

На вопросы читателей
«Комсомольской
правды» в рамках
«Прямой линии»
ответили специалисты
АО «Молдовагаз»

«МОЛДОВАГАЗ»:

Гости «КП»



Валентин Спиридонович Тону,
начальник управления поставок и реализации газа АО «Молдовагаз».



Иларион Георгиевич Попа,
начальник управления продаж природного газа и работы с потребителями АО «Молдовагаз».



Иван Дмитриевич Гарчу, заместитель начальника управления развития и эксплуатации газового комплекса АО «Молдовагаз».



Александр Иванович Арабаджи,
главный инженер ООО «Кишинэу-газ».

- Кто и с какой периодичностью проверяет качество газа в Молдове?

Валентин Спиридонович Тону:

- Процедура проверки качества газа входит в контрактные условия поставок. Эти положения закреплены также в двустороннем соглашении с предприятием «Украина-Нафтогаз». Эта процедура осуществляется на первом этапе на границе при помощи потоковых хроматографов. Как правило, мы выполняем эту процедуру несколько раз в 60 минут, обобщаем полученные данные и выводим суммарные значения за час. Эти показатели интегрируются в суточный реестр, и по результатам поставки за предыдущие сутки выдается сертификат поставки газа. Мы не ограничиваемся тем, что проверяем качество газа на границе. По международным соглашениям, тот, кто передает газ, тот отвечает за его качество при передаче. В Молдове при входе газа оценивается с точки зрения качества коллегами из Украины. На выходе из страны это делает наше дочернее предприятие «Молдова-трансгаз». За многолетний период работы сотрудничества с украинскими коллегами, ни разу не было обнаружено каких-либо неполадок и искажения приборов качества природного газа. Мы можем твердо сказать, что тот газ, который потребитель использует в быту, соответствует всем нормам качества и параметрам, указанным в нормативных документах. Тем не менее, учитывая, что проверку проводит сопредельное государство, мы также пристально следим за качеством. Именно поэтому наше предприятие инициирует дополнительный контроль природного газа, чтобы убедиться в том, что газ не изменяет на территории Молдовы своих параметров. Крупные потребители, у которых качество газа особенно влияет на технологический процесс, имеют возможность проверить самостоятельно качество газа. В Молдове это делают ТЗЦ-1 и ТЗЦ-2, которые потребляют порядка 40 % от реализуемого объема газа в нашей стране.

О «желтых язычках» пламени

- Очень часто потребители интересуются - почему газ горит то желтым, то синим? Это говорит о его качестве?

Валентин Спиридонович Тону:

- Это скорее вопрос качества организации горения, чем вопрос о качестве самого газа. На качество организации горения влияют много факторов. Давайте посмотрим на бытовую кухню человеческими глазами. На кухне у нас есть газовый котел, газовая плита. Котел старого образца имеет КПД не менее 82 %, котел нового поколения - 92-96 %. Газовая плита - 55 %. Это говорит о том, что процесс организации горения газовой плиты имеет место на открытом пространстве. Надо учитывать температуру окружающей среды, чем она выше, тем выше КПД, то есть меньше энергии тратится на обогрев кухни. Второе. Летом вода, которая поступает в наши дома, имеет температуру + 20 С, зимой + 5 С. Конечно, летом надо меньше энергии, чтобы ее вскипятить. Часто мы отвлечемся, когда газовый прибор работает, вода вскипает и попадает на прибор горелки.

Конечно, это имеет свои последствия. И в дальнейшем это может повлиять на появление «желтых язычков» пламени. Если чайник используется долгое время, на нем появляется накипь. И вода вскипает более длительный период. Много зависит и от качества самой воды: чем она мягче, тем она быстрее вскипает. Периодически надо выполнять техобслуживание газовой аппаратуры. Не менее одного раза в год. Это постулат, обязательный для всех потребителей. Зимой когда потребление газа увеличивается у людей появляется сомнение, может, «голубое топливо» не того качества и потребитель переплачивает. Хотя, если своевременно проводить профилактические работы, а также следить за посудой и горелками, часть претензий отпадет сама собой.

- Но все же, если у людей появляются сомнения, что делать?

- Необходимо обратиться в службу работы с потребителями, на обратной стороне каждой квитанции есть соответствующий номер телефона. И уже решать вопрос в индивидуальном порядке. Также есть независимые лаборатории, однако услуга дорогостоящая, поэтому потребителю придется оплачивать ее самостоятельно.

