



Общественный фонд «ЮНИСОН»

# Общественные центры Защиты прав потребителей электроэнергии

Программа «Добросовестное управление»  
Общественного фонда “Юнисон”

Бишкек 2012

**Дорогие друзья,**

Вы держите в руках брошюру, посвященную **общественным центрам защиты прав потребителей электроэнергии** – новому институту, созданному как “мост” между потребителями и электрораспределительными компаниями, и в последнее время также органами местного самоуправления. Эти центры оказывают консультативную помощь абонентам касательно электроснабжения, советуют, как разобраться с конкретными случаями тех или иных нарушений. Параллельно центры ведут работу с энергокомпаниями – поскольку нашей задачей является не только решить какую-то одну проблему, но и постараться предотвратить типичные случаи нарушения прав потребителей.

Эти центры, которые мы сокращенно называем ЗППЭ (защита прав потребителей электроэнергии), мы начали формировать с октября 2010 года в Иссык-Кульской области, и сейчас продолжаем практику внедрения в других областях – Ошской, Нарынской и др. Деятельность центров осуществляется в рамках долгосрочной программы **«Добросовестное управление» Общественного фонда «Юнисон»**, где мы продвигаем широкое внедрение принципов эффективного и добросовестного управления - повышение прозрачности, подотчетности и общественного участия.

Наша программа также работает по следующим направлениям:

- ⇒ Продвижение вопросов добросовестного управления на национальном уровне;
- ⇒ Аналитическая работа и исследования процесса управления;
- ⇒ Защита прав потребителей электроэнергии (ЗППЭ);
- ⇒ Информирование и образовательная деятельность.

В брошюре мы включили мнения наших сотрудников о деле защите прав в сфере электроснабжения, некоторую информацию по нашей деятельности. Мы не стали освещать в этой брошюре все известные нам истории успеха, когда потребители электрической энергии самостоятельно и при консультационной поддержке наших центров отстаивали свои права, и отразили их только в суммарных выводах с монетизацией. И я думаю, что на сегодняшний день таких случаев достаточно много, чтобы надеяться на изменение системы в сторону устойчивой модели взаимоотношений потребителя и поставщика электроэнергии.



**Нурзат Аскарбековна Абырасулова,**

Директор ОФ “Юнисон”, Со-председатель Наблюдательного Совета по Инициативе прозрачности в топливно-энергетическом комплексе при Министерстве энергетики и промышленности Кыргызской Республики

## **Сеть общественных центров Защиты прав потребителей электроэнергии (ЗППЭ)**

– добровольное объединение организаций гражданского общества, работающих по широкому спектру вопросов электроснабжения на местах.

**Цели сети ЗППЭ:** устойчивое и инновационное развитие правовой грамотности потребителей электроэнергии для прогрессивного и взаимовыгодного сотрудничества с энергораспределяющими компаниями.

### **Наши ценности:**

- законность,
- равноправное участие,
- открытость
- прозрачность
- сотрудничество,
- качество.

### **Наши методы работы:**

- ⌚ Оказание консультационной и экспертной помощи потребителям электроэнергии для защиты их прав и развития навыков и знаний по применению правовых основ;
- ⌚ Сотрудничество с электроэнергетическими распределительными компаниями, организациями гражданских обществ и органами местного самоуправления для эффективной совместной взаимовыгодной работы;
- ⌚ Открытие и организация деятельности общественных приемных центров ЗППЭ для улучшения ситуаций потребителей электроэнергии;

### **Наши достижения за прошлый год:**

- рассмотрено более **600 случаев** нарушения прав потребителей электроэнергии – разрешено в пользу невиновной стороны,
- возвращено потребителям **свыше 300 тысяч сом**, начисленных без обоснования в виде штрафов и начисления по счетам,
- проведено **более 10 судебных разбирательств** по делам наших клиентов, ведется работа по возмещению морального ущерба потребителям в размере до 50 тысяч сом,
- предоставлено **более 1000 консультаций** потребителям по различным ситуациям,
- на рассмотрении **45 сложных случаев** ( $\frac{1}{4}$  часть от общего числа), ожидает положительного решения.

