

# Зима близко

Минэнерго подтвердило готовность объектов «Квадры» к отопительному сезону.

**П**очти 115 км обновленных теплосетей, капитальные ремонты и реконструкции ТЭЦ и котельных – это лишь краткое обозначение той огромной работы, которую энергетики «Квадры» проделали в преддверии зимы.

Чтобы обеспечить надежное и качественное теплоснабжения потреби-

телей, в 2018 году «Квадра» увеличила вложения в обновление генерирующих мощностей и теплосетевого комплекса почти на миллиард, – таким образом, общий объем финансирования в итоге составил порядка 6 миллиардов рублей.

Закономерным итогом стало получение компанией Паспорта готовности к работе в отопительный сезон 2018 –

2019 годов. Документ, подписанный заместителем Министра энергетики РФ Андреем Черезовым, подтверждает: все объекты «Квадры» соблюдают требования Минэнерго по готовности к функционированию в условиях отрицательных температур.

В 2018 году оценка субъектов энергетики велась по новой методике. Ключевым параметром стал индекс выполнения условий готовности. При его подсчете Минэнерго учитывало выполнение требований по обеспечению системной надежности, надлежащее техническое состояние объектов, готовность генерирующего оборудования к несению нагрузок, наличие оборудования и материалов для аварийно-восстановительных работ, выполнение графиков ремонтов, наличие запасов резервного топлива, подготовку персонала и ряд других факторов.

## ЦИФРА НОМЕРА

# 1

## млрд рублей

превысила чистая прибыль «Квадры» за девять месяцев 2018 года по российским стандартам бухгалтерского учета (РСБУ)

## ТЕМА НОМЕРА

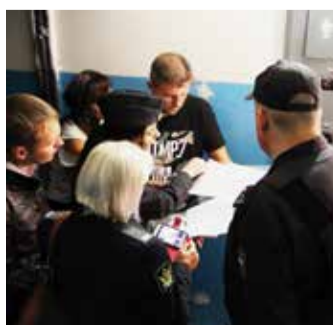
Охранные зоны теплосетей



стр. 02

## КОММУНАЛЬНЫЙ ВОПРОС

В Смоленске, Орле и Белгороде прошли рейды с приставами



стр. 04

## ИСТОРИЯ

Юбилей Белгородской и Калужской ТЭЦ



стр. 07



# Территории тепла



Охранные зоны – тема болезненная для любого энергетика. Еще бы! Чего только не встретишь на территориях, где по закону запрещено возводить любые здания и сооружения. Однако в реальности новые объекты вырастают на охранных зонах, как грибы после дождя. Как борются с самостроем в некоторых наших филиалах – читайте в этом материале.

## БЕЛГОРОД

В Белгородском филиале уверены – надо изначально не допускать появления незаконных построек в охранных зонах энергообъектов, тогда ни с каким несанкционированным строительством бороться не потребуется. Поэтому ответственные сотрудники регулярно делают обходы охранных зон.

– Мы контролируем соблюдение требований законодательства, не допускающих нахождения в границах охранных зон несанкционированных строений. Это необходимо и для обеспечения безопасности людей, и для сохранения объектов ТЭК, – отмечает главный специалист сектора по управлению имуществом филиала Наталья Римских. Наталья рассказывает, что активную работу по упреждению строительства в охранных зонах в филиале начали вести с 2004 года. Тогда была подготовлена землеустроительная документация, которую согласовали с органами власти и сдали в управление архитектуры и градостроительства Белгорода и области, где и вынесли заключение об охранных зонах. Таким образом, уже тогда сотрудники филиала начали предупреждать потенциаль-

ных застройщиков о существующих охранных зонах энергообъектов.

Позже, с появлением кадастровой палаты, данные об охранных зонах стали вносить в государственный кадастровый учет. Такая работа ведется постоянно. В настоящее время сотрудники филиала проводят мероприятия по внесению в государственный кадастр недвижимости газопроводов.

## КУРСК

Один из последних объектов самостроя сотрудники Курского филиала недавно выявили на ул. 50 лет Октября. Здесь на участке между двумя тепловыми камерами за лето «обжился» ларек. Его владельцы «позаботились» о своих клиентах, проложив новый путь к киоску – прямо поверх идущей под землей тепломагистрали. Не учли они одного – закона.

