



24.02.2016

**Филиал «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго»  
подвел итоги работы по обслуживанию потребителей электрической  
энергии в 2015 году**

*Валерий Гричанный, директор филиала «Брянский» ОАО «Тюменская энергосбытовая компания», уполномоченный представитель филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» рассказал об итогах работы гарантирующего поставщика электрической энергии в Брянской области в 2015 году.*

**- Валерий Анатольевич, какие достижения компании Вы считаете самыми главными?**

- Работа филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» была направлена на выполнение всех контрольных финансовых показателей, обязательных для гарантирующих поставщиков электрической энергии. В 2015 г. мы заключили более 8 тысяч новых договоров энергоснабжения с потребителями – юридическими и физическими лицами. Теперь общее количество обслуживаемых абонентов составляет 575 тыс. бытовых и 14 053 юридических лица. Полезный отпуск электрической энергии в 2015 г. составил 3,3 млрд. кВт\*ч.

Самым же главным и стратегически важным достижением я считаю подписание в сентябре прошлого года соглашения о сотрудничестве между

Правительством Брянской области и ОАО «Тюменская энергосбытовая компания». Оно предусматривает взаимодействие в вопросах обеспечения надежного и бесперебойного энергоснабжения потребителей электрической энергии Брянской области.

**- Расскажите подробнее, как ведется работа с потребителями?**

- Чтобы нашим потребителям создать максимально комфортные условия, мы открываем новые Центры обслуживания клиентов не только в г. Брянске, но и в районах области: 1 сентября прошлого года открылся новый офис на территории Брянской области – сбытовой участок в городе Злынка; в 2016 г. запланировано открытие нового центра в г. Стародуб. В ЦОКах можно передавать показания приборов учета, оплачивать коммунальные услуги, получить консультацию в части начисления платы за них, заключить договор энергоснабжения, подать комплекты документов для внесения изменений в расчетную базу. С апреля 2015 года компания дополнительно стала реализовывать в центрах обслуживания клиентов качественное энергосберегающее оборудование, в том числе приборы учета электрической энергии по доступным ценам.

В 2015 году ЦОКи филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» посетили более 118 тысяч человек, что на 8000 больше, чем в 2014 г. За прошедший год в ЦОКи г. Брянска и Брянской области поступило более 200 тысяч обращений в очной и заочной форме. Общее количество обращений в call-центр по сравнению с 2014 годом увеличилось на 74%. Большинство из них были связаны с вопросами перерасчета платы за электроэнергию (20%), отключения электричества (14%) и установки, замены, опломбировки приборов учета электрической энергии (8%). В контактный центр можно позвонить по бесплатному номеру 8-800-100-88-32 и получить подробную консультацию по интересующим вопросам. Подробнее обо всех сервисах можно узнать на официальном сайте филиала <http://www.elektro-32.ru/>. Также любой потребитель может зарегистрироваться в «Личном кабинете». Это значительно упрощает процесс оплаты электроэнергии, появляется возможность оперативно решать возникающие в плане начислений проблемы.

Мы всегда стараемся идти навстречу потребителям и делать их жизнь лучше. Каждый клиент может выбрать наиболее удобный способ обращения в компанию и оплаты электрической энергии. Качество обслуживания для нас стоит на первом месте.

**- Основной проблемой практически всех энергетических компаний являются долги потребителей. Каким образом ведется работа со злостными неплательщиками?**

- Филиал «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» уделяет особое внимание реализации мероприятий, направленных на ликвидацию задолженности всех групп потребителей электрической энергии и недопущению в дальнейшем ее роста. Мы стараемся повышать платежную дисциплину различными, предусмотренными российским законодательством, способами. Специалисты филиала регулярно проводят разъяснительные работы с потребителями-неплательщиками, выезжают на рейды с судебными приставами, информируют о наиболее злостных должниках средства массовой информации, активно ведут претензионно-исковую деятельность.

За 2015 год юристами компании было предъявлено 2 957 исковых заявлений в отношении должников (физических и юридических лиц), не исполняющих свои обязательства по оплате потребленной электрической энергии, на общую сумму более 700 млн. рублей. Судами было удовлетворено 1412 исков, с потребителей-неплательщиков взыскано 466 миллионов рублей основного долга и 3,9 млн. рублей штрафных санкций.

Иногда мы вынуждены прибегать к крайней мере – ограничение подачи электрической энергии, но это происходит только в том случае, если не удастся решить проблему путем переговоров. Поэтому из 19 731 запланированных отключений в 2015 году было произведено только 1895, что составляет менее 9,6% от запланированного объема. Режим ограничения потребления электрической энергии был произведен в отношении 652 юридических лиц и 1243 физических лиц.

Мы продолжаем убеждать своих потребителей в том, что расплачиваться за потребленную электрическую энергию нужно вовремя. К тому же, с 1 января 2016 года вступили в силу изменения в законодательстве, согласно которым

значительно увеличился размер пени за несвоевременную оплату коммунальных ресурсов как для физических, так и для юридических лиц. Внесенные изменения направлены на повышение платежной дисциплины, от которой зависит бесперебойное и качественное электроснабжение. Мы надеемся, что применять штрафные санкции не придется, но это уже зависит от ответственности наших потребителей.

**- Каких целей Вы планируете достичь в этом году?**

- 1 июня 2016 года филиал «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» будет отмечать 2 года присутствия в Брянской области в качестве гарантирующего поставщика электрической энергии. За это время у нас сложился профессиональный коллектив высококвалифицированных специалистов, что позволяет с успехом решать поставленные задачи. Несмотря на сложную экономическую ситуацию, компания сохраняет производственные показатели на том уровне, который позволяет обеспечивать граждан Брянской области качественным энергоснабжением. Основное внимание в 2016 году мы, безусловно, уделим проблемам борьбы с неплательщиками, а также направим усилия на развитие дополнительных услуг и сервисов, в том числе в сфере энергосбережения.