## Наши материалы:

- Памятка “Электроэнергетика – памятка для бытового потребителя” – кратко о правах и обязанностях поставщика и потребителя электроэнергии в одном сборнике, можно носить с собой;



- Серия плакатов “Важно знать” – кратко и доступно о Ваших правах и обязанностях в электропотреблении, для Вас в почтовых отделениях и общественных местах;



- Брошюра “Электроэнергетика – руководство для пользователя” – доступное изложение структуры энергосектора, правовой базы и руководство к действию при типичных ситуациях;



- Анализ “Управление электроэнергетикой – институциональный и практический анализ” – для глубокого изучения проблематики сектора.



Подписаться на рассылку новостей по сектору электроэнергетики –  
energynews\_kg@googlegroups.com



Больше информации -

<http://unison.kg/index.php/ru/nasha-deyatelnost/dobrosovestnoe-upravlenie>

## **Наши центры и сотрудники**

### **Центр ЗППЭ г.Каракол:**

Общественный центр ЗППЭ открыт с октября 2010 года на базе Иссык-Кульского филиала Общественного Объединения «Социальная Защита Населения». За прошедший период правовыми консультантами успешно разрешено 127 обращений/жалоб, обучены - более 200 потребителей.

- Я считаю, что защита прав потребителей прежде всего заключается в том, что услуга которую оказывает поставщик, должна не выходить за рамки действующего законодательства. В случаях нарушения, при защите прав, должны применяться нормы действующего законодательства: Кодексы - Административный, Уголовный, Гражданский» -

**Диляра Наровна Нурметова**, глава Иссык-Кульского филиала ОО «СЗН» и эксперт по защите прав потребителей электроэнергии.

### **Центр ЗППЭ с.Ак-Суу:**

«Чтобы работали все законы по энергетике, потребители электроэнергии должны быть юридически грамотны, знать свои права и обязанности, как потребителя, так и поставщика» - **Рытикова Людмила**, координатор по Ак-Суу

Общественный центр ЗППЭ г.Каракол охватывает в своей деятельности также Джеты-Огузский район, Тонский район.

### **Центр ЗППЭ г.Нарын:** начал свою деятельность в апреле 2012 года.

«Защита прав потребителей для меня, это - в первую очередь помочь в развитии отрасли электроэнергетики оказавшуюся в последнее время в кризисном положении из-за плохого менеджмента руководства страны и распределенергокомпаний. Возврат доверия людей к энергетикам, обеспечение качественным бесперебойным электроснабжением и улучшение положения добросовестных потребителей электроэнергии»

**Айбек Аскарбеков**, руководитель Нарынского филиала ОФ «ЮНИСОН», инженер-энергетик и специалист по ЗППЭ.

**Центр ЗППЭ г. Кант:** Центр ЗППЭ начал работу с августа 2011 года. За прошедший период оказано 323 консультаций, проведены 14 тренингов для потребителей.

- Защита прав потребителей электроэнергии - это в первую очередь для меня значимая поддержка для собственно существования сферы прав человека в Кыргызстане, это возможность сделать нашу жизнь уже сегодня лучше! Защита прав - это для меня возможность способствовать развитию демократии в своем родном Канте, в нашей стране. -

**Осмоналиева Гульяим Ишеновна**, глава Общественного объединения «ЭЛСЕН», эксперт по ЗППЭ.

### **Центр ЗППЭ г. Кара-Балта:**

- Защита прав потребителей электроэнергии - это показатель движения нашего общества к верховенству Закона и признания важности сферы прав человека в такой сложной области как электроэнергетика, - **Бермет Жунушпаева** координатор центра по г.Кара-Балта

### **Центр ЗППЭ г.Токмок**

- Защита прав дает чувство удовлетворенности если смог помочь хотя бы одному человеку, - **Камалхожаева Жанар**, координатор центра по г.Токмок

**Центр ЗППЭ с. Ананьево:** Центр ЗППЭ открыт на базе Общественного Объединения «Новатор». За прошедший период в данных ЦЗППЭ правовыми консультантами оказано 101 консультаций по обращениям,

« - Это не просто разъяснения населению, это еще и обучение навыкам и механизмам как правильно и грамотно без ссор и склоков решить проблемы с электричеством, работаем с поставщиками и с обслуживающим персоналом». Айгуль Тапаева, исполнительный директор ОО «Новатор», и руководитель центра.