«Мы направили в адрес владельцев самостроя письма с требованием убрать киоск из охранный зоны теплосети. Если в ближайшее время реакции не последует, будем добиваться демонтажа коммерческого объекта через суд», – отметил директор комплекса теплоснабжения Курского филиала Олег Алексеев.

вали проехать спецтехнике, буквально образовав живой щит.

«Захватывая землю в охранных зонах теплосетей, владельцы самостроев не только нарушают закон, но и создают угрозу собственному здоровью. При повреждении тепломагистрали большого диаметра, особенно надземной прокладки, поток горячей воды может запросто затопить огород, дом или киоск», – резюмировал Олег Алексеев,

Ну и, конечно, не стоит забывать, что в случае аварии на трубопроводе энергетика не смогут оперативно устранить повреждения.

## ЛИПЕЦК

Незаконные постройки в охранных зонах тепловых сетей в Липецке, как и в Курске, совсем не редкость. Сотрудники филиала регулярно фиксируют



Курск, ул. Фабричная





Демонтаж незаконного кафе в Липецке

появление невесть откуда взявшихся заборов, киосков, сараев и иных сооружений в непосредственной и опасной близости от теплотрасс. Только в этом году Липецкий филиал направил владельцам таких самостроев 9 претензий о восстановлении охранной зоны в добровольном порядке.

«Тут закон полностью на нашей стороне – в пределах территории охранной зон тепловых сетей запрещается производить строительство, капитальный ремонт, реконструкцию или снос любых зданий и сооружений без письменного согласия Липецкого филиала, который обслуживает эти сети», – говорит директор производственного подразделения «Липецкие тепловые сети» Виталий Маклаков.

В большинстве случаев проблем с восстановлением охранной зоны не возникает. Собственники сами убирают свои постройки после получения претензии. Однако ошибочно думать, что всё всегда решается мирно: у липецких юристов есть опыт восстановления охранной зоны в зале судебных заседаний и с помощью судебных приставов.

Некоторое время назад, обследуя тепловые сети, специалисты филиала обнаружили незаконную постройку на ул. Гагарина. Владельцы одного из липецких кафе построили летнюю веранду прямо над магистральным трубопроводом и категорически отказались ее сносить – пришлось обращаться в арбитражный суд. Он удовлетворил иски требования Липецкого филиала в полном объеме, апелляции

**В ПРЕДЕЛАХ ОХРАННЫХ ЗОН ТЕПЛОВЫХ СЕТЕЙ ЗАПРЕЩЕНО:**

- загромождать проезд к трассе
- снимать или засыпать люки тепловых камер
- складировать материалы
- размещать неорганизованные рынки
- размещать неорганизованные стоянки
- устраивать свалки
- разжигать костры

**УСЛОВНО ДОПУСКАЮТСЯ:**

строительство и реконструкция зданий, сооружений, переходов/переездов через теплотрассы, а также любые земляные работы, – но только с письменного согласия предприятия тепловых сетей, с учетом анализа всех рисков в каждом конкретном случае.

другой стороны ни к чему не привели. Летнюю площадку обязали разобрать, только проходили эти работы уже под присмотром судебных приставов, контролировавших выполнение судебного решения.

«Охранная зона тепловых сетей была восстановлена. Единственное, чего добились владельцы кафе, – это отсрочили снос летней площадки, потеряв при этом свое время и деньги, которые пришлось потратить на адвоката», – отметил руководитель правовой службы Липецкого филиала Вадим Плотников.

**ВОРОНЕЖ**

Теплосети Воронежского филиала «Квадры» обслуживает 8 бригад. Слесари говорят, что сложнее всего следить за теплотрассами, неподалеку от которых расположены разные коммерческие здания: нет-нет да и норовят владельцы строений отхватить немного земли от охранной зоны.

Пример – один из крупных рынков «Юго-Западный», расположенный на проспекте Патриотов, 5. Часть его павильонов расположена в охранной зоне, где проходит магистральная теплотрасса. Рынок, где реализуются продовольственные, промышленные и строительные товары, ежедневно посещают от 5 до 7 тысяч человек. Страшно вообразить, что могло бы случиться, появившись на теплосети повреждение!