Об установке автономного отопления

« - Добрый день, меня зовут Татьяна, я из Кишинева. Такой вопрос - мы хотим установить в доме газовую колонку, но у нас в доме мансарда, и там тоже автономное отопление... Говорят, что в таком случае нам не установить колонку... Как быть?

Александр Иванович Арабаджи

- Татьяна, добрый день! Для того, чтобы изучить возможность установки в доме дополнительного газового оборудования, в вашем случае речь идет о газовой колонке, вам необходимо обратиться в «Кишинэу-газ» по адресу - ул. Албишара, 38. Первый этаж, пятое окно. Я бы рекомендовал не слушать мнения неспециалистов, которые рассуждают о том, можно ли установить в доме дополнительное газовое оборудование или нет, каждый дом индивидуален, лучше всего обратиться к нам, и наши специалисты рассчитают, есть ли такая возможность в вашем доме.

- Еще такой вопрос. На первом этаже находится труба, через которую происходит выход продуктов горения от автономного отопления. Это опасно вообще? Это находится прямо под окном... Каждые пять минут идет выхлоп.

- Ни одно газовое оборудование, которое устанавливается со всеми сопутствующими документами и проведенной экспертизой, не проходит без акта проверки технического состояния вентиляционного канала и дымохода. Выдача данных актов находится в компетенции Службы гражданской защиты и Чрезвычайных ситуаций МВД РМ. И перед тем как выдать документ, специалисты в области пожарной безопасности проверяют все индивидуально.

- А как узнать - менялся ли фильтр?

- В вашем конкретном случае я бы рекомендовал обратиться к нам с заявлением, мы подключимся, и в случае чего сможем иницииро-

вать проверку, самостоятельно обратимся в Пожарную службу, соберем общую комиссию, и полностью изучим эту ситуацию.

- И последний вопрос. Раньше были различные проверки газовой плиты, шланга и так далее... Сейчас это тоже есть? Или нужно самостоятельно все делать?

- Да действительно, до 2007 года этим в обязательном порядке занимались газораспределительные предприятия, в том числе и ООО «Кишинэу-газ» и затраты на эти работы были включены в тариф на природный газ, что отражалось в конечном счете на потребителях. Но с 2007 года НАРЭ исключило эти затраты. И сейчас всю ответственность за исправность своего газового оборудования несет потребитель. Эти работы теперь выполняются по контракту. Вам необходимо также обратиться в «Кишинэу-газ», заключить контракт и за определенную плату специалисты проведут профилактическую проверку газовой плиты. Номер телефона службы технического обслуживания внутридомовых систем «Кишинэу-газ» - 578-122. Звоните, вашу заявку регистрируют, сообщат, сколько стоит тип работ, которые вам необходимы, и согласуют время, чтобы было вам удобно.

- Спасибо за подробный ответ

Об очередях

В «Кишинэу-газ»

« - Меня зовут Мария, я из Кишинева. Есть ли сейчас очередь на установку автономного отопления?

Александр Иванович Арабаджи:

- Как таковой очереди не существует, и никогда не существовало. Вам нужно обратиться в «Кишинэу-газ» за разрешением на установку автономного отопления. Необходимо иметь при себе копию удостоверения личности и документ, подтверждающий право собственности квартиры. Подав документы, вы в течение 14 дней получаете разрешение. Следующий шаг - это проведение проектных работ. Их вы можете заказать как в «Кишинэу-газ», так и в любой другой организации, имеющей соответствующую лицензию. И, конечно, уже после того, как вы будете иметь в руках все документы от различных инстанций, вы можете приступать к установке автономного отопления.

О преимуществах «автономки»

- В чем заключаются преимущества автономного отопления?

Иван Дмитриевич Гарчу:

- Что такое отопление? Отопление – это искусственно созданный обогрев помещения с целью возмещения в нём теплопотерь и поддержания определённого уровня температуры. Есть понятия - централизованная система отопления и автономное отопление. Централизованное отопление организовано таким образом, что тепло вырабатывается за пределами отапливаемого помещения или же здания, а затем поступает по длинным разветвленным трубопроводам к целевому помещению. Такой вид отопления зачастую встречается в городах, особенно в качестве отопления многоквартирных построек, а также нежилых помещений.

