



ІНСТИТУТ  
МІСЦЕВОГО  
РОЗВИТКУ

# Практичні аспекти роботи зі збуту комунальних послуг у зв'язку із змінами у законодавстві

**Антон Левицький**

**Ст. консультант з комерційних питань**

**5 вересня 2017 року**

**Київ**

# Напрямки роботи із збуту послуг





## Основні напрямки діяльності із збуту послуг

- вдосконалення системи збору даних про споживання, забезпечення повного обліку реалізації;
- збільшення обсягів реалізації;
- забезпечення 100% рівня повірки лічильників;
- зменшення комерційних втрат, скорочення несанкціонованого споживання;
- зменшення заборгованості, запобігання утворенню нової заборгованості;
- Організація інформаційної роботи із споживачами, формування партнерських стосунків.

# Облік споживання, збір показників лічильників

## Основні проблеми

- Несвоєчасне і неповне подання обсягів споживання споживачами;
- Обмежені засоби для подання показів лічильників, можливість повідомити показники через інтернет.
- Відсутні процедури визначення споживачів, які не повідомляють показників лічильників протягом тривалого часу (2, 3 і більше місяців), та споживачів, у яких не проведено контрольного зняття показників лічильників;
- низький рівень повірки лічильників.

## **Проблеми, що виникають при спробах обмежити комерційні втрати:**

- **недотримання термінів повірки лічильників;**
- **відсутність засобів ефективного припинення порушень, виявлених у ході перевірок працівниками підприємства;**
- **Складність здійснення перевірки індивідуальних лічильників контролерами підприємства;**
- **нормативна невизначеність віднесення комерційних втрат за рахунок недообліку;**
- **відсутність обліку роботи із виявлення та усунення комерційних втрат;**



ІНСТИТУТ  
МІСЦЕВОГО  
РОЗВИТКУ

# **Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення**

**ЗМІНИ, що внесені до постанови Кабінету  
Міністрів України від 21 липня 2005 р. №630  
(постанова КМУ від 18 серпня 2017 року №633)**

## **Визначення обсягів споживання води у разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку (п.11 Правил)**

- 1. Споживачі, які мають квартирні засоби обліку та передали показання квартирного засобу обліку виконавцю оплачують послуги згідно з показаннями квартирних засобів обліку**
- 2. Споживачі, оплачують послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку:**
  - які не зняли та не передали показання квартирного засобу обліку виконавцю**
  - які не мають квартирних засобів обліку,**

**Різниця розподіляється пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження.**

## **Визначення обсягів споживання теплової енергії у разі встановлення будинкових засобів обліку у багатоквартирному будинку (п.12 Правил)**

- 1. Споживачі, які мають квартирні засоби обліку та передали показання квартирних засобів обліку виконавцю оплачують послуги згідно з показаннями квартирних засобів обліку**
- 2. Споживачі, оплачують послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири:**
  - які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю;**
  - які не мають квартирних засобів обліку.**

**(не враховуючи витрати теплової енергії виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат тепла за показаннями усіх квартирних засобів обліку).**



## Визначення обсягів споживання води/теплової енергії у разі встановлення будинкових засобів обліку у багатоквартирному будинку

Плата за послуги нараховується згідно з показаннями будинкового засобу обліку води/теплової енергії, а у разі його відсутності (несправності) за нормативами споживання у таких випадках:

- у разі відсутності засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу);
- у разі несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення;
- у разі відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 цих Правил.

За наявності витоків із загальнобудинкової мережі споживачі, які не мають квартирних засобів обліку або не зняли та не передали показання квартирною засобу обліку, оплачують послуги з холодного, гарячого водопостачання та водовідведення за встановленими нормативами (нормами) за місяць, у якому ці витoki виявлено.

# Порядок оплати послуг (п.18 Правил)

- Розрахунковим періодом для оплати послуг, якщо інше не визначено договором, є календарний місяць.
- Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, наступного за розрахунковим періодом (місяцем), якщо договором не встановлено інший строк.
- Система (щомісячна або авансова) та форма (готівкова або безготівкова) оплати послуг визначається у договорі між споживачем і виконавцем.
- Після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкових засобів обліку, виконавець здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої кожним споживачем послуги, що відображається в платіжному документі періоду, наступного за здійсненням коригування.

# Інші зміни до Правил...

**Пункт 16 Правил доповнено абзацом:**

- **“Виконавець має право здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.”**

**Внесено зміни до типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженого постановою КМУ №630**

# **Зміни до порядку надання субсидій (ПКМ №609 від 18 серпня 2017 року)**

**Змінено порядок врахування доходів:**

- При призначенні субсидії на наступний період з травня враховуються доходи за 3-4 квартали попереднього року.
- Розрахунок субсидії на опалювальний сезон у жовтні здійснюється на підставі доходів за перший — другий квартали поточного року.
- Зменшено норми користування природним газом для побутових потреб
  - 4,4 м<sup>3</sup> – 3,3м<sup>3</sup>
  - 7,1 м<sup>3</sup> – 5,4м<sup>3</sup>
  - 14,0 м<sup>3</sup> – 10,5м<sup>3</sup>

## **Облік споживання, збір показників лічильників.**

- 1. Забезпечення своєчасного та повного обліку споживання послуг**
  - **Запровадити моніторинг подання показників лічильників споживачами.**
  - **Реалізувати процедуру подання показів лічильників на сайті підприємства.**
- 2. Встановлення лічильників споживачами, які розраховуються за нормативами, , в т.ч. для соціально незахищених категорій.**

## **Облік споживання, збір показників лічильників.**

### **Забезпечення своєчасної повірки лічильників :**

- **Розробити програму моніторингу та контролю за станом повірки лічильників, порядку обліку споживання в разі застосування неповірених лічильників.**
- **Розробити план заходів щодо забезпечення своєчасної повірки лічильників з урахуванням поточного стану (наявність неповірених лічильників з значними термінами затримки) та поступового переходу до своєчасної повірки всіх лічильників.**

# Облік споживання. Рекомендації щодо доопрацювання інформаційної системи та бази даних

1. **Забезпечити підготовку та проведення інформаційної кампанії щодо своєчасного подання показників лічильників, щодо порядку повірки лічильників, застосування санкцій в разі несвоєчасного подання показників лічильників та застосування неповірених лічильників.**
2. **Розробити програмні засоби для підтримки моніторингу обліку споживання:**
  - **стан подання показників лічильників, моніторинг споживачів, які не повідомляють показників лічильників;**
  - **проведення контрольних перевірок показників лічильників;**
  - **моніторинг споживання абонентами без лічильників;**
  - **моніторинг повірки лічильників.**



## **База даних та інформаційна система збуту послуг**

- Доопрацювання інформаційної системи та бази даних для забезпечення ІТ-підтримки заходів із вдосконалення збуту послуг.
- Інтеграція окремих задач ІТ-системи і єдину інформаційно-аналітичну систему
- Впровадження інтернет-технологій для організації взаємодії із споживачами та підвищення ефективності обліку споживання та розрахунків за послуги
- Запровадження моніторингу діяльності із збуту послуг за інтегрованими показниками, оперативну звітність та зведену звітність.
- підготувати та реалізувати інформаційну кампанію щодо раціонального та економного споживання води, зменшення втрат.