Чтобы не допустить возникновения чрезвычайной ситуации и обеспечить свободный доступ специалистам теплосетей ко всем участкам теплотрассы, Воронежский филиал принял комплекс мер в рамках претензионного судебного разбирательства. В результате было заключено мировое соглашение, согласно которому руководство рынка «Юго-Западный» организует работы по демонтажу строений, находящихся на охранной территории.

Добились выполнения требований и от руководства рынка «Молодежный». Он расположен в крупнейшем микрорайоне Воронежа Северном на улице Владимира Невского, 2А. В течение нескольких месяцев филиалом проводилась планомерная претензионно-исковая работа. И в этом году его киоски и павильоны перенесли за охранную зону.

**ТАМБОВ**

За последние годы сотрудники Тамбовского филиала «Квадры» выявили более 100 объектов, расположенных на теплотрассах компании без учета требований строительных норм и правил.

– При установке заборов, павильонов и других конструкций собственники не учитывали расположение подземных коммуникаций, что привело

к нарушению охранных зон тепловых сетей, – пояснил главный инженер филиала ПАО «Квадра» - «Тамбовская генерация» Алексей Нечаев, добавив, что тем самым «самостроевцы» буквально заблокировали возможность проведения работ на участках теплотрасс, и энергетикам придется тратить время на поиск собственников и перенос либо ликвидацию объектов, что существенно осложняет проведение ремонтов теплосетей и увеличивает их сроки.

Также он отметил, что в охранных зонах коммуникаций не должно быть самовольно высаженных деревьев и кустарников, поскольку это также затрудняет работы на теплосетевом комплексе. И их – для проведения ремонта трубопроводов – зачастую приходится устранять.

Один из показательных примеров нарушения норм об охранных зонах произошел в Тамбове в конце сентября. Жителям одного из районов города отключили горячее водоснабжение. Причиной стал порыв на первой распределительной сети по улице Мичуринской, в районе торгового центра «Океан». Энергетики не смогли оперативно приступить к работам, поскольку ветхий участок теплосети проходил под летней пристройкой одного из местных кафе. По свидетельству специалистов, он был построен с нарушениями правил, без учета 5-метровой охранной зоны находящейся рядом распределительной сети.

– Этот объект не позволяет нам произвести работы и обеспечить горячее водоснабжение потребителям, – так комментировал тогда ситуацию директор ПП «Тепловые сети» филиала ПАО «Квадра» - «Тамбовская генерация» Сергей Федяев. – Устранить повреждение без демонтажа объекта невозможно, потому что труба имеет большой диаметр – 500 мм. Так как собственника нет в городе и связаться с ним невозможно, нам нужно решить вопрос о сносе пристройки комиссионно: с администрацией города и компетентными службами.

А до тех пор жителям – а в зону отключения попало свыше трех тысяч человек – пришлось оставаться без горячей воды.

В результате обследования объекта и территории члены комиссии сошлись на том, что демонтаж пристройки кафе действительно необходим, однако официальное решение вынести нельзя, поскольку на встрече явились представители не всех компетентных ведомств. В частности, отсутствовали представители МЧС, МВД и прокуратуры. На место прибыли Центральная городская диспетчерская служба, администрация города и поставщик. Представители комитета земельных ресурсов и землепользования администрации от комментариев отказались, однако заметили, что строение является временным; на его установку также требуется разрешение их ведомства; если его возвели, значит, разрешение все-таки имелось; и да – оно, тем не менее, построено незаконно, учитывая охранную зону распределительной сети.

Так как комиссии не удалось принять общее решение о сносе, а жители продолжали оставаться без горячей воды, энергетики решили провести ремонт более трудозатратным методом – прокола (такой способ работы зачастую используется при ремонтах под проез-

**ЦИТАТА**



**ЮЛИЯ ДАНИЛОВА,**  
начальник управления  
имущественных отношений  
ПАО «Квадра»

« Установление охранных зон в отношении тепловых сетей очень важно для нашей компании. Однако на практике обеспечить выполнение требований законодательства крайне сложно, особенно по подземным трассам, прохождение которых не очевидно для окружающих. Одним из шагов к охране тепловых сетей является выполнение карт-планов охранных зон тепловых сетей, их утверждение и нанесение на планшеты города и кадастровые карты. В этом случае при выделении земельного участка кому-либо для строительства будет четко определено, где именно проходит охранная зона тепловой трассы. Наши филиалы проделали большую работу по установлению на картах городов границ охранных зон ТЭЦ и котельных, аналогичные мероприятия планируются в отношении охранных тепловых сетей. К сожалению, процесс затрудняет то, что в большинстве регионов присутствия «Квадры» не определен уполномоченный орган по утверждению охранных зон тепловых сетей. »

