

Утверждено
решением Совета директоров
ОАО «Волгоградэнергообл»
Протокол от 28.12.2011 № 179

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКЕ
Открытого акционерного общества
«Волгоградэнергообл»
(ОАО «Волгоградэнергообл»)**

2011 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об информационной политике (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Уставом ОАО «Волгоградэнергосбыт» (далее – Общество) и иными локальными нормативными документами Общества.

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным документом Общества, определяющим правила, порядок, сроки раскрытия Обществом информации, а также перечень информации, подлежащей раскрытию.

1.3. Ответственность за полноту и достоверность раскрываемой информации об Обществе и его деятельности несет Генеральный директор.

1.4. Генеральный директор Общества обеспечивает подготовку, согласование и контроль содержания и сроков раскрытия информации, надлежащую систему хранения документов Общества, функциональность и сохранность информационных ресурсов.

1.5. Получение, обработка, хранение и передача Обществом необходимой для реализации Положения информации и иной информации, в том числе коммерческой тайны, регламентируется локальными нормативными актами Общества.

2. Категории заинтересованных лиц, с которыми Общество осуществляет информационное взаимодействие

2.1. Общество осуществляет информационное взаимодействие, в том числе, раскрытие информации, для различных категорий заинтересованных лиц:

2.1.1. Для **потребителей** услуг, предоставляемых Обществом (далее – потребители): в целях непрерывного повышения качества обслуживания потребителей посредством обеспечения их доступа к полной и достоверной информации об услугах, оказываемых Обществом, и условиях их предоставления.

2.1.2. Для **акционеров** Общества: в целях защиты их прав и законных интересов, обеспечения их доступа к информации об Обществе, а также выполнения требований законодательства Российской Федерации в части раскрытия Обществом информации.

2.1.3. Для **представителей средств массовой информации** (далее – СМИ) и **иных заинтересованных лиц**: в целях обеспечения доступа указанных лиц к достоверной информации о деятельности Общества, за исключением информации, не подлежащей раскрытию в соответствии с действующим законодательством.

3. Информационное взаимодействие с потребителями

3.1. В своей деятельности Общество стремится применять максимально клиентоориентированный подход к **потребителям**. С этой целью Общество стремится максимизировать раскрытие предназначенной для потребителей информации о себе и своей деятельности.

3.2. Общество осуществляет раскрытие следующей информации о себе как о сбытовой организации и гарантирующем поставщике электроэнергии в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электроэнергии (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24) (далее – Стандарты):

- структура и объем затрат на реализацию электроэнергии;
- цена на электрическую энергию;
- основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии), информация об изменении данных условий;
- информация об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии (мощности);
- информация о расчете нерегулируемой составляющей в ставке покупки потерь электроэнергии и коэффициента бета (доли покупки потерь по регулируемой цене);
- информация об инвестиционной программе;
- размер регулируемой сбытовой надбавки;
- объем электрической энергии, покупаемой на оптовом рынке;
- информация об объемах покупки электрической энергии (мощности) на

розничном рынке электроэнергии.

Указанная информация подлежит раскрытию на официальном сайте Общества по адресу <http://www.energосale34.ru>.

Раскрытие данной информации иными способами (опубликование в печатном издании, направление контролирующему органу) регламентируется Стандартами и основанными на них внутренними локально-нормативными актами Общества.

3.3. С целью непрерывного повышения качества обслуживания потребителей Обществом разрабатывается комплексная программа на 2012г. по развитию непрофильных видов деятельности. В настоящее время в Обществе организованы Центры обслуживания клиентов (далее – ЦОКи), предоставляющие потребителям Общества услуги по продаже электрической энергии.

