

Утверждено
Решением Совета директоров
ОАО «Томскэнергосбыт»
23 августа 2011 года, протокол № 85
(Приложение 5)

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКЕ
Открытого акционерного общества
«Томская энергосбытовая компания»
(ОАО «Томскэнергосбыт»)**

2011 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об информационной политике (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Уставом ОАО «Томскэнергосбыт» (далее – Общество, Компания) 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.ensb.tomsk.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 организованы Центры обслуживания клиентов (далее – ЦОКи), предоставляющие потребителям Общества следующие услуги:

- 1. Прием платежей за услуги ЖКХ, Интернет и услуги связи.**
- 2. Консультации по расчетам за электроэнергию (холодную, горячую воду, отопление).**
- 3. Консультации по вопросам снабжения электроэнергией.**
- 4. Полный комплекс услуг по подготовке документов для заключения договоров электро- и теплоснабжения:**
 - агентские услуги по получению технических условий и заключение договора на присоединение к электро - и теплосетям;
 - проекты электро - и теплоснабжения;
 - поиск подрядчиков на выполнение технических условий;
 - проведение монтажных работ, электрические измерения и испытания;
 - подготовка документов для заключения договоров;
 - заключение договоров на электро - и теплоснабжение.
- 5. Продажа приборов учета электрической энергии, воды и тепла.**
- 6. Продажа электротехнических товаров** (энергосберегающие лампы, коммутационные аппараты, автоматика и др.).
- 7. Внедрение энергоснабжающих технологий.** Полный комплекс услуг по установке узлов учета электрической энергии, тепловой энергии, горячей и холодной воды, включая проектирование, монтаж, наладку и их допуск в эксплуатацию.
- 8. Техническое обслуживание приборов учета электрической энергии:**
 - периодический осмотр приборов учета;
 - устранение возникших неисправностей по заявке заказчика;
 - контроль за сроками межповерочных интервалов;
 - замена прибора учета, в случае выхода прибора учета из строя по причине брака завода-изготовителя;
 - замена прибора учета по истечению межповерочного интервала, при истечении межповерочного интервала в период действия настоящего договора.
- 9. Комплексное обслуживание коммерческих узлов учета тепловой энергии:**
 - техническое обслуживание приборов узла учета тепловой энергии;
 - проведение периодической аттестации (поверки) приборов учета тепловой энергии в ЦСМ (центре стандартизации и метрологии);
 - ежедневное дистанционное снятие показаний узла учета тепловой энергии;
 - анализ показаний узла учета тепловой энергии на предмет соответствия требованиям правил учета тепловой энергии и теплоносителя;
 - подготовка отчетных ведомостей и передача их в энергоснабжающую организацию в соответствии с условиями договора теплоснабжения.
- 10. Обслуживание внутридомовых сетей многоквартирных жилых домов.**
- 11. Программа «Главный энергетик» для бюджетных организаций и малого бизнеса:**
 - бесперебойное обеспечение производства (объекта) энергоресурсами (электрической, тепловой энергией, водой и т.д.);
 - постоянный контроль и рациональное использование потребляемых объектом энергоресурсов;
 - повсеместное соблюдение норм расходов и режимов потребления всех видов энергоресурсов;
 - оперативное предоставление данных о потребляемых энергоресурсах;
 - своевременная разработка мероприятий по снижению норм расходов

энергоресурсов;

- качественное планирование работ объектов (хозяйств), потребляющих энергоресурсы.

12. Автоматизированные средства и системы управления и учета энергоресурсов (АСКУЭ). Проектирование, монтаж, пусконаладочные работы, обслуживание.

13. Проведение энергоаудита:

- системы энергоснабжения;
- системы теплоснабжения;
- системы водоснабжения и водоотведения;
- ограждающих конструкций.

14. Заключение энергосервисных договоров.

15. Оформление земельных участков в собственность

16. Заключение агентских договоров на осуществление комплексных услуг по начислению и сбору платежей сторонних организаций.

17. Оформление подключения к услугам сотовой радиотелефонной связи сети Tele 2 GSM.

18. Оформление договоров (полисов) страхования от имени ОАО СК «РОСНО».

19. Озеленение земельных участков.

20. Расчет тарифов электроэнергии:

- расчет потерь в электрических сетях потребителя;
- расчет индивидуального тарифа.

21. Размещение рекламы на квитанциях по электроэнергии, на информационных досках, стойках в офисах компании.

22. Адресная доставка рекламной полиграфической продукции по почтовым ящикам.

