 56-88-22, 59-19-30 (технический директор) , 56-85-58 (диспетчерская служба). 611103, (приемная)

КП «Бишкектеплоэнерго» - 21-28-43, 21-28-41

г.Ош

ТЭЦ г.Ош (Ошский филиал АО «Электрические станции») - 8-53-32, 8-51-54, 8-52-49 (руководство)

Города и поселки КР, где имеется централизованное теплоснабжение, в том числе Ош, Джалал-Абад, Нарын, Каракол, Балыкчи, Чолпон-Ата, Талас, Токмок, Кант, Сокулук, Кара-Балта, Орловка, Беловодское:

ГП «Кыргызжилкоммунсоюз» 38-64-75, 38-64-78, 66-08-48 (руководство), 386478 (приемная)



По всем вопросам по электроснабжению обращайтесь в Центры по качеству обслуживания Поставщика электrorаспределительной компании (при каждом РЭС). Их телефоны указаны внизу Вашего счета за электроэнергию.

По вопросам работы Вашего Поставщика тепло- и электроэнергии звоните по телефону доверия Министерства энергетики и промышленности КР 0-312-561113

Вы можете также обратиться в общественные центры сети потребителей электроэнергии:

Чуйская область*:

- г.Кант, - 03132-59203, 0777211168,
- г.Карабалта - 996-3133 41311, +996-557-110-778,
- г.Токмок - 0 554 03 04 08

Иссык-Кульская область*:

- г.Каракол - 03922-59187, 0555627842,
- с.Кызыл-Суу – 0555958276,
- с.Ак-Суу – 0555215951,
- с.Ананьево, и Иссык-Кульский район - 0543-868595,
- с.Григорьевка - 0772934859, 03943-40907

Джалалабадская область:**

- г.Джалал-Абад - 0555285968

Ошская область*:

- г.Ош – 03222-2-51-68, 0773 04 47 32, 0558 15606

Нарынская область*:

- г.Нарын – 0550664305, 035225098

Баткенская область:**

- г.Кадамжай - 0552539753