Перечень и координаты ЦОКов

Наименование ЦОКа	Координаты (адрес, телефон, эл.почта, режим работы)
Управляющая компания	г.Волгоград, ул.Козловская 14; эл.почта post@energосale.ru ; (8442)26-26-26; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Волгоградское межрайонное управление	г.Волгоград, ул.Козловская 14; (8442)94-71-79; эл.почта post19@energосale.ru ; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Волжское управление	г.Волжский, пр.Ленина 98; (8443)39-99-22; эл.почта post18@energосale.ru ; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Камышинское межрайонное управление	г.Камышин, ул.Красная 28; (84457)4-83-93; эл.почта post22@energосale.ru ; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Михайловское межрайонное управление	г.Михайловка, ул.Ленина 191; (84463)4-96-38; эл.почта post23@energосale.ru ; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Урюпинское межрайонное управление	г.Урюпинск, ул.Большая Мушкетовская 26; (84442)4-31-87; эл.почта post24@energосale.ru ; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье

а также единый многоканальный Call-center (844) 1399, в котором потребителям Общества предоставляются следующие услуги:

- обработка входящих телефонных вызовов и операторами Контакт-центра;
- круглосуточный автоматический прием телефонных вызовов с предоставлением общей и персональной информации (система IVR);
- автоматический круглосуточный прием факсовых сообщений;
- прием и обработка входящих электронных сообщений;

прием голосовых почтовых сообщений (в нерабочие часы операторов контакт-центра).

3.4. Для работы с потребителями, расположенными вне г. Волгоград, Волжский, Камышин, Михайловка, Урюпинск, а также и на территории перечисленных городов в дополнение к вышеуказанным ЦОКаМ Обществом открыты сбытовые (работа с

физическими и юридическими лицами) и абонентские (работа с физическими лицами) участки, оказывающие потребителям услуги по продаже электрической энергии.

Перечень и координаты сбытовых, абонентских участков

	Наименование ЦОКа	Координаты (адрес, телефон, эл.почта, режим работы)
Волгоградское межрайонное управление		
1	Отдел по работе с населением г.Волгограда (ВМУ)	г.Волгоград, ул. Череповецкая, 3 тел.(8442) 94-71-79, 94-29-96; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
2	Абонентский участок	г. Волгоград, пл. Дзержинского, 1 тел.(8442) 55-10-70; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
3	Светлоярский сбытовой участок	г. Волгоград, ул. им. Фадеева, 25 тел.(8442) 62-40-60; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
4	Калачевский сбытовой участок	Волгоградская обл., Калачевский р-н, г. Калач-на-Дону, ул. Дзержинского, 3А тел.(84472) 3-13-12; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
5	Дубовский сбытовой участок	Волгоградская обл., Дубовский р-н, г. Дубовка, ул. Шишлянникова, 109 тел.(84458) 3-42-91; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
6	Октябрьский сбытовой участок	Волгоградская обл., Октябрьский р-н, р.п. Октябрьский, ул. Комсомольская, 5 тел.(84475) 6-19-53; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
7	Городищенский сбытовой участок	Городищенский район, р. п. Городище, площадь Павших борцов. тел.(84468) 3-60-40; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
8	Котельниковский сбытовой участок	Волгоградская обл, Котельниковский р-н,г. Котельниково, ул. Ремизова, 32 тел.(84476) 3-15-76; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
9	Чернышковский сбытовой участок	Волгоградская обл., Чернышковский р-н, р.п. Чернышковский, ул. Техническая, 1 тел.(84474) 6-10-49; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
10	Суровикинский сбытовой участок	Волгоградская обл., г. Суровикино, ул. Ленина,92 тел.(84473) 9-37-56; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Волжское межрайонное управление		

1	Абонентские участки № 1	Волгоградская обл., г. Волжский, ул.Мира,36 «Ж»; тел. (8443) 56-87-49; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
2	Абонентские участки № 2	Волгоградская обл., г. Волжский, ул.Фонтанная 2; тел. (8443) 41-56-44; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
3	Среднеахтубинский сбытовой участок	404143, Волгоградская область, Среднеахтубинский район, р.п. Средняя Ахтуба, ул. Промышленная, 6 «А». Тел.(84479) 5-23-69; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
4	Ленинский сбытовой участок	Волгоградская область, Ленинский район, г. Ленинск, ул. Ленина, д. 320 Тел. (84478) 4-17-77; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
5	Быковский сбытовой участок	Волгоградская обл., Быковский р-н, р.п. Быково, ул. Воровского, 23 А тел.(84495) 3-10-15; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
6	Николаевский сбытовой участок	Волгоградская область, Николаевский район, г. Николаевск, ул. 13я Гвардейская, д.52, тел.(84494) 6-36-89
7	Палласовский сбытовой участок	Волгоградская обл, Палласовский р-н, г. Палласовка, ул. Ушакова, 27А тел.(84492) 6-16-50; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
8	Старополтавский сбытовой участок	Волгоградская обл., Старополтавский р-н, село Старая Полтавка, ул. Победа, 13 тел.(84493) 4-30-48; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Михайловское межрайонное управление		
1	Михайловский сбытовой участок	Волгоградская обл. г. Михайловка, ул.Торговая,60 тел.(84463) 4-18-28; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
2	Кумылженский сбытовой участок	Волгоградская обл., Кумылженский р-н, ст. Кумылженская, ул. Энергетиков,15 тел.(84462) 6-12-36; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
3	Иловлинский сбытовой участок	Волгоградская обл., Иловлинский р-н, р.п. Иловля, ул. Ковалевых, 36 тел.(84467) 5-16-50; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
4	Серафимовичский сбытовой участок	Волгоградская обл., Серафимовичский р-н, г.Серафимович, ул.Серафимовича, 60 тел.(84464) 4-38-02;

		режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
5	Клетский сбытовой участок	Волгоградская обл., ст. Клетская, ул. Покальчука, ба тел.(84466) 4-22-14; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
6	Фроловский сбытовой участок	Волгоградская обл. г.Фролово, ул. Гагарина,1 тел.(84465) 2-19-65; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Урюпинское межрайонное управление		
1	Новониколаевский сбытовой участок	Волгоградская обл., р.п. Новониколаевский, пос. ГЭС, 17 тел.(84444) 6-18-41; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
2	Киквидзенский сбытовой участок	Волгоградская обл., Киквидзенский р-н, ст.Преображенская, ул. Мира, 106 тел.(84445) 3-14-71; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
3	Нехаевский сбытовой участок	Волгоградская обл., Нехаевский р-н ст.Нехаевская, ул.Пушкина, 23 тел.(84443) 5-15-97; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
4	Новоаннинский сбытовой участок	Волгоградская обл., Новоаннинский р-н, г.Новоаннинский, ул. Патриса Лумумбы, 95 тел.(84447) 3-50-83
5	Алексеевский сбытовой участок	Волгоградская обл., Алексеевский р-н, ст.Алексеевская, пер. Юбилейный, 23 тел.(84446) 3-14-65
6	Урюпинский сбытовой участок	г. Урюпинск, ул. Большая Мушкетовская, 26 тел.(84442) 4-23-36; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
Камышинское межрайонное управление		
1	Камышинский сбытовой участок	Волгоградская обл. г.Камышин, ул. Красная, 28 тел.(84457) 4-97-11; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
2	Котовский сбытовой участок	Волгоградская обл., Котовский р-н, г.Котово, ул. Мира, 193/2 тел.(84455) 2-30-70; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
3	Ольховский сбытовой участок	Волгоградская обл., Ольховский р-н, с.Ольховка, ул. Пролетарская, 2 тел.(84456) 2-18-74; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье

4	Еланский сбытовой участок	Волгоградская обл., Еланский р-н, р.п.Елань, ул. Вокзальная, 63а тел.(84452) 5-72-06; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
5	Руднянский сбытовой участок	Волгоградская обл., Руднянский р-н, р. п.Рудня, ул.Совхозная, 5, кв.1 тел.(84453) 7-16-09; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
6	Жирновский сбытовой участок	Волгоградская обл., Жирновский р-н, г. Жирновск, ул. Мира, 6 тел.(84454) 5-12-39; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье
7	Даниловский сбытовой участок	Волгоградская обл., Даниловский р-н, р.п.Даниловка, ул. Мордовцева, д.40б тел.(84461) 5-36-46; режим работы с 8-00ч. до 17-00ч., с 12-30ч до 13-30ч обед, выходной - суббота, воскресенье

4. Информационное взаимодействие с акционерами

4.1. Общество осуществляет раскрытие следующей информации для **акционеров**:

- ежеквартальный отчет эмитента;
- сообщения о существенных фактах;
- годовой отчет Общества;
- годовая бухгалтерская отчетность Общества;
- сведения о содержании Устава и иных внутренних документов, регламентирующих деятельность Общества, в том числе изменения и дополнения;
- сведения об аффилированных лицах Общества;
- информация, раскрываемая Обществом на этапах процедуры эмиссии ценных бумаг;
- проспект ценных бумаг;
- иная информация, раскрываемая в соответствии с законодательством.