В сельской местности или в малоэтажных застройках централизованное отопление является нецелесообразным, так как потребители значительно удалены от источника тепловой энергии. Потому здесь лучше всего использовать автономное отопление, для которого характерно размещение генератора тепла непосредственно в отапливаемом здании.

Автономное отопление в большинстве случаев применяется для обогрева одной постройки, а генератор тепла представляет собой некое multifunctionальное устройство, которое предназначено не только для отопления помещения, но и для подогрева воды.

В чем ее преимущества? Во-первых, оплачивается только то, на что человек тратит газ. Все знают, что при передаче теплоносителя от источника выработки до отопительных приборов существуют потери тепла. В автономной системе отопления данных потерь нет, поэтому экономится порядка 30 % тепловой энергии. Это является основным преимуществом. Второй плюс. Потребитель использует систему отопления, когда ему нужно, самостоятельно регулирует параметры и температуру подачи. Создавая тем самым комфортные условия для проживания. И третий фактор - есть возможность постоянно пользоваться горячей водой. Что, к сожалению, не обеспечивает централизованная система отопления. В этом же контексте хочется отметить, что в Молдове в настоящее время существует программа финансирования проектов по повышению энергоэффективности в жилищном секторе Молдовы. Молдавские банки предоставляют кредиты физическим и юридическим лицам для установки энергоэффективных технологий. После завершения и проверки работ, заемщик получает грант. Грант покрывает определенный процент от стоимости затрат на установку современного газового котла и системы отопления и его может получить любой потребитель частного сектора, который изъявит желание установить себе автономное отопление. Грант выделяет программа «MOREEFF» (телефон: 022-222 639; факс: 022-222 679; email: info@moreeff.info сайт: www.moreeff.info).

« - Добрый день. Меня зовут Наталья. Можно ли поставить автономное отопление, если я живу на 8 этаже 12 этажного дома.

Александр Иванович Арабаджи:

- Если ваш дом газифицирован, то органической в установке в данном вопросе нет. В советское время были ограничения на установку автономного отопления не выше определенного этажа, но современные нормы позволяют выполнять газовые работы до 16 этажей. Каждый дом индивидуален, нужно проводить гидравлический расчет сетей. И на основании полученных данных вопрос решается с проектной организацией. Заявления в «Кишинэу-газ» принимаются ежедневно с 8.00 до 14.00.

Об утерянных квитанциях

- Если квитанция утеряна или не пришла по каким-то причинам, как можно оплатить услугу?

Иларион Георгиевич Попа:

- Во-первых, начнем с того, что квитанции распределяются потребителям ежемесячно посредством почты или управляющим жилищного фонда. И в принципе случаев утери быть не должно. Однако все же, если случился такой казус, есть два способа оплаты. Первый - обратиться в коммерческий офис по адресу - ул. Албишара, 38. Вам выписку новую квитанцию, и по ней можно оплатить по счету. Но есть другой способ, о котором я сейчас расскажу подробнее. Мы запустили новый информационный продукт, который позволяет через электронную почту видеть ежемесячную фактуру. Получив эту фактуру по электронной почте, можно ее распечатать и с таким же успехом оплатить в любом банке или почтовым отделением. Хочу напомнить читателям «Комсомолия», что активировать такую услугу можно, если написать на электронный адрес заявку: factura.email@moldovagaz.md. Вы должны выслать письмо следующего содер-



жания: фамилия, имя-отчество, номер лицевого счета, мобильный или стационарный телефон. И на мобильный телефон вы сможете получить в дальнейшем информацию о задолженностях, если таковые есть. А также вы сможете на почтовый адрес получать копию фактуры. В перспективе эта услуга может привести к тому, что мы все будем получать квитанции онлайн. Тем самым мы сэкономим на распределении фактур через почту и управляющих жилищного фонда.

- Но также можно оплатить фактуры при помощи обычной банковской карточки, просто перекинув деньги на счет предприятия. Так ведь?

- Конечно, это можно сделать, но для этого у потребителя должна быть подключена услуга клиент-банк. Тогда потребитель сможет «перекинуть» с личного счета на счет предприятия деньги для погашения задолженностей перед «Молдовагаз».