Центры обслуживания клиентов (ЦОК)

Адрес офиса	Режим работы
Кировский район	
Ул. Котовского, 19 Главный офис	<u>Прием платежей</u> Пн.-пт. 8.00 – 19.00 Сб. 10.00-15.00 Без перерыва <u>Консультации</u> Пн.-пт. 8.00 – 19.00 Сб. 10.00-15.00
Ул. Нахимова, 8	Пн. -пт. 8.00 – 17.00 Перерыв 12.00 – 13.00
Ленинский район	
Пр. Ленина, 166	Пн.-пт. 9.00 – 18.00 Перерыв 12.00 – 13.00
Пр. Мира, 15/1 ТЦ «Атриум»	<u>Прием платежей</u> Пн.-пт. 8.00 – 19.00 Перерыв 13.00 – 14.00 Сб.-вс. 10.00 – 15.00 <u>Консультации</u> Пн.-пт. 9.00 – 18.00 Перерыв 13.00-14.00 Сб. 10.00-15.00
Советский район	
Ул. Елизаровых, 56	Пн.-пт. 9.00 – 18.00

	Перерыв 13.00 – 14.00
Ул. Никитина, 56	Пн.-пт. 9.00 – 18.00 Перерыв 13.00 – 14.00
Пр. Академический, 5/1	Пн.-пт. 9.00 – 18.00 Перерыв 13.00 – 14.00
Октябрьский район	
Иркутский тракт, 44	Пн.-пт. 10.00 – 19.00 Перерыв 13.00 – 14.00
Ул. Пушкина, 63, стр. 6 Гипермаркет «Томь»	Пн.-пт. 10.00 – 21.00 Перерыв 14.00 – 15.00 Сб.-вс. 10.00 – 21.00 Без перерыва

а также единый многоканальный Call-center +7 (3822) 48 47 87, в котором потребителям Общества предоставляются следующие услуги:

- консультации по расчётам за электроэнергию;
- передача показаний приборов учета.

Система автоинформирования Call-center позволяет:

- 1) оставить сообщение на телефон доверия;
- 2) получить информацию по льготам;
- 3) получить информацию об электроэнергии на общедомовые нужды (ОДН);
- 4) получить информацию по счетчикам;
- 5) получить информацию о тарифах на электроэнергию;
- 6) получить информацию о сроках и способах оплаты;
- 7) получить информацию о времени работы офисов компании;
- 8) получить информацию о платных услугах Центра обслуживания клиентов.

3.4. Для работы с потребителями, расположенными вне г. Томска, Обществом открыты Отделения, участки (офисы), оказывающие потребителям услуги, **указанные в п. 3.3. Положения.**

Офисы обслуживания населения в Томской области

№ п/п	Адрес	Контактный телефон	Время работы
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ			
1.	Главный офис г. Томск, ул. Котовского, 19 Группа по работе с населением	(3822) 48-48-96 (многоканальный) 48-49-11 48-47-44	9.00-17.00, перерыв: 12.00 - 13.00 выходной: сб, вс.
2.	с. Бакчар, ул. Ленина, 48	(382-49) 2-30-32	
3.	с. Кожевниково, ул. Гагарина, 2	(382-49) 2-32-61	
4.	с. Кривошеино, ул. Ленина, 31 - 1А	(382-51) 2-19-48	
5.	с. Мельниково, ул. Московская, 13	(382-47) 2-10-89, 2-96-23	
6.	с. Молчаново, ул. Валикова, 10	(382-56) 2-11-97	
СЕВЕРНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ			
1.	Главный офис г. Колпашево, ул. Базарная,	(382-54) 5-21-61	Касса: 9.00 - 16.00, перерыв: 12.00 -

	44		13.00, выходной: сб, вс.
2.	Абонентский отдел г.Колпашево, ул.Победы, 5	(382-54) 5-29-29	Офис: 9.00-17.00 перерыв: 12.00 - 13.00, выходной: сб, вс.
3.	п. Мыльджино, ул.Береговая, 39 Б	(382-53) 4-01-61	
4.	с. Подгорное, ул. Советская, 19	(382-57) 2-12-25	
5.	с. Парабель, ул. Шишкова, 14	(382-52) 2-15-71	
6.	с. Каргасок, ул. Пушкина, 45	(382-53) 2-24-10	
7.	с. Чажемто, ул. Пристанская, 2, стр.2	(382-54) 2-12-97	
8.	г. Стрежевой, 2-й микрорайон, 236	(382-59) 3-28-11	
9.	с. Александровское, ул. Ленина, 7	(382-55) 2-60-05	
10.	г. Кедровый, Промзона, а/я № 1	(382-50) 3-52-71	
11.	с. Тогур, ул.Ленина, 10	(382-54) 5-76-66	
12.	п. Средний Васюган, ул. Нефтянников, 2	(382-53) 2-52- 40	
13.	п. Новый Васюган, ул. Советская, 107	(382-53) 2-97-32	
ВОСТОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ			
1.	Главный офис г. Асино, ул. Ленина, 10	(382-41) 2-45-00, 2-19-34	8.00 - 17.00, перерыв: 12.00 - 13.00, выходной: сб, вс.
2.	р.п. Белый Яр, ул. Октябрьская, 2а	(382-58) 2-10-44	8.48 - 17.00, перерыв: 12.00 - 13.00, выходной: сб, вс.
3.	с. Зырянское, пер. Энергетический, 5	(382-43) 2-16-19	
4.	с. Первомайское, ул. Больничная, 32	(382-45) 2-17-89, 2-19-04	
5.	с. Тегульдэт, ул. Парковая, 5	(382-46) 2-22-26	
6.	п. Батурино, ул. Сосновая, 11	(382-41) 4-12-82	8.00 - 12.00, без перерыва выходной: сб, вс.

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 – газета «Красное знамя»:

- 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.ensb.tomsk.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.ensb.tomsk.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 Пресс-службу 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.