4.2. Раскрытие указанной информации осуществляются следующими способами:

4.2.1. Сообщения о существенных фактах публикуются в **ленте новостей** уполномоченного информационного агентства ЗАО «Интерфакс».

4.2.2. Общество осуществляет раскрытие информации в **печатных изданиях** в случаях, когда это предусмотрено законодательством.

В периодическом печатном издании «Волгоградская правда»:

- сообщение о проведении общего собрания акционеров Общества и решения, принятые общим собранием акционеров Общества;
- сведения о государственной регистрации выпуска (дополнительного выпуска) ценных бумаг, размещаемых путем открытой или закрытой подписки, сопровождающейся регистрацией проспекта ценных бумаг.

Общество осуществляет публикацию информации в иных печатных изданиях по мере возникновения необходимости в такой публикации.

4.2.3. Вся информация, раскрываемая Обществом в соответствии со ст.4 настоящего Положения, подлежит опубликованию на **официальном сайте** Общества по адресу <http://www.energосale34.ru>.

Раскрываемая на официальном сайте информация структурируется по типам и адресатам (акционеры, потребители, представители СМИ) с целью обеспечения максимального уровня удобства ее использования.

5. Информационное взаимодействие с иными заинтересованными лицами

5.1. В состав иных заинтересованных лиц Общество включает представителей СМИ, органов государственной власти, кредиторов и иных лиц, которым может быть потенциально интересна информация об Обществе.

5.2. С целью обеспечения доступа указанных в п. 5.1 лиц Общество осуществляет поддержку официального сайта по адресу <http://www.energосale34.ru>, а также на регулярной основе проводит **встречи** с представителями средств массовой информации, **пресс-конференции** с участием руководства Общества, обеспечивает формирование позитивного имиджа Компании в регионе присутствия.

6. Раскрытие информации должностными лицами Общества

6.1. Генеральный директор Общества и Председатель Совета директоров Общества обладают исключительным правом публично выступать с официальным заявлением от имени Общества по вопросам, связанным с деятельностью Общества.

6.2. Генеральный директор Общества имеет право дать поручение иному работнику Общества публично выступить с официальным заявлением от имени Общества с обозначением круга вопросов, связанных с деятельностью Общества, по которым указанный работник может сделать заявление.

6.3. В случае, если Генеральный директор или Председатель Совета директоров Общества (а в случаях, определенных п. 6.2, иной работник Общества) планируют какие-либо комментарии в средствах массовой информации (в том числе в форме интервью) решений, принятых Общим собранием акционеров или Советом директоров Общества, то они в срок не позднее чем за 2 рабочих дня уведомляют об этом подразделение по связям с общественностью и СМИ (PR-подразделение) Общества.

В случае, если комментарии состоялись до такого уведомления, должностные лица немедленно сообщают об этом в подразделение, уполномоченное на раскрытие информации.

7. Обеспечение доступа заинтересованных лиц к документам и сведениям о деятельности Общества

7.1. Общество обеспечивает доступ к информации, которую Общество обязано хранить и предоставлять потребителям, акционерам, кредиторам и иным заинтересованным лицам в соответствии с законодательством и/или нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

7.2. Общество обеспечивает предоставление акционерам информации при подготовке и проведении общего собрания акционеров в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

7.3. Общество предоставляет документы для ознакомления по предъявлении соответствующего требования, составленного в произвольной письменной форме на имя Генерального директора Общества.

7.4. Общество обеспечивает предоставление заинтересованным лицам запрашиваемых документов и (или) их копий, относящихся к информации, указанной в п.3.2 и 4.1 настоящего Положения, не позднее 7 (Семи) дней со дня предъявления соответствующего требования.

Общество устанавливает компенсацию расходов за изготовление копий запрашиваемых материалов. Стоимость изготовления копий документов и реквизиты для оплаты указанных расходов публикуются на официальном сайте.

7.5. Информация об Обществе и его деятельности может предоставляться заинтересованным лицам, не являющимся потребителями и акционерами Общества, и представителям СМИ, если такая информация не относится к сведениям, содержащим коммерческую, государственную или иную охраняемую законом тайну.

Решение о предоставлении такой информации принимается Генеральным директором Общества.