жей частью, чтобы не перекрывать движение транспорта и не снимать асфальтовое покрытие). Конечно, эти работы потребовали немало усилий и времени, но зато уже к 2:30 ночи жители девяти домов по улицам Мичуринской и Никифоровской получили заветную горячую воду.

На следующий день собственник бара все-таки вышел на связь и летнее кафе было полностью ликвидировано как незаконная постройка двумя днями позже.

– Гораздо страшнее, если бы такая ситуация произошла зимой и от времени демонтажа сооружения зависело бы время восстановления отопления, – поясняет управляющий директор Тамбовского филиала Артем Уворвихвост. – Именно поэтому энергетики круглогодично борются с незаконными объектами, которые находятся в пределах охранных зон тепловых сетей, и призывают собственников более ответственно подходить к их планированию и установке.

**Светлана ВОЛОДИНА,**  
**Роман ДАКАЛИН,**  
**Сергей ПАНАРИН, Елена ГЛАВКО,**  
**Светлана ХАБАРОВА**



# Поймай меня, если сможешь

Не секрет, что гасить долги перед компанией подавляющее большинство потребителей предпочитает в досудебном порядке. Однако сегодня речь в нашем материале пойдет о той части неплательщиков, чье имущество конфискуют в счет долга по решению суда. Пресс-секретари трех филиалов «Квадры» – из Смоленска, Белгорода и Орла – побывали в рейде вместе с судебными приставами и делятся с нами тем, что там увидели.

## СМОЛЕНСК. ИГРА В ПРЯТКИ

Около 7 вечера люди возвращаются с работы домой. А мы вместе с приставами и энергетиками идем «в гости» к тем, кто задолжал за тепло. Судебный пристав-исполнитель набирает на домофоне номер нужной квартиры, представляется и просит открыть дверь. «Не открою!» – резкий ответ удивляет, но только не должностных лиц – дело привычное. Пристав набирает на домофоне номера соседних квартир. В ответ – тишина. Спустя некоторое время кто-то из соседей все же открывает дверь.

О том, что в нужной нам квартире кто-то есть, говорит аромат жареной картошки. С непривычки становится неловко – в самом-то деле, пришли люди с работы, ужин готовят, собираются провести вечер в кругу семьи. Но ведь при этом для самого потребителя по ту сторону закрытой двери не секрет, что долг находится на исполнении в службе судебных приставов: должник всегда информируется заказным письмом с уведомлением, которое получает в почтовом отделении. Так что по-настоящему наше появление никого удивить не должно.

Дверь открывает девушка и грубо заявляет: «Долг? Полный бред! Хозяин квартиры вернется с работы после 23 часов, с него и спрашивайте!» В таких случаях судебный пристав-исполнитель вручает человеку, который не является собственником квартиры, повестку об обязательной явке владельца в службу судебных приставов, разъясняя последствия неявки – а это принудительный привод, арест имущества и привлечение к административной ответственности – в случае отсутствия уважительных причин.

Идем дальше. Другой должник проживает на первом этаже – за женщиной числится задолженность за тепло в размере 37 тысяч рублей. В квартире слышится возня, но дверь не открывают. Судебный пристав продолжает звонить и стучать в дверь. Хозяйка открывает лишь спустя время: как выяснилось, она инвалид по слуху. В доме чисто, но обстановка крайне скромная. Женщина, которая читает по губам пристава, от долга не отказывается: гасит его, как может, оплачивая то по пятьсот рублей, то по тысяче.

Таким людям всегда хочется пойти навстречу. А самое главное – это действительно возможно. Для этого должник может обратиться в суд за предоставлением рассрочки по оплате долга. Начальник отдела претензионно-исковой работы Смоленского филиала «Квадры» Иван Барзунов отмечает, что задача рейда, – это не только погашение задолженности – крайне важно найти контакт с людьми и подсказать им, какие есть выходы из ситуации.



