

Заплаты вовремя - выиграй приз

Как сделать перепланировку и сэкономить на своевременной оплате услуг - на эти и другие вопросы читателей в ходе прямой линии ответили начальник управления энергетического надзора ОАО «Теплоэнерго» Игорь Купцов и начальник службы управления взаимоотношениями с потребителями ОАО «Теплоэнерго» Вадим Дембинский.

Все изменения - только по согласованному проекту

- Дочь хочет сделать в квартире перепланировку с переносом труб. Куда обращаться?

- Для проведения таких работ необходимо обратиться в лицензированную организацию за проектом - это будет изменение видов и типов отопительных приборов. Далее проект нужно будет согласовать с ресурсоснабжающей организацией.

- У нас в квартире два стока с горячей водой. Говорят, что счетчик надо ставить на оба, это так? И можно ли обойтись одним прибором?

- Учет необходимо вести на обеих точках водоразбора, иначе будет учитываться толь-

ко часть потребленного ресурса. И вы как собственник сами должны быть заинтересованы в правильном учете. Что касается внесения изменений в разводку горячего водоснабжения, то я бы рекомендовал подумать, так как это может быть технически сложно и материально затратно.

- В декабре у нас на улице Штеменко была авария в выходной, отключили горячую воду и отопление. Мы позвонили в колл-центр управляющей компании. Нам сказали, что ничего не знают. Потом мы нашли номер и набрали колл-центр Теплоэнерго, где нам сказали, что авария будет устранена в течение трех часов. И даже, кстати, потом перезвонили и спросили, все ли в порядке. Спасибо. Но почему в управляющей компании не знали об аварии, вы не координируете информацию? Если бы не нашли ваш телефон, так и сидели бы все в неведении.

- Мы передаем информацию своевременно и в полном объеме. Непонятно, почему вам так ответили. В принципе вы пошли правильным путем - в первую очередь необходимо звонить в управляющую ком-

панию. Наши потребители по вопросам отопления и ГВС в случае возникновения какой-либо ситуации могут звонить к нам в Единый контакт-центр, он работает круглосуточно. Телефон - 277-91-31.

С бонусами - теплее

- Мы живем в Кстове и платим за тепло в два раза больше, чем родственники в Нижнем. Почему так?

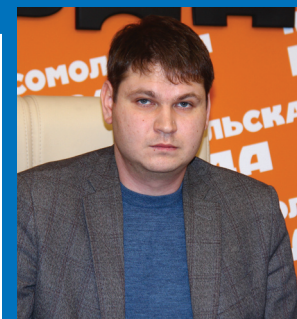
- Компания «Теплоэнерго» не обслуживает жителей вашего города, у вас работает другая ресурсоснабжающая организация. Тарифы устанавливаются органами регулирования, в нашей области - региональной службой по тарифам Нижегородской области. Про себя можем сказать одно - мы постоянно работаем над минимизацией своих затрат с тем, чтобы плата для потребителей не слишком росла. Кроме того, наша позиция - тарифы должны быть прозрачными, потребитель должен видеть, из чего состоит тариф, все затраты ресурсоснабжающей организации. Кроме того, есть установленная законом обязанность любой ресурсоснабжающей организации - раскрывать эту информацию в сети Интернет, либо на своем сайте, либо на сайте

регулирующего органа.

- В зависимости от погоды нам управляющая компания убавляет и прибавляет тепло в батареях. А в этом году перепады температуры большие, и иногда на улице опять мороз, а дома все еще холодно, так как не прибавили. Имеет ДУК на это право?

- Регулирование температуры теплоносителя, поступающего от котельной в жилые дома, осуществляется централизованно в автоматическом режиме, принцип которого - изменение температуры воды при изменении погодных условий. Чем ниже температура воздуха, тем выше температура горячей воды. При минус 30 за окном вода должна быть 90 градусов. Соответственно при нуле она будет около 45 градусов. Но не стоит ориентироваться на ощущения от прикосновения к батареям. Есть только один параметр: в домах постройки до 1997 года температура воздуха в комнате должна составлять 18 градусов, в домах, построенных позже, - 22 градуса. Замеряйте. Если температура ниже, вызывайте представителей управляющей компании, пусть ищут причину.

- У меня небольшая задолженность по комму-



Вадим ДЕМБИНСКИЙ.



Игорь КУПЦОВ.

нальным платежам. Председатель нашего ТСЖ сказал, что теперь Теплоэнерго будет начислять пени. Такое может быть, ведь ваша организация выставляет общий счет нашему дому, а не каждому жителю?

- Вы правильно сказали, что мы выставляем общий счет ТСЖ, а ТСЖ - жителям. Но это никак не отменяет вашу обязанность вовремя оплачивать потребленные ресурсы. И по закону действительно есть право начислять пени за несвоевременные платежи. До 1-го числа каждого месяца ваша управляющая компания должна вам принести квитанцию, а вы должны ее оплатить не позднее 10-го числа этого месяца. Со следующего дня формально уже начинается просрочка платежа.

- Родители вышли на пенсию. Где можно получить субсидию на оплату?

- Предоставление субсидий - это государственная программа, поэтому обра-

щаться нужно в службу социальной поддержки. Но мы со своей стороны тоже хотим помочь нашим потребителям сэкономить. Поэтому мы проводим акцию «Запуск генератора тепла». В ней принимают участие все жители, осуществляющие расчеты через Центр-СБК. Всем, кто вовремя и в полном объеме оплачивает счета, мы будем начислять бонусы «Тепло». Чем больше бонусов - тем выше шанс получить приз. Ими станут 100 денежных сертификатов на оплату услуг «Теплоэнерго» различного номинала. В 2015 году можно выиграть до 120 тысяч рублей. Розыгрыши сертификатов будут проводиться каждый квартал. Главным же призом станет «Теплый дом», который мы разыграем по итогам года.

Всю информацию о начисленных вам баллах и победителях акции можно будет увидеть на нашем сайте или узнать в Едином контакт-центре компании по телефону 277-91-31.