



# ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКА

памятка для бытовых потребителей



Бытовой потребитель (абонент) - лицо, осуществляющее пользование электрической энергией, непосредственно присоединенное к сетям энергоснабжающей организации



**ПОТРЕБИТЕЛЬ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ  
– ЭТО НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ ЭНЕРГОСИСТЕМЫ,  
А НЕ ПРОСТО ПОЛУЧАТЕЛЬ ТОВАРА/УСЛУГИ!**



Поставщик (электроснабжающая организация) - коммерческая организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая продажу потребителям электроэнергии, купленной у производителя электроэнергии

### **ДОБРОСОВЕСТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ:**

- своевременно оплачивает электроэнергию;
- соблюдает оговоренный режим потребления по объему и мощности (использует только бытовые электроприборы – для бытовых потребителей);
- ознакомлен со своими обязанностями и правами;
- рационально использует электроэнергию

### **ДОБРОСОВЕСТНЫЙ ПОСТАВЩИК:**

- обеспечивает безопасное, качественное и бесперебойное электроснабжение,
- повышает качество обслуживания потребителей,
- принимает меры по жалобам потребителей на электроснабжение, не соответствующее установленным стандартам

По всем вопросам обращайтесь в  
**Центры по качеству обслуживания**  
Поставщика (при каждом РЭС).



*Их телефоны  
указаны внизу счета  
за электроэнергию*

## ... Электроотключения!

**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

### **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.

### **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.

### **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!**

# ... Качество электроэнергии!

Качественная электроэнергия: - напряжение в электрической сети должно быть в пределах 209-231 Вольт (220 Вольт  $\pm$  5%)



## **ПОСТАВЩИК (электрораспределительная компания):**

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

## **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.

### **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.

### **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.

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

### **Сообщите Поставщику, если Вы:**

- видите трансформаторную будку без ограждения, или с незапертой дверью, а также провод, лежащий на земле;
- сталкиваетесь с явным нарушением электроснабжения.

### **Техника электробезопасности:**

- используйте электроприборы только заводского изготовления, с гарантийным сроком эксплуатации;
- в зимнее время (утром и вечером) старайтесь использовать электроприборы по очереди (при приготовлении пищи, отключайте мощные электрообогреватели, утюг);
- не пользуйтесь электронагревательными приборами без огнестойких подставок, не оставляйте их на длительное время включенными в электросеть без присмотра;
- при выключении электроприбора из сети, обращайте внимание, нагревается ли вилка и розетка;
- не используйте электроприборы если «свет моргает», а также во время грозы – лучше отключите их на время, и подсоедините к сети когда напряжение стабилизируется;
- уходя из дома на длительное время, выключите все электроприборы (телевизоры, холодильники) и извлеките вилки из розеток!





## ... Учет электроэнергии:

- Счетчик электроэнергии предназначен для определения количества потребленной энергии
- Счетчик электроэнергии – собственность энергокомпании, но за сохранность счетчика отвечает потребитель



### **ПОСТАВЩИК (ЭЛЕКТРОРАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ):**

- за свой счет устанавливает потребителю исправный счетчик,
- обслуживает счетчик, при необходимости проводит ремонт,
- считывает показания в присутствии потребителя ежемесячно,
- ежемесячно предъявляет счет на оплату за потребленную электроэнергию.

### **БЫТОВОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ:**

- хранит счетчик в целостности и сохранности,
- не вмешивается в счетный механизм,
- не загромождает проход к счетчику для снятия показаний,
- оплачивает потребленную электроэнергию.

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

### В случае, если счетчик электроэнергии поврежден:

1. Потребитель обязан уведомить электrorаспределительную компанию (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 заломбировать пакет,
4. Поставщик обязан установить другой, исправный, счетчик за свой счет временно, на период проведения экспертизы,
5. Потребитель может отвезти заломбированный пакет на экспертизу.

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).

**НЕ ВИНОВАТ**

За 10 дней Поставщик возмещает все затраты на экспертизу

Экспертиза должна проводиться только **независимой и незаинтересованной стороной**  
– **Государственным центром судебных экспертиз**  
Адрес: г. Бишкек, ул. Боконбаева, 97, Тел. 0 (312) 30-32-82

**НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ «ОТМАТЫВАЙТЕ» ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКА,  
И НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ НА УГОВОРЫ КОНТРОЛЕРОВ - В КОНЕЧНОМ СЧЕТЕ,  
ВМЕШАТЕЛЬСТВО В СЧЕТНЫЙ МЕХАНИЗМ ОБОЙДЕТСЯ ГОРАЗДО ДОРОЖЕ!**

**Энергосбережение:**

- уходя, гасите свет!
- утеплите полы, потолки и стены!
- используйте энергоэффективное электрооборудование!

# ... Счет за «свет»!

## 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.

## График начисления и оплаты счета:

- (1-ый день) – снятие показаний счетчика
- (2-6-ой день) - вручение потребителю счета за прошедший месяц,
- (7-16-ый день) – ожидание оплаты за электроэнергию,
- (17-ый день) – направление отдельного уведомления об отключении электроснабжения за неуплату, начало начисления пени,
- (22-ой день) – отключение потребителя за неуплату, если оплаты не поступило,
- ...
- (X-день) – оплата потребителем,
- (X+2 день) – подключение электроснабжения.



### **ПОСТАВЩИК (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.

### **БЫТОВОЙ 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.



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.

Если потребитель долго не живет в доме и не пользуется электроэнергией, он может уведомить поставщика об отсутствии.

### **Начисление пени:**

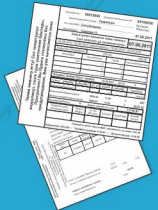
Величина пени составляет 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки,

*Например:*

*сумма просрочки платежа – 278 с,  
срок оплаты истек 12 дней назад,  
пеня –  $278 \cdot 0,005 = 1,39$  сом за день,  
или 16,68 сом за 12 дней.*

Пеня не может превышать основной долг за потребленную электроэнергию.

**ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА ВСЕ ГРАФЫ СЧЕТА ЗА СВЕТ!  
НЕ ЖАЛЕЙТЕ ВРЕМЕНИ НА ВЫЯСНЕНИЕ НЕПОНЯТНЫХ ВАМ НАЧИСЛЕНИЙ!**



**Адреса Центров защиты прав потребителей электроэнергии (ЗППЭ):**

**Чуйская область\*:**

- г. Кант - 03132 59203, 0777 211168,
- г. Карабалта - 03133 41311, 0557 110778,
- г. Токмок - 0554 030408,

**Баткенская область\*\*:** -г. Кадамжай - 0552 539753,

**Джалалабадская область\*\*:** -г. Джалал-Абад - 0555 285968,

**Иссык-Кульская область\*:**

- г. Каракол - 03922 59187, 0555 627842,
- с. Кызыл-Суу - 0556 226566,
- с. Ак-Суу - 0555 215951,

-с. Ананьево, и Иссык-Кульский район - 0543 868595,

-с. Григорьевка - 0772 934859, 03943 40907,

**Ошская область\*\*:**-г.Ош - 0555 049803, 03222 76075,

**Нарынская область\*:**-г. Нарын - 0 550664305, 03522 50989.



\* центры сформированы при поддержке ОФ «Юнисон»

\*\* центры сформированы при поддержке ФСК