**ФИЗИЧНСКИМ ЛИЦАМ – ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ**

1. **Вопрос:** **Как и где я могу получить консультацию по вопросам энергоснабжения жилого помещения?**

**Ответ:** По вопросам энергоснабжения жилых помещений граждане могут получить консультацию одним из следующих способов:

* обратиться в единый Контактный Центр ООО «РКС-энерго» по телефонам **8 (800) 600‑86‑61**, **8 (812) 332-05-20**;
* направить запрос на официальный адрес электронной почты ООО «РКС-энерго» **office@rks-energo.ru**;
* направить запрос через официальные группы ООО «РКС-энерго» в социальных сетях:

Facebook: **www.facebook.com/RKSenergo**

ВКонтакте: [**vk.com/rks\_energo**](https://vk.com/rks_energo)

Instagram: **www.instagram.com/ooo\_rks.energo**

* обратиться в ближайший офис ООО «РКС-энерго», адреса и график работы офисов указаны разделе «**Контакты»** [КОНТАКТЫ (rks-energo.ru)](https://www.rks-energo.ru/contacts.html), на официальном сайте ООО «РКС-энерго».
1. **Вопрос:** **На основании каких нормативных документов ООО «РКС-энерго» осуществляет энергоснабжение жилых помещений, если я не оформлял с ООО «РКС‑энерго» договорные отношения в письменной форме?**

**Ответ:** ООО «РКС-энерго» является Гарантирующим поставщиком электроэнергии на территории Ленинградской области с 13.10.2006 на основании Приказа Комитета по тарифам и ценовой политике (ЛенРТК) Правительства Ленинградской области № 101-п от 13 октября 2006 года.

Согласно п.6 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утверждены Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем в письменной форме или путем совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг (конклюдентные действия). В соответствии с п.7 Правил договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, заключенный путем совершения потребителем конклюдентных действий, считается заключенным на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

Таким образом, о наличии заключенного договора энергоснабжения жилого помещения, достаточно факт потребления электрической энергии и наличие у ООО «РКС‑энерго» как у гарантирующего поставщика обязанности по её поставке.

1. **Вопрос:** **Как я могу передать показания прибора учета?**

**Ответ:** Подробная информация о порядке и способах передачи показаний размещена на официальном сайте ООО «РКС-энерго» в разделе «Физическим лицам» «Передатьпоказаний приборов учета**»** [Передать показания приборов учета электроэнергии (rks-energo.ru)](https://www.rks-energo.ru/fiz/%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D1%82%D1%8C-%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D1%83%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D0%B8-%D0%BF%D0%BE-%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9-%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B5.html) (см. Памятка о способах передачи показаний).

В целях формирования корректных начислений за потребленную электроэнергию показания приборов учета необходимо передавать с 15 по 25 число каждого месяца. В случае непредставления показания начисления будет осуществляться в соответствии с действующими нормами Законодательства (по среднему, по нормативу).

1. **Вопрос:** **Как я могу оплатить счет за электроэнергию?**

 **Ответ:** Со способами оплаты можно ознакомится на официальном сайтекомпании в разделе «Физическим лицам» – «Прием платежей» [Прием платежей (rks-energo.ru)](https://www.rks-energo.ru/fiz/pay_fiz.html)

1. **Вопрос:** **Что такое электронная квитанция и как ее подключить?**

**Ответ:** Электронная квитанция – это такая же квитанция, которую Вы привыкли получать в свой почтовый ящик в распечатанном виде. Оба формата квитанции имеют равнозначную юридическую силу и предоставляют потребителю полностью идентичные сведения о начислениях за расчетный период, сумме имеющейся у потребителя задолженности или переплате, и итоговой сумме, выставленной к оплате. При этом электронная квитанция имеет ряд неоспоримых преимуществ по сравнению со своим бумажным аналогом. Главными достоинствами электронной квитанции являются оперативность ее доставки и доступность в любом месте и в любое время. Электронная квитанция рассылается на электронную почту и размещается в личном кабинете клиента непосредственно в день формирования счета. Кроме того, письмо с электронной квитанцией содержит ссылку, перейдя по которой можно мгновенно (без комиссии !!!) оплатить выставленный счет (см. Памятку по преимуществам эл. квитанции).

Подключить электронную квитанцию можно зарегистрировавшись в личном кабинете на официальном сайте компании [Вход в личный кабинет абонента (rks-energo.ru)](https://lk.rks-energo.ru/apex/f?p=150:LOGIN_DESKTOP:60534610996:::::)

1. **Вопрос:** **Информация о потребителе указанная в квитанции некорректна. Могу ли я ее изменить?**

**Ответ:** Для уточнения информации о владельце лицевого счета Вы можете обратиться в отделение ООО «РКС-энерго» с предоставлением документа подтверждающего право собственности на жилое помещение или иного документа подтверждающего право пользования жилым помещением.

1. **Вопрос:** Я **не успел передать показания прибора учета в текущем месяце. Как будет рассчитана плата за электроэнергию и будет ли произведен перерасчет после передачи показаний в следующем месяце?**

**Ответ:** В случае не предоставления показаний прибора учета в текущем расчетном периоде начисления за электроэнергию формируются в соответствии с действующими нормами Законодательства (по среднему, по нормативу). Перерасчет начислений осуществляется после предоставления потребителем показаний прибора учета (либо после контрольного снятия показаний персоналом ООО «РКС‑энерго») начиная с периода, когда были зафиксированы предыдущее показания.

