

Аркадий Краснов: «Наша главная цель – развитие сервисов»

Экономическая нестабильность второй половины 2014 года заставила многие компании изменить методы работы на рынке

ЮЛИЯ МАРЖУКОВА

О том, как Тольяттинской энергосбытовой компании, отметившей 30 апреля свое семилетие, удастся в непростых рыночных условиях сокращать дебиторскую задолженность, бесплатно проводить семинары для своих клиентов, оказывать юридические услуги и непрерывно совершенствовать механизмы взаимодействия с населением и организациями Тольяти, «СО» рассказал генеральный директор ОАО «ТЭК» **Аркадий Краснов**.

- Каковы итоги работы предприятия в 2014 году?

- Сейчас окончательные итоги 2014 года уже подведены. Можно сказать с определенностью, что прошедший год был сложным и 2015-й скорее всего тоже будет нелегким. В рамках действующего законодательства ОАО «ТЭК» покупает электроэнергию, что называется, месяц в месяц и на обязательные платежи для приобретения электроэнергии на оптовом рынке постоянно нужны денежные средства. Это вынуждает прибегать к услугам банков и использовать кредиты. Поскольку деятельность ОАО «ТЭК» полностью контролируется государством и компания входит в госкорпорацию «Ростехнологии», существует жесткий внутренний регламент, по которому мы работаем с ограниченным кругом банков. Иногда это не позволяет мобильно привлекать необходимые денежные средства. И в этих условиях становится очень актуальным вопрос о своевременности платежей за электроэнергию со стороны наших потребителей, так как ОАО «ТЭК» не может позволить себе наращивать дебиторскую задолженность. Но, несмотря на разные трудности и экономическую нестабильность, в 2014 году нам удалось улучшить результат работы с должниками на 40 млн рублей.

- За счет каких шагов удалось достигнуть таких результатов?

- Когда 4 года назад я возглавил Тольяттинскую энергосбытовую компанию, мы начали с того, что закрепили за каждым пользо-



вателем наших услуг персонального менеджера. На каждого специалиста пришлось примерно по 200 клиентов - юридических лиц. И потребители знают, что в любой момент, если что-то случается, можно обратиться за помощью или советом к своему персональному менеджеру.

Еще одно неотъемлемое для нас направление деятельности – диалог с клиентами, которые по тем или иным причинам перестают оплачивать потребление электроэнергии. Мы всегда стараемся договориться с контрагентами «на берегу», ведь переговоры не приводят к обоюдным накладным расходам, всем проще решать вопросы во внесудебной плоскости. Но если договориться не получается, мы вынуждены обращаться в суд. И уже в самых крайних случаях очень неохотно «беремся за рубильник» – отключаем подачу электроэнергии.

- Что такое Центр развития потребителей? С какой целью он создавался? Какие мероприятия проводятся в его рамках, достигаются ли поставленные цели?

- Отрасль электроэнергетики – уникальная, поскольку не полностью подпадает под Гражданский кодекс и регулируется отдельным

законодательством. Есть определенный перечень нормативных документов, но о них, к сожалению, далеко не все организации знают. Сфера энергетики сложная, и не у каждого потребителя есть необходимые знания либо возможность содержать специалиста-энергетика. Чтобы помочь разобраться в тонкостях отраслевого законодательства, руководители подразделений и ведущие специалисты ОАО «ТЭК» на базе нашего Центра развития потребителей абсолютно бесплатно проводят семинары. Темы для лекций определяем и мы, и клиенты – заявку можно оставить прямо на сайте. Причем семинары направлены на различные группы потребителей – и малый бизнес, и крупные организации, отдельный блок разработан для УК и ТСЖ. После участия в семинарах Центра развития потребителей слушатели начинают понимать, где допустили ошибки, и больше их не повторяют. Это, в свою очередь, сокращает число споров, в том числе судебных, и снижаются издержки обеих сторон.

- Какие еще дополнительные услуги вы оказываете?

- Работа с мелкими управляющими компаниями и ТСЖ выявила отсутствие у них квалифицирован-

ных специалистов – бухгалтеров, юристов. Попросту у таких компаний нет финансовой возможности содержать их в штате. Однако законодательство обязывает все управляющие организации аккумулировать сведения о потребленных коммунальных услугах и рассчитывать платежи. В ближайшее время мы планируем создание Единого центра обслуживания потребителей, который благодаря нашим автоматизированным ресурсам и прекрасно обученному персоналу, имеющему необходимые навыки и опыт работы, будет делать расчеты, формировать квитанции и доставлять их до каждого почтового ящика. Кроме электроэнергии, мы готовы взять на себя расчеты за все виды получаемых жителями коммунальных ресурсов и услуг: водоснабжение и водоотведение, отопление, содержание. А самое главное – специалисты Центра обслуживания возьмут на себя самую тяжелую часть работы, общение с потребителями, и будут давать разъяснения, отвечать на вопросы жителей, в том числе и по горячей линии, которая в ОАО «ТЭК» работает уже более 5 лет.

Кроме того, с 2013 года ОАО «ТЭК» оказывает управляющим организациям юридические услуги, представляет интересы потребителя в суде, а также коллекторские услуги, которые, нужно отметить, довольно востребованы. На условиях договора цессии с партнерами выкупаем проблемные долги и самостоятельно их взыскиваем. На сегодняшний день мы смогли собрать значительную часть задолженности, которая образовалась у некоторых УК еще в 2008-2011 годах.

- Расскажите о конкурсе «Золотая опора», который состоялся в конце апреля в вашей компании. Кто стал победителем в этом году?

- Вот уже третий год накануне своего дня рождения Тольяттинская энергосбытовая компания торжественно награждает своих лучших потребителей памятными дипломами. Данный конкурс – это еще один инструмент выстраивания полноценного диалога с потребителями электроэнергии из

арсенала ОАО «ТЭК». Еще одна весомая возможность показать потребителю свою заинтересованность, готовность идти навстречу, создавать наиболее комфортные условия сотрудничества. Ведь для энергетиков ответственное отношение надежных партнеров-потребителей – это возможность не только эффективно работать на рынке, но и, самое главное, обеспечивать стабильное и надежное энергоснабжение.

За 2014 год победителями стали: в категории «Промышленные потребители» - ОАО «ТЕВИС», «Предприятия малого и среднего бизнеса» - ОАО «Восточный дублер», ООО «Ставрополь-хлеб», «Предприятия, финансируемые из бюджета» - МБУ ДЮСШ олимпийского резерва № 2 «Красные Крылья», ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 5». В категории «Средние и крупные управляющие компании» - УК № 2, «Мелкие управляющие компании и ТСЖ» - потребительский кооператив землевладельцев «Усадьба» и ТСЖ «Жукова, 8».

- Какие задачи ставит перед собой предприятие на текущий год?

- Наша стратегия – создание потребителю максимально удобных условий в части получения полного объема наших услуг и исполнения перед нами своих обязательств. Мы уверены, что ОАО «Тольяттинская энергосбытовая компания» всегда будет надежным и удобным партнером для потребителей электроэнергии.

Одна из главных задач нашей компании в текущем году – развитие сервисов. В ближайшее время мы намерены ввести СМС-оповещение с двусторонней связью. Таким образом, мы сможем сообщать клиентам о выставленных им счетах, а они – подавать сведения о потребленных киловаттах. В планах также внедрение оплаты услуг через короткие СМС, с помощью определенной комбинации цифр. В более долгосрочной перспективе нам хотелось бы внедрить и электронные платежи прямо на нашем сайте, над этим мы пока работаем. ■