**О работе с потребителями.**

В течение 2016 года поступило заявлений 251, что на 9,16% больше, чем в 2015 году.

Из них на предмет проверки соответствия качества услуг по отоплению и ГВС – 68, что на 4,2% меньше, чем в 2015 году:

По заявлениям на прочие темы (расторжение договора, увеличение расчётной площади, по вопросам начисления по тепловым счётчикам, на перерасчёты, согласно акту приёма-передачи квартир, разделение или объединение лицевых счетов и т.д.) – 183, что на 16,56% больше, чем в 2015 году.

На основании указанных заявлений совместно с представителями Отдела Тепловой инспекции и наладки режимов АО «Атырауские тепловые сети», обслуживающих КСК (при их наличии), инженерного состава Службы Реализации и Сбыта были организованы комиссионные обследования по выявлению причин несоответствия, о чем составлены Акты обследования и направлены в установленные законодательством РК сроки ответы всем заявителям.

Согласно «Методике перерасчета стоимости услуг по теплоснабжению с учетом фактической температуры наружного воздуха» утвержденной приказом председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий от 21.02.06 была произведена работа по перерасчету стоимости услуг по теплоснабжению населению на фактическую температуру наружного воздуха за отопительный сезон 2015/2016 годов: сумма перерасчета, согласно расчета по фактической температуре наружного воздуха, составила – **7 741,0 тыс.тенге** ( возврат населению). Перерасчет населению был произведен по лицевым счетам в августе месяце 2016 года.

АО «АТЭЦ» в 2016 году совместно с АО «Атырауские тепловые сети» были продолжены мероприятия по установке общедомовых приборов учета тепловой энергии (ОДПУ).

АО «АТЭЦ» заключены соглашения с КСК города Атырау на предмет предоставления места для установки прибора учета и принятия на баланс приборов учета для эксплуатации после его установки по акту приема-сдачи.

С жителями жилых домов, в которых произведена установка, заключены индивидуальные договора на приобретение и установку ОДПУ с расчетом стоимости 1 кв.м. установки и стоимости прибора.

Оплата за приобретение и установку ОДПУ жителями производится поэтапно в течении 2-х лет, на основании квитанций.

За 2016 год установлено по программе АО «АТЭЦ» 54 ОДПУ.

По состоянию на 1 января 2017 года установлено общедомовых приборов учета тепловой энергии:

* + по юридическим лицам – 336 при потребности 398 приборов;
  + по физическим лицам – 376 при потребности 422 приборов.

**О перспективах деятельности (планы развития), в том числе возможных изменениях тарифов на регулируемые услуги (товары, работы).**

Перед АО «Атырауская ТЭЦ» на ближайшую перспективу поставлены задачи и утверждены следующие мероприятия:

* Выполнение в полном объеме ежегодной программы капитальных и текущих ремонтов основного и вспомогательного оборудования, зданий и сооружений;
* Модернизация оборудования, отработавшего свой парковый ресурс;
* Обеспечение выполнения мероприятий по продлению ресурса работы основного оборудования.
* Выполнение инвестиционных обязательств АТЭЦ по обновлению, поддержке, реконструкции и техническому перевооружению существующих активов АТЭЦ, необходимых для обеспечения поэтапного увеличения коэффициента эффективности использования установленной мощности и по вводу новых мощностей.

Предельного уровень тарифа на услуги АО «Атырауская теплоэлектроцентраль» по производству и снабжению тепловой энергии на 2016-2020 годы утвержден с учетом уровня инфляции согласно приказу Департамента комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики РК по Атырауской области от 23.11.2015г. №168-ОД.

В дальнейшем, в течение 2017-2020 годов планируется ввод новых мощностей – это новая газотурбинная установка N=60 МВт (ГТУ), турбоагрегат ст. №13 типа ПТ-65-90/13, что приведет к росту электрической мощности на 125 МВт и тепловой мощности на 164 Гкал/час.