1. **Вопрос:** **Обязан ли я проводить поверку или менять прибор учета в случае истечения у него срока поверки?**

**Ответ:** Нет. В соответствии с Федеральным Законом от 27.12.2018 № 522 ответственность за надлежащее состояние прибора учета возложена на Электросетевые и Энергосбытовые компании. Все что от Вас требуется – уведомить Электросетевую и Энергосбытовую организации об истечении срока поверки, установленного у Вас прибора учета.

1. **Вопрос:** **У прибора учета, по которому я осуществляю расчеты за электроэнергию истек срок поверки. Могу ли я поменять прибор учета и как это можно сделать?**

**Ответ:** Если Вы являетесь потребителем, проживающим в многоквартирном жилом доме, Вы можете оставить заявку на замену прибора учета в ООО «РКС-энерго». Если Вы являетесь потребителем, проживающим в индивидуальном жилом строении, для замены прибора учета Вам необходимо обратиться в электросетевую компанию, осуществившую технологическое присоединение вашего дома.

1. **Вопрос:** **Кто осуществляет поверку приборов учета? Может ли ООО «РКС‑энерго» самостоятельно проводить поверку прибора учета?**

**Ответ:** Согласно п.2 статьи 13 Федерального закона от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» Поверку средств измерений осуществляют аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации на проведение поверки средств измерений юридические лица и индивидуальные предприниматели. ООО «РКС-энерго» не является аккредитованной организацией имеющей полномочия на проведения поверки приборов учета.

1. **Вопрос:** **Мне кажется, что мой прибор учета считает неправильно. Могу ли я проверить качество работы прибора учета?**

**Ответ:** Да. Для проведения проверки прибора учета граждане имеют право обратиться в ООО «РКС-энерго» с заявлением, указывающим на необходимость проведения такой проверки.

1. **Вопрос:** **У меня вышел из строя прибор учета. Могу ли я поменять прибор учета и как это можно сделать?**

**Ответ:** Если Вы являетесь потребителем, проживающим в многоквартирном жилом доме, Вы можете оставить заявку на замену прибора учета в ООО «РКС-энерго». Если Вы являетесь потребителем, проживающим в индивидуальном жилом строении, для замены прибора учета Вам необходимо обратиться в электросетевую компанию, осуществившую технологическое присоединение вашего дома.

1. **Вопрос:** **При каких условиях потребителю могут отключить электроэнергию?**

**Ответ:** Условием приостановления электроснабжения является задолженность, превышающая величину 2-месячного размера платы, исчисленной исходя из норматива электропотребления.

ООО «РКС-энерго» направляет своим потребителям предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности до даты, указанной в уведомлении, электроснабжение может быть ограничено либо при отсутствии технической возможности полностью приостановлено без предварительного введения ограничения. Предупреждение может быть доставлено в письменном или электронном виде, подтверждающим факт и дату его получения потребителем.

ООО «РКС-энерго» просит внимательно относиться к информационным сообщениям, касающимся задолженности и отключения электрической энергии, что позволит избежать неприятных ситуаций и дополнительных хлопот.

1. **Вопрос: Как можно избежать отключения электроэнергии?**

**Ответ:** Оплатить долг любым удобным способом до указанной даты ограничения. Произвести оплату потребленной электроэнергии можно следующими способами: ([Прием платежей (rks-energo.ru)](https://www.rks-energo.ru/fiz/pay_fiz.html)

1. **Вопрос: Как возобновить электроэнергию, если вас отключили?**

**Ответ:** Обращаем Ваше внимание, что согласно действующему законодательству электроснабжение возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов по введению ограничения/возобновления (стоимость расходов утверждена п.121(1) ППРФ от 06.05.2011 N 354 и не превышает 3 000 рублей).

Будьте внимательны, подключение электроэнергии производится не моментально после оплаты долга и является платной услугой.

Для того, чтобы подключиться необходимо: оплатить задолженность в полном объеме, оплатить квитанцию за ограничение и подключение электроэнергии, принести квитанции об оплате в центр обслуживания клиентов либо направить по электронной почте, предварительно связаться по телефону с офисом обслуживания клиентов и сообщить о произведенной оплате.

1. **Вопрос: Какие последствия могут быть при образовании просроченной задолженности?**

**Ответ:** Помимо приостановления электроэнергии, просроченная задолженность может принести вам дополнительные проблемы, а именно:

* Начисление пеней. Пени начисляются, если долги копятся более месяца. После трех месяцев задолженности сумма начислений пеней будет больше: с 31-го по 90-й день просрочки 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ, в 91-го дня просрочки 1/130 ставки рефинансирования ЦБ РФ.
* Долги могут взыскать через суд. Причем вам придется оплатить не только основную сумму долга, но и судебные издержки.
* Запрет на выезд заграницу и арест счетов. Судебные приставы вправе применить к должнику такие меры, как ограничение его права на выезд заграницу, арест имущества и денежных средств на банковских счетах.

«Уважаемые потребители! Не копите долги! Оплачивайте счета за потреблённую электроэнергию своевременно и не допускайте образования просроченной задолженности!»