



И даже квартира в подарок

Куда обращаться, если нет горячей воды, можно ли реструктуризировать задолженность за коммунальные услуги, как поощряются добросовестные плательщики - на эти и другие вопросы нижегородцев в ходе прямой телефонной линии ответили специалисты ОАО «Теплоэнерго» Игорь Вячеславович КУПЦОВ - заместитель технического директора и Вадим Олегович ДЕМБИНСКИЙ - начальник управления по работе с потребителями.



Игорь КУПЦОВ.

Вадим ДЕМБИНСКИЙ.

Роман ИГНАТЬЕВ

Платить вовремя - выгодно

? Правда ли, что добросовестные плательщики за услуги «Теплоэнерго» могут стать обладателями квартиры и получить другие призы? Что нужно сделать, чтобы принять участие в вашей акции?

- Достаточно просто вовремя и в полном объеме оплачивать коммунальные услуги. Все остальное, как говорится, «дело техники» - специальное программное обеспечение выбирает случайные лицевые счета. 2 февраля в рамках акции «Запускай генератор тепла, оплачивая услуги вовремя» состоялся розыгрыш по итогам 4-го квартала 2015 года. 25 человек стали обладателями денежных сертификатов номиналом от одной до 30 тысяч рублей. А один из добросовестных плательщиков стал обладателем квартиры в новостройке. Акция продолжается и в 2016 году, поэтому у всех добросовестных плательщиков есть шанс стать победителем.

- Будут ли в этом году повышаться тарифы, и как изменилось начисление пени тем, кто просрочил платежи?

- В этом полугодии жители будут продолжать платить по действующим тарифам. А с 1 июля 2016 года они будут увеличены. Что касается пени, действительно система начисления изменилась. Раньше они начислялись с первого дня просрочки, то есть с 11-го числа текущего месяца. Теперь - с 31 дня просрочки в размере 1/300 ставки рефинансирования и с 91 дня - 1/130 ставки рефинансирования. Могу сказать, что это будет ощутимо и сопоставимо со ставками на кредиты в коммерческом банке. Поэтому еще раз напомним всем, что платить вовремя - это не только обязанность граждан, но и выгодное для семейного бюджета дело.

? По телевизору часто говорят о модернизации котельных, что они ремонтируются, туда поставляют новое дорогое оборудование. Это большие

деньги, затраты включены в тариф?

- Конечно, нет. Мы неоднократно об этом говорили и готовы разъяснить снова: все работы ведутся в рамках энергосервисного контракта. То есть привлекаются деньги частного инвестора, но не жителей. Возврат средств происходит за счет экономии при эксплуатации нового оборудования - для него требуется меньше газа, воды и энерго-ресурсов.

? Стали задерживать зарплату, накапливается долг по коммуналке. Не отключат ли мне тепло, и есть ли какие варианты списать хотя бы часть долга?

- Нормативными документами предусмотрена возможность ограничения или отключения граждан, не оплачивающих услуги. Но мы социально ответственное предприятие, поэтому всегда идем навстречу жителям. Если у вас возникли проблемы, приходите в абонентские пункты «Центра СБК», напи-

шите заявление нам, оно обязательно будет рассмотрено, будем вместе решать проблему. Могу сказать, что при наличии обосновывающих задолженность документов мы можем реструктуризировать задолженность, списать пени. Все решается индивидуально, главное - желание сотрудничать.

При ремонте теплотрасс теплоснабжение домов не прекращается

? Если батареи греют меньше положенного, можно ли получить перерасчет?

- Если у вас в квартире температура воздуха ниже положенных 18-20 градусов, то вы имеете право на перерасчет. Для этого нужно обратиться в свою управляющую компанию, чтобы к вам пришли специалисты, установили причину и составили акт о ненадлежащей подаче тепла. Но нужно понимать, что замеряется температура воздуха в помещении, а не температура батарей.

? У нас утром вместо горячей воды идет холодная. Бывает такое и вечером в выходные. Куда нужно обращаться и в чем может быть причина?

- Если вода сливается быстро, возможно, это особенности системы водоснабжения в доме. Вода остается и остывает. Если же слив долгий, это другая ситуация, и нужно обращаться в свою управляющую компанию,

чтобы они выяснили причину. Вероятно, в домовой системе есть перетоки или причина в смесителе старого образца, когда возможен пропуск не того вида воды. Если проблема в подаче теплоносителя, сотрудники управляющей компании вызовут наших специалистов.

? Почему теплотрассы ремонтируются даже зимой, разве такой ремонт будет качественным?

- Для поддержки в надежном состоянии тепловых сетей ремонты мы проводим круглый год. И проводим их качественно. Каких-либо ограничений для производства работ с точки зрения технологии в зимний период нет. Единственное, что мы выполняем уже весной, - это благоустройство. Кроме того, технология такова, что на конечном потребителе ремонты не отражаются. Мы делаем параллельные трассы для пропуска теплоносителя и обеспечения им жилых домов. Так что теплоснабжение не прекращается.

? Куда нужно обращаться, когда дома нет горячей воды?

- Для первичного выяснения ситуации, почему отключено горячее водоснабжение, нужно обращаться в свою управляющую компанию. Также можно позвонить в наш Единый контакт-центр по телефону 277-91-31, он работает круглосуточно. Если производятся работы, наши специалисты вам об этом сообщат.

Подготовил Иван ПЕТРОВ.