

Как платить? Решайте сами

Кассир, когда мы платили последний раз за стационарный телефон в офисе Ростелекома, сказала, что касса будет закрыта. Где мы должны будем платить за услугу, если Интернет присутствует не у всех даже в поселке Арти, к тому же не все пожилые люди им умеют пользоваться, а квитанции уже давно не приносят?

Читательница (фамилия в редакции)

Комментарий Олеси Ивановой, пресс-секретаря Екатеринбургского филиала ПАО «Ростелеком»:

- В компании ПАО «Ростелеком» произошла реструктуризация сети салонов связи, в результате чего часть центров продаж и обслуживания физических лиц, где число обращений за последнее время неуклонно снижалось, была закрыта. Это коснулось салонов связи, расположенных в населенном пункте Арти Свердловской области.

Однако для компании одна из основных главных задач - сделать обслуживание абонентов удобным и комфортным. После закрытия офиса продаж и обслуживания (а он будет работать до конца декабря) обслуживание абонентов будет продолжено в офисе «Ростелеком», ул. Королева, 74.

Работу с абонентами продолжит специально выделенный сотрудник «Ростелекома», который сможет на личном приеме проконсультировать абонентов по вопросам счетов, их оплаты, подключения услуг.

Вместе с тем «Ростелеком» активно развивает дистанционные сервисы обслуживания, и подавляющая часть коммуникаций с клиентами уже сейчас совершается через дистанционные цифровые каналы: web, Единый личный кабинет, контакт-центр,

социальные сети и т.д.

На сегодняшний день абоненту, чтобы решить вопрос по услугам связи, не нужно заранее планировать посещение салона. Для подключения услуги, консультации по услугам, для обращения в техподдержку абоненты и пользователи в любое удобное время могут обратиться на дистанционные каналы обслуживания компании (контакт-центр и личный кабинет).

Например, узнать сумму, которую нужно оплатить, можно по круглосуточному бесплатному автоматическому телефонному номеру 8-800-300-1806 и, следуя подсказкам автоинформатора, набрать номер домашнего телефона в формате: 7 – код населенного пункта – номер домашнего телефона - #. Оплатить услуги связи можно любым доступным способом, аналогично оплате за мобильную связь. Оплатить без комиссии можно в офисах Сбербанка, с помощью банковской карты, через Единый личный кабинет абонента. При оплате на Почте России или через терминал с абонента взимается комиссия.

Для того, чтобы получить консультацию по расчетам за оказанные услуги, узнать баланс лицевого счета, получить информацию о тарифах, сменить тарифный план, подключить услуги, достаточно позвонить на единый номер поддержки абонентов 8-800-300-1800 и, следуя подсказкам автоинформатора, выбрать необходимый раздел для получения обслуживания (звонок бесплатный со стационарного и с мобильного телефон) или набрать номер телефона поддержки абонентов непосредственно по интересующей услуге:

8-8003001801 – поддержка абонентов стационарной телефонии;

8-8003001803 – поддержка абонентов услуг Интернета и Интерактивного ТВ;

8-8003001805 – подключение услуг (также можно воспользоваться формой заявки онлайн на сайте www.rt.ru).

Оформить заявку можно дистанционно, после чего представители компании согласуют с клиентом удобное время и придут для инсталляции услуг и оформления договора; 066 - прием телеграмм (услуга платная).

Для удобства управления услугами на сайте компании www.rt.ru создан Личный кабинет (www.lk.rt.ru), где можно, например, объединять лицевые счета родственников и перераспределять средства между ними; проверять размер начислений, просматривать статистику использования услуги за любой период; заказать доставку счета за услуги связи в электронном виде и многое другое. Регистрация в Личном кабинете предельно проста и занимает несколько минут. Все операции в Личном кабинете можно совершать с любого устройства, имеющего подключение к Интернету (компьютера, планшета, телефона).

Больше или в самый раз?

Почему в Артинском городском округе тарифы на электроэнергию и коммунальные услуги повысились больше, чем было заявлено правительством, федеральным и областным?

В. Ростовцева, п. Арти

Отвечает заместитель главы округа по экономическим вопросам Т.М. Сыворотко:

- Статьей 157.1 Жилищного кодекса Российской Федерации предусмотрено

ограничение повышения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги «предельными (максимальными) индексами изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях» (далее — предельные индексы).

Предельные индексы рассчитываются в сравнимых условиях, то есть при неизменных наборе и объемах оказываемых коммунальных услуг без учета льгот и перерасчетов, то есть, если рост размера платы граждан по каждому виду коммунальных услуг может измениться на величину, отличную (большую или меньшую) от утвержденного предельного индекса, то по сумме коммунальных услуг он не должен превысить утвержденный предельный индекс.

Совокупная плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодную и горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию (отопление), газ (бытовой газ в баллонах), твердое топливо при наличии печного отопления, плату за отведение сточных вод, обращение с твердыми коммунальными отходами.

Предельный индекс устанавливается в целом за все виды коммунальных услуг, а не по каждой услуге в отдельности.

При этом ограничению подлежит плата граждан за коммунальные услуги, а не тарифы на коммунальные услуги, утверждаемые в установленном порядке.

Предельные индексы изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги устанавливаются на основании утвержденных Правительством Российской Федерации индексов в среднем по субъектам Российской Федерации.

На 2017 год распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 ноября 2016 года №2464-р утверждены индексы изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации.

В соответствии с данным распоряжением Указом Губернатора Свердловской области от

29 ноября 2016 года №718-УГ утверждены [значения](#) предельных индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, на 2017 год. По Артинскому городскому округу предельный индекс установлен с 01 июля по 31 декабря 2017 года в размере 7,5%.

Региональной энергетической комиссией Свердловской области (РЭК) во исполнение пункта 61 Основ формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.04.2014 № 400, на основании информации, представленной органами местного самоуправления, осуществляется мониторинг соблюдения предельных индексов в муниципалитетах Свердловской области, включая Артинский городской округ. Превышения значений предельных индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в 2017 году не выявлено.

Для информации:

В 2017 году тарифы на коммунальные услуги увеличены со второго полугодия, как и в предыдущем 2016 году. Тарифы утверждены постановлениями РЭК СО отдельно для каждой организации, оказывающей коммунальные услуги, по группам потребителей с разбивкой по ставкам и иной дифференциацией.

Тариф на электрическую энергию для населения, проживающего в поселке Арты по одноставочному тарифу вырос на 4,8%, дифференцированный тариф – на 7,1% (для дневной зоны) и на 7,3% (для ночной зоны). Тариф на тепловую энергию на территории Артинского ГО увеличился в диапазоне с 4,7% до 5,1% для разных производителей, тарифы на водоснабжение выросли в диапазоне с 6,6% до 8,1%, на водоотведение – с 1,1 до 7,2%. Розничные цены на природный газ - на 3,6%.