Участники рейда в Смоленске разъясняют должникам последствия неуплаты

«Бывает и так, что люди включили автоплатеж на все услуги и не заметили, как одна из них отключилась, и оплата перестала поступать. Есть должники состоятельные – как правило, после визита судебных приставов к ним домой они на следующий день приносят квитанцию об оплате всего долга», – добавляет Иван Барзунов.

В следующем подъезде дверь нам открывают быстро. Увы, самих должников дома застать не удалось. Отсутствующая женщина задолжала за тепло 38 тысяч рублей. Но, по словам соседей, ее здесь не видели с лета. Пресс-служба УФССП России по Смоленской области поясняет, что если по истечении двух месяцев так и не удастся найти должника, исполнительное производство прекращается, о чем взыскателя и уведомляют. Но это не значит, что все закончилось. Взыскатель может написать заявление на ро-

зыск должника, и тогда будут приняты самые крайние меры.

Новый должник – новый подъезд. И там нам тоже не рады. Женщина, задолжавшая за тепло 35 тысяч рублей, сначала было открыла дверь, но, увидев людей в погонах, тут же ее захлопнула. И больше так и не открыла.

Вообще, мало кто задумывается о том, сколь непроста профессия пристава. А вы бы стерпели, если бы во время ареста имущества на вас бросались с кулаками или – что хуже – с подручными предметами разной степени тяжести? Представьте, что для пристава – это будни. Вот почему в рейдах всегда принимает участие «подмога» – судебный пристав по обеспечению установленного порядка деятельности судов.

«Я не понимаю, почему вы из-за 20 тысяч рублей устраиваете это шоу! Вы нарушаете мой покой, тревожите

людей! Мне никаких повесток о долгах не приходило! Нечего врывать в мой дом», – нервно кричит на нас очередной должник.

Представитель «Квадры» спокоен: «Давайте разбираться. Сейчас вместе посмотрим платежные документы...» Квитанции положение должника не улучшили: задолженность налицо, но жилец и его семья бросились наперебой уверять пристава, что выплачивают долг частями и скоро погасят. И тут взгляд судебного пристава упал на «Айфон», лежащий на столе. Дорогостоящий гаджет, цена которого явно превосходила сумму долга, был тут же арестован в счет погашения задолженности.

Хозяину разъяснили, что, если в течение 10 дней долг будет погашен, он снова сможет пользоваться своим телефоном. Квитанцию об оплате он должен принести в отдел судебных приставов.

К моменту, когда мы вновь вышли на улицу, дворы домов потихоньку погружались во тьму – свет в окнах гас, люди явно готовились ко сну. Когда за тобой нет долгов, сон вообще намного крепче, да и нервы спокойней – не приходится скрывать, вздрагивать от каждого шороха. Впрочем, каждый решает сам.

## БЕЛГОРОД. ГЛАВНОЕ – ВЕЖЛИВОСТЬ

По словам ведущего юрисконсульта Белгородского филиала компании Андрея Митрофанова, энергетики с приставами ходят взыскивать задолженности по вынесенным судебным

## ЦИТАТА



**ИВАН БАРЗУНОВ,**  
начальник отдела претензионно-исковой  
работы Смоленского филиала «Квадры»

«Как правило, если человек попал в трудную жизненную ситуацию – потерял работу или тяжело болен, – суд идет навстречу. Так что любой вопрос можно решить – просто не надо прятаться, как делают многие должники»





Белгородский рейд охватил 7 квартир по ул. Щорса

решениям каждую неделю. Так что этот рейд – дело для представителей компании обыденное.

В центре внимания на сей раз – 7 квартир по улице Щорса, хозяева которых должны за тепло и горячую воду от 30 до 124 тысяч рублей. Жильцы одной из них задолжали почти 77 тыс. рублей. Судебный пристав-исполнитель предложил погасить задолженность на месте посредством POS-терминала. В таком случае все претензии были бы сняты. Но потребитель отказался. Арест наложили на бытовую технику, мебель и ноутбук. Ноутбук изъяли, остальное осталось на ответственном хранении у должника до погашения долга, т.е. продать или вывезти из квартиры имущество он не сможет. А если оплаты в данный законном на погашение долга 10-дневный срок не последует, то вещи заберут и продадут на аукционе.