О перезаключении контрактов

« - Меня зовут Алена. Я из Кишинева. У меня такая ситуация. Когда счетчик ставили, то оформляли на другого человека, могу ли я перезаключить контракт на себя?

Иларион Георгиевич Попа:

- Вы не только можете перезаключить контракт, вы обязаны это сделать. Изменился собственник жилья?

- Нет, не менялся. Я являюсь собственником, но лишь часть жилья.

- В любом случае вы имеет право перезаключить контракт. Вам нужно обратиться в коммерческий офис предприятия. При себе нужно иметь - удостоверение личности и документ о праве собственности.

- Это что имеется ввиду?

- Если вы купили квартиру, то речь идет о договоре купли-продажи. Если это государственная квартира, то вы должны принести выписку лицевого счета. Также вы должны принести справку о прохождении техники безопасности. Эта процедура производится по адресу: Александр Чеп Бун, 94. С этими документами и перезаключается контракт.

- Но сначала нужно пройти курсы по технике безопасности?

- Да. Это вам в будущем будет только на пользу. Это принципиально. И берегите не нужно. Сам контракт перезаключается в течение 5-10 минут.

- А как долго длится эти курсы?

- Это скорее прохождение инструктажа по технике безопасности. Чтением курсов занимается распределительное предприятие. В день проходит 5 (пять) раз инструктаж. При этом на государственном языке (в 9.00, 10.00, 16.00), два раза - на русском (в 12.00 и в 15.00). Эта процедура занимает 25-30 минут, вам сразу же выписывают сертификат на знание правил пользования газа в быту.

- За какой период я обязана перезаключить

контракт? Есть сроки?

- Чем быстрее, чем лучше. Подписав контракт, вы будете более защищены в случае возникновения каких-либо вопросов с поставщиком газа. Также это ваша обязанность как потребителя.

О том, с чего начать, если есть желание установить «автономку»

- Скажите, какие документы нужны и что включает в себя процедура по установке автономного отопления?

Александр Иванович Арабаджи:

- Процедура установки автономного отопления состоит из нескольких этапов. В первую очередь, это выдача разрешений на установку автономного отопления в Кишинэу-газ. Потребитель должен обратиться в абонентский отдел, окно номер пять. При себе нужно иметь копию паспорта и копию документа на право собственности. Заявление рассматривается специально созданной комиссией, а спустя 14 дней человек получает разрешение на установку «автономки». Потом потребитель должен заказать проект, проектные работы выполняет или «Кишинэу-газ», или любая другая проектная организация, имеющая лицензию на данный вид деятельности. Сегодня в Кишиневе таких организаций насчитывается порядка семидесяти. Для обеспечения прозрачности мы вывесили списки этих организаций у себя в абонентском отделе. И человек может обратиться в любую из них. Выдача разрешений является бесплатной, а выполнение проектных работ - это уже услуга, которую необходимо оплатить. С проектом на руках человек должен еще раз обратиться в «Кишинэу-газ» для согласования.

- Что такое согласование?

- Это проверка на соответствие проекта техническим нормам подключения. Гидравлический расчет должен быть проведен, так как установка отопления ни в коем случае не должна сказаться ни на том, что подключается, ни на остальных потребителях. После того, как проект согласовывается, его нужно согласовать в управляющей компании - или муниципальном предприятии, или ассоциации жильцов. Когда проект на руках и со всеми согласован, человек покупает котел, обращается в специализированные организации для монтажа оборудования, таких компаний в Кишиневе много. Ему монтируют систему отопления, остается лишь подключение. Обращаться также нужно в Кишинэу-газ, только газораспределительное предприятие имеет право подключения. Для этого надо обратиться в 1 или 2 окно, первый этаж, абонентский отдел. Нужны документы на котел, удостоверение личности, документы на право собственности. Обращаясь к читателям, чтобы не покупать котлы б/у или сомнительного качества, нелегального образом ввезенные в Молдову. Они не имеют сертификатов соответствия. И использовать в Молдове их нельзя. При отсут-

ствии сертификатов мы отказываем в подключении, часто многие обижаются, но мы не можем себе позволить устанавливать такие котлы. Так как они представляют угрозу для жизни и тем, кто эти котлы устанавливает, и тем, кто рядом живет. И имея эти документы на руках, в течение недели все оформляется. Параллельно человек перезаключает договор на поставку газа. Мы работаем по принципу «единого окна». И когда все документы оформлены, приезжает бригада и подключает квартиру к автономному отоплению.

