В ходе прямой телефонной линии заместитель исполнительного директора по реализации ПАО «Красноярскэнергосбыт» Юлия Смирнова ответила на злободневные и актуальные вопросы жителей края

На осеннем ЖКХ-марафоне прямая линия с Красноярскэнергосбытом прошла с аншлагом. Телефон не умолкал ни на минуту. Большинство звонков и обращений касалось вопросов оплаты электроэнергии, установки счетчиков и порядка передачи данных. Многие интересовались также инернет-сервисами компании.

Мы публикуем отчет с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы.

**Мне пришла квитанция, в которой сумма за электроэнергию гораздо больше, чем я плачу обычно. В чем причина?**

В ходе разговора с Юлией Владимировной Смирновой выяснилось, что у звонившего жителя нет в квартире счетчика. «Жители Красноярского края, не установившие в своих квартирах приборы учета, теперь будут платить за электроэнергию на 40% больше. Размер платы за электроснабжение Вам рассчитан исходя из норматива потребления с учетом повышающего коэффициента 1,4. Согласно вступившему в силу закону, повышающий коэффициент будет применяться только по отношению к тем потребителям, которые имеют техническую возможность установить счетчик. Если потребитель предоставит акт, подтверждающий невозможность установки счетчика, то повышающий коэффициент к нему применяться не будет. Замечу, что с 1 января 2017 года повышающий коэффициент увеличится до 1,5. Поэтому рекомендую Вам установить прибор учета. Для этого Вы можете обратиться с дирекцию измерительных услуг ПАО «Красноярскэнергосбыт», - пояснила Юлия Владимировна.

**Приобрел электрический водонагреватель. Я слышал, что тем, у кого установлены электроотопительные приборы, положена повышенная социальная норма, 400 кВт\*ч. Написал заявление на увеличение нормы, но получил отказ. Хотел бы узнать, на каком основании?**

Самовольная установка электроотопительных приборов не является основанием для повышения социальной нормы. Любую перепланировку необходимо узаконить. Сетевая организация должна разрешить использовать мощность на обогрев, и только в таком случае Вы получите повышенную социальную норму на отопление. Вам следует обратиться в сетевую организацию и попросить выделить мощность автономной отопительной системы из общего объема потребления электроэнергии. Если же мощности не хватает, и такое бывает, то следует дополнительно ее получить.

**Я не могу войти в личный кабинет на сайте: ввожу номер лицевого счета и фамилию, но ничего не получается. Раньше всегда заходила по номеру счета и фамилии. В чем причина сбоя?**

Как выяснилось, что девушка недавно установила мобильное приложение «Личный кабинет клиента ПАО «Красноярскэнергосбыт»» для смартфона. «В целях защиты персональных данных нашей потребителей мы постепенно переходим на обязательное использование пароля для входа в личный кабинет. В мобильных версиях личного кабинета для Android и iOS это условие уже является обязательным. Причем, как только вы зарегистрировали пароль и логин для мобильной версии – он автоматически начинает действовать и на основном сайте. Поэтому, чтобы зайти в личный кабинет на сайте, введите имя пользователя и пароль, придуманные для регистрации в мобильном приложении. Если совсем ничего не получается – обратитесь в службу поддержки Красноярскэнергосбыта, там обязательно помогут.

**Я оплатила капремонт, но почему-то платеж не отображается в личном кабинете.**

По услуге «Взнос на капитальный ремонт» расчет начислений, суммы задолженности или переплаты формирует Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов на территории Красноярского края и направляет в ПАО «Красноярскэнергосбыт» один раз в месяц. Поэтому в таблице отображается задолженность на первое число текущего месяца. А вот увидеть, поступил ли ваш взнос на расчетный счет Красноярскэнергосбыта можно более оперативно - в разделе «Счета и платежи»/«Поступившие платежи».

**Я потерял квитанцию за электроэнергию. Как мне ее восстановить?**

Квитанцию можно распечатать прямо с сайта Красноярскэнергосбыта. Для этого нужно войти в личный кабинет и на главной странице выбрать пункт «Подготовить квитанцию к печати». Но на сайте можно распечатать квитанцию с начислениями только за предыдущий месяц (например, в сентябре за август).