– Работать с должниками непросто. Но главное правило в общении с людьми – вежливость, – уверена судебный пристав-исполнитель Кристина Белюченко. По ее словам, неплательщики

встречаются разные: обеспеченные и неблагополучные, у каждого своя жизненная ситуация.

К сожалению, нам не удалось застать дома должника, в собственности у которого есть небольшой автобус. Транспортного средства во дворе тоже не оказалось. Судебные приставы отмечают, что им не раз приходилось накладывать арест на автомобили, но все же мебель и бытовую технику арестовывают намного чаще. Тем должникам, которых не застали дома, участники рейда оставили требования явиться к судебным приставам-исполнителям. Если неплательщик не придет на прием в УФССП, то после повторного уведомления будет оформлен его принудительный привод.

**ОРЕЛ. СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ ДОЛЖНИКИ**

По большинству адресов, которые мы посетили, приставам просто не открыли двери. Хотя в двух случаях в квартире явно кто-то был. Так что пообщаться удалось далеко не со всеми – и этим людям пристава оставили повестку с указанием даты и времени появления в отделе службы судебных приставов.

**ЦИТАТА**



**МАРИНА ГАРНАГА**, заместитель управляющего директора Орловского филиала по реализации тепловой энергии

“ Если люди скрываются от приставов – по решению суда приходится удерживать задолженность из доходов должников (только с начала года таким образом начали гасить долги 1601 человек) или накладывать арест на счета в банках (таким образом начали гасить задолженность за коммунальные ресурсы еще почти 2,5 тысячи орловцев) ”

Если делить должников по принципу их достатка, то они, грубо говоря, делятся на тех, кто с трудом сводит концы с концами и гасит долг по частям, и тех, кого отнести к малоимущим невозможно. Да-да, есть особая категория должников, которая сформировалась в последние пару десятилетий: для ее представителей долг в десять-пятнадцать тысяч – вовсе не та сумма, которую трудно вынуть из ко-

цена автомобиля в подавляющем большинстве случаев многократно превышает сумму долга, поэтому должники тут же идут и гасят задолженность. Во многом, именно эти люди составляют те самые 4–5% должников, которые оплачивают долг сразу же после получения судебного приказа.

Наконец, есть и те, кто набрал кредитов, не рассчитав свои финансовые возможности по их возврату. С такими



Потребители Орловского филиала спешат погасить задолженность при первой же возможности

шелька. Но как-то так выходит, что за коммуналку эти люди платят «забывают» на протяжении сразу нескольких месяцев, а то и лет.

Как рассказали проводившие рейд приставы, для такой категории должников мерой, побуждающей пойти и оплатить долг, оказывается ограничение выезда за рубеж (в случае, если сумма долга превысила 10 000 рублей) или запрет на регистрационные действия с автомобилем. Понятно, что

по решению суда удастся достигнуть договоренности о поэтапном погашении долгов. Более того, потребитель должен понимать, что в случае принудительного взыскания ему придется дополнительно оплатить еще и работу судебных приставов.

Есть и «принципиальные художники» – те, кто не живет в квартире, а потому считает, что имеет право не оплачивать «неиспользованное» тепло. Между тем, устройство стояков не позволяет ограничить подачу тепла в отдельную квартиру, чем такие неплательщики и пользуются.

Однако не стоит думать, что платежная дисциплина – понятие абстрактное. Большинство потребителей Орловского филиала платят за потребленный ресурс добросовестно, и если вдруг случается задолженность, спешат погасить ее при первой же возможности. Так, показателен пример Ливен, где задолженность потребителей за год сократилась более, чем в 2 раза – с 15 до 7 млн рублей.