- Если человек решил что-либо изменить у себя в квартире, куда нужно обращаться? Александр Иванович Арабаджи:

- Очень важный момент. Сегодня распространенное явление - самовольная перепланировка газового оборудования. Однако конечный потребитель не должен производить самовольного подключения новых газовых приборов к существующей установке. Без предварительного согласия поставщика. Чтобы не было инцидентов, несчастных случаев и так далее. Нужно в обязательном порядке обратиться в «Кишинэу-газ», квалифицированный специалист проверит наличие вентиляционного канала, соблюдение необходимых требований, чтобы оборудование работало безопасно. И когда все будет соблюдено, мы выйдем и выполним все работы - качественно, квалифицированно. Хотелось бы сразу отметить, что многих интересует, сколько это стоит. Цены у нас щадящие. Так как мы социально направленное предприятие. К сожалению, люди разные, к нам обращаются и пенсионеры, и нами было принято решение установить такие тарифы, чтобы мог любой заказать подобные услуги.

О газе в Кишиневе и других городах страны

- Динамовый ли газ поступает к потребителю в Кишиневе и других городах республики?

Валентин Спиридонович Тону:

- «Молдовагаз» импортирует газ из транзитных трубопроводов, который в дальнейшем импортируется в европейские страны. То есть, учитывая, что Молдова не добывает самостоятельно газ и тех маленьких объемов, которые мы добываем на юге страны, не хватает, чтобы смешивать с основным потоком газа, можно с уверенностью сказать, что газ, который поступает потребителям в Кишиневе, такой же по качеству, что и газ, который потребляет, скажем, Кишинь или другие районы Молдовы.

Об экономии теплотенергии

- Скажите, как можно сберечь тепло и экономить таким образом газ? Заделать щели, установить на окнах стеклопакеты?

Иван Дмитриевич Гарчу:

- Самое главное - это тщательная теплоизоляция, исключение утечек тепла в атмосферу. Основные теплопотери в любом помещении происходят через окна, двери и наружные стены помещения в многоквартирных домах, а также потолки и полы в частных домах. Чтобы утеплить окно, если, конечно, нет возможности его заменить на современное окно со стеклопакетом, нужно всего лишь заделать щели в самой оконной раме, между стеклами и рамой и при возможности, установить еще один слой остекления. Что касается утепления дверей, то же самое - нужно заделать все щели вокруг двери, а по возможности установить вторую входную дверь. Что касается утепления наружных ограждений, то лучше всего это делать снаружи. Современные технологии позволяют утеплить здание инертными материалами, которых в настоящее время на строительном рынке большой выбор. Чем холоднее температура наружного воздуха, тем большая толщина изолирующего материала понадобится. Для утепления можно использовать пенополистирол (пенопласт) или минеральную вату.

Об отключении газа

- В каких случаях отключают газ? И оповещают ли клиента?

Иларион Георгиевич Попа:

- Прекращается подача газа по нескольким причинам. Во-первых, это неплатежи за потребленный газ. И второе - нарушения техники безопасности, когда потребитель делает неавторизованные изменения в приборах потребляющих газ. Когда потребитель не оплатил фактуру, тогда «Молдовагаз» отключает потребителя после 10 дней с момента получения фактуры. До 10 числа каждого месяца потребитель получает фактуру, до 20 числа он ее должен оплатить. Если фактура не оплачена, поставщик имеет право отключить неплатильщика.

Насчет извещения потребителей: мы этого не делаем, так как в фактуре есть извещение о том, что если с момента получения фактуры потребитель не оплативший по счетам в течение 10 дней, будет отключен. Дополнительных извещений мы не отправляем, а сразу отключаем и делаем это в соответствии с действующим законодательством. Что касается нарушения техники безопасности, в этом случае оператор сети имеет право отключить потребителя. Или поставщик «Молдовагаз» извещает оператора сети о том, что данный потребитель должен быть отключен. В данном случае также Оператор сети отключает потребителя от газовой сети.

Подготовила Дарья ЗИМБЕЛЬСКАЯ

Фото Сергея СЕДЛЕЦКОГО

Видео смотрите на нашем сайте.

Партнер «Прямой линии» компания

Aquatrade, производитель воды

Gura Căinarului и Aqualife.