### **Центр ЗППЭ с. Григорьевка:** функционирует на базе ОО «Новатор».

«Обращаясь к нам потребители получают не только, качественную информационную консультацию, но и защищённость от произвола и чувство справедливости по отношению к простому жителю и подобные мероприятия стимулируют потребителей отстаивать свои интересы во всех других подобных ситуациях» - **Валентина Решетникова**, активист ОО «Новатор», координатор по с.Григорьевка

**Центр ЗППЭ г.Джалал-Абад** консультирует и оказывает поддержку, защищая права потребителей электроэнергии

«Потребитель имеет право на безопасность услуги; на компенсацию причиненного ущерба; на информацию; на выбор; на просвещение, но потребитель не специалист, и во взаимоотношениях с исполнителями или в предоставлении услуг его защищает Закон и другие подзаконные акты, например, договор, который вручается потребителю. Конкретно по потреблению электроэнергии электроснабжающая организация действует односторонне, не согласовывая свои действия с абонентами. Наша задача восстанавливать нарушенные права абонентов в соответствии с законодательством КР»

**Линдоренко Лидия Петровна**, исполнительный директор ОО «Либра»

### **Центр ЗППЭ пгт. Кадамжай**

« По мнению абсолютного большинства потребителей электроэнергии, с которыми пришлось работать в ходе реализации проекта по защите прав потребителей, сходятся на том, что никакой действенной защиты потребителей не будет пока нет договора между поставщиками электроэнергии и потребителями» - **Лукьянов Владимир Михайлович**, координатор по Баткенской области

**г.Бишкек, Общественный фонд "Юнисон",  
программа "Добросовестное управление"**

*«Большинство граждан не верят в то, что защита прав потребителя в сложном энергетическом секторе возможна, но мы говорим – что возможна, важно только правильно направить процесс обжалования, обеспечить письменную коммуникацию и всегда можно достичь результата»*

**Дарика Сулайманова**, инженер и координатор программы  
«Добросовестное управление» ОФ «Юнисон»

*«Усовершенствование законодательных актов и норм, их выполнение, искоренение коррупции и улучшение оказания услуг по электроснабжению, повышение правовой грамотности и информированности, обучение умению отстаивать свои права основная цель защиты прав потребителей электроэнергии».*

**Кулумбетов Жаныбек**, программный сотрудник ОФ «Юнисон»,  
имеет большой опыт по управлению и реализации проектов,  
по работе с развитием сообществ и НПО.



## **Горячая линия защиты прав потребителей электроэнергии – ОБЩЕСТВЕННЫЕ ЦЕНТРЫ:**

### **Чуйская область\*:**

- г. Кант, - 03132-59203, 0777211168,
- г. Карабалта - 996-3133 41311, +996-557-110-778,
- г. Токмок - 0 554 03 04 08

### **Баткенская область\*\*:**

- г. Кадамжай - 0552539753

### **Джалалабадская область\*\*:**

- г. Джалаал-Абад - 0555285968

### **Иссык-Кульская область\*:**

- г. Каракол - 03922-59187, 0555627842,
- с. Кызыл-Суу – 0555958276,
- с. Ак-Суу – 0555215951,
- с. Ананьево, и Иссык-Кульский район - 0543-868595,
- с. Григорьевка - 0772934859, 03943-40907.

### **Нарынская область\*:**

- г. Нарын – 0550664305 0352250989



## **Контактные телефоны телефонов доверия и центров по качеству обслуживания электрораспределительных компаний:**

ОАО “Северэлектро” (0312) 33 88 22,  
Таласский филиал: (03422) 5-47-26, (03422) 5-45-92  
ОАО “Востокэлектро” 0(3922) 4 08 76  
Нарынский филиал: 0(3522) 6 00 3  
ОАО «Ошэлектро» (03222) 8-30-00;  
Энергосбыт г.Ош (3222) 7-48-10  
ОАО “Жалалабадэлектро” (3722) 5-01-23

## **Общественный фонд «Юнисон»**

г. Бишкек, ул. Абылмомунова, 145  
тел. (312) 43-86-26  
факс: (312) 90-12-16  
веб-сайт: [www.unison.kg](http://www.unison.kg)  
эл-адрес: [office@unison.kg](mailto:office@unison.kg)