*Елена ТАРАСЕНКО,  
Светлана ВОЛОДИНА,  
Мария АНЗИНА  
Фото: пресс-секретари филиалов ПАО «Квадра»,  
Елена КОСТЮЧЕНКОВА*

**ЦИТАТА**



**ЛЮДМИЛА РУСИНОВА**, заместитель управляющего директора по реализации тепловой энергии Белгородского филиала

“ От платежной дисциплины потребителей зависит финансирование ремонтов энергетического оборудования и теплосетей компании. Рейды с приставами действительно помогают нам снизить дебиторскую задолженность ”

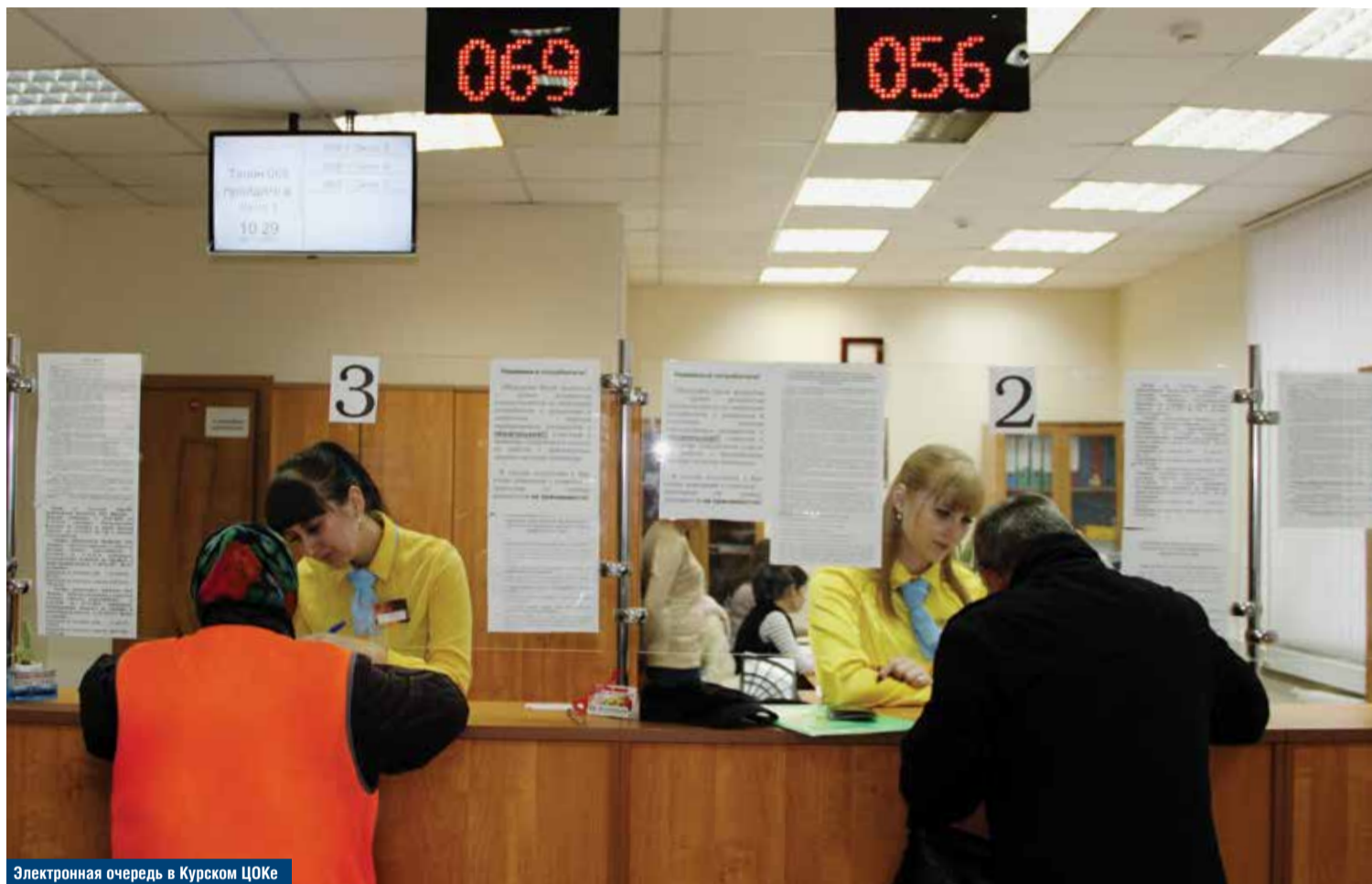
**ЗАДОЛЖЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ПЕРЕД «КВАДРОЙ»**