Можно вообще отказаться от бумажной квитанции и перейти на ее доставку по электронной почте. Это очень удобно – квитанции не теряются и доступны в любое время из любой точки мира. Вам нужно только один раз дойти до офиса и написать заявление. К сожалению, пока активировать эту опцию дистанционно невозможно. Если нет документально подтвержденного факта отказа клиента - действующее законодательство обязывает нас доставлять квитанцию на дом. Мы сможем избавиться от этого неудобства только когда окончательно перейдем на обязательное использование логина и пароля в личном кабинете.

**Не могу передать показания счетчика в личном кабинете. В открывшейся табличке, где всегда писали показания, написано: «Нет сведений о точке учета», а ниже по центру «Точка учета закрыта». Как это понимать?**

У Вашего прибора учета либо истек срок межповерочного интервала, либо у него низкий класс точности, не соответствующий новым законодательным нормам. Мы не можем принимать к учету показания такого счетчика, он требует поверки и/или замены. Обратитесь в дирекцию измерительных услуг ПАО «Красноярскэнергосбыт», Вам подскажут, как правильно действовать в этой ситуации.

**Я заплатила за электроэнергию, а на сайте до сих пор «висит» долг.**

Платежи не сразу поступают на счета Красноярскэнегосбыта и не сразу отображаются в личном кабинете. Быстрее всего деньги поступают после платежа на сайте компании, через сутки. При других способах оплаты это от 1 до 5 дней. Данные в личном кабинете тоже обновляются не сразу, а два раза в неделю. Поэтому информация о долге может сохраняться несколько дней после платежа.

**Почему не всегда работает кнопка передачи показаний на сайте?**

С 1 по 5 число каждого месяца мы обрабатываем переданные показания, формируем и печатаем квитанции. В этот период данные на сайте в личном кабинете могут отображаться некорректно, а также в эти дни невозможно передать показания. Для того, чтобы получить информацию о начислениях и произвести оплату, рекомендуем зайти в личный кабинет после 6 числа. С этого времени можно передавать показания, но лучше это делать в последних числах месяца.

**Мне пришло уведомление о том, что мне пора менять счетчик, но сейчас очень трудно вырваться с работы. Можно ли сделать заказ этой услуги дистанционно, онлайн?**

Для тех, кто хочет приобрести и/или установить счетчик, мы запустили очень удобный сайт (http://schetchik.krsk-sbit.ru). Обратите внимание на то, что выбор счетчика – не очень простая процедура. Необходимо учитывать особенности крепления, на какое напряжение рассчитан счетчик, номинал по току. Поэтому лучше всего сначала с сайта закажите звонок нашего специалиста, и только после консультации выбирайте модель счетчика, оплачивайте его и заказывайте установку.

**У вас что-то произошло с сайтом, он изменился, и я не могу теперь найти кнопку «передать показания» - раньше она была.**

Недавно мы обновили сайт Красноярскэнергосбыта. Он стал более современным, лаконичным и удобным. В кнопке «Передать показания» на главной странице нет необходимости – передачу показаний и оплату клиенты компании давно осуществляют через «Личный кабинет». Кнопка просто «уводила» туда клиентов. Вход в «Личный кабинет» находится в крайнем правом углу сайта.

**Нам установили выносные приборы учета и закрепили их на столбе. А чтобы передавать показания за электроэнергию выдали специальный пульт. Но он почему-то не работает. Как можно устранить неисправность?**

- Для решения вопроса необходимо обратиться в сетевую организацию – в МРСК Сибири или Красноярскую Региональную Энергетическую Компанию («КрасЭКо»). Решением подобных проблем занимаются специалисты сетевых компаний.

1. **Моя мама – пенсионер. У нее в собственности есть квартира, по которой ей начисляют плату за капитальный ремонт. Имеет ли она право на льготу?**

В связи с многочисленными вопросами от собственников по поводу «отмены» взноса на капремонт для престарелых граждан у меня есть несколько пояснений:

* речь идет не об отмене, а о выплате соответствующего размера льготы пенсионерам за счет бюджета Красноярского края;
* в платежном документе всегда указывается 100% размер взноса, который собственник обязан оплатить;
* оплачивать взнос на капремонт необходимо полностью;
* перечислением нового вида льготы на личный счет пенсионера будут заниматься органы социальной поддержки. Это будет происходить в таком же порядке, как это происходит с льготами на жилищно-коммунальную услугу;

Подробнее о выплачиваемых льготах и субсидиях по взносу на капитальный ремонт вы можете узнать в центрах социальной защиты по месту жительства или по  телефону «горячей линии» социальной защиты 8-800-350-20-50 (бесплатный звонок).