СМОЛЕНСК	ОРЕЛ	БЕЛГОРОД
<b>593 млн рублей</b>	<b>210,3 млн рублей</b>	<b>482,99 млн рублей</b>
<b>2 719</b> исполнительных производств о взыскании задолженности на сумму свыше <b>50 млн руб.</b>	<b>5 855</b> исполнительных производств о взыскании задолженности на сумму свыше <b>61 млн руб.</b>	<b>10 700</b> исполнительных производств о взыскании задолженности на сумму свыше <b>191,2 млн руб.</b>
Взыскано в пользу «Квадры» <b>11,9 млн рублей</b>	Взыскано в пользу «Квадры» <b>14,9 млн рублей</b>	Взыскано в пользу «Квадры» <b>52 млн рублей</b>



# На передовой. Один день из жизни ЦОКа

Большой поток обращений, очереди, жалобы потребителей – работу Центров по обслуживанию клиентов простой не назовешь. Как живет самая «народная» служба «Квадры», взялся выяснить пресс-секретарь Курского филиала.



Электронная очередь в Курском ЦОКе

## ОЧЕРЕДЬ – ЖИВАЯ И ЭЛЕКТРОННАЯ

На часах восемь утра, а в Центре обслуживания клиентов Курского филиала уже многолюдно. Оно и понятно: на календаре 9 ноября, и у потребителей остаются сутки на то, чтобы передать показания счетчиков и оплатить горячую воду и отопление.

– Как-то закрутился, все некогда, а тут, считай, на все про все день остался, – сетует пенсионер Иван Никифорович, доставая из кармана квитанцию. – Дочка, примешь показания? Вот лицевой счет: у меня за месяц три куба набежало.

– Ваши показания обновили, все в порядке, – успокаивает его специалист отдела по работе с физическими лицами Юлия Болгова, к которой за консультацией уже спешит очередной

посетитель. Пока Юлия сверяет начисления в квитанции с базой данных, интересуюсь у нее: «И часто у вас тут такая активность в начале месяца?»

– Всегда, – не отрываясь от компьютера, говорит девушка. – Людям старшего поколения удобнее приехать к нам, чем позвонить, не говоря уже о том, чтобы передать показания по Интернету. Поэтому в первых числах месяца мы принимаем за день около 450 посетителей. А бывает и больше.

– То есть за смену на каждого специалиста приходится почти 100 человек. Неужели очередей не бывает? – переспрашиваю я.

– Раньше, независимо от характера вопроса, клиенты стояли в одной живой очереди. И ждать консультации порой приходилось больше получаса. Но

после того, как в августе в клиент-центре установили электронную очередь, время ожидания за счет перераспределения потока посетителей сократилось в несколько раз.

– Если говорить точнее, то теперь среднее время ожидания не превышает 10 минут, – подключается к нашей беседе специалист Евгения Анпилогова.

– Оперативно, – отмечаю я и отправляюсь к операторам «горячей линии».

## РОБОТ – ДРУГ ЧЕЛОВЕКА

ЦОК работает без перерыва с восьми утра до шести вечера. И нет минуты, чтобы в кабинете специалистов call-центра не звонил телефон. Поэтому с операторами приходится общаться короткими урывками между звонками.

– В среднем за день каждая из нас отвечает на 200 звонков, – объясняет оператор Евгения Дремова. – Вопросы задают самые разные – от того, как производятся начисления, до того, как сменить собственника лицевого счета. В начале месяца активно передают показания по горячей воде. И хотя это можно сделать через наш сайт, по электронной почте и SMS, на «горячую линию» показания передают тоже довольно часто.

Здесь же отвечают и на многочисленные письма потребителей. Через специалиста call-центра Софью Семину за месяц проходит более 150 обращений.

– В зависимости от того, сколько времени требуется на сбор информации, ответ готовится от одного до десяти дней, – объясняет Софья, регистрируя очередное письмо.

В плотном потоке информации всегда есть риск, что какие-то данные могут

затеряться. Например, те же показания счетчиков горячей воды. В таком случае клиенту могут ошибочно выставить оплату по среднему потреблению. Чтобы уменьшить такую вероятность, ЦОК в этом году внедрил еще один способ передачи показаний – посредством голосовых сообщений. Достаточно позвонить на многоканальный телефон 39-55-00, ответить на вопросы электронного помощника и назвать текущие показания счетчика.

– Через этот сервис мы уже приняли более 1600 звонков, – рассказывает руководитель службы по реализации тепловой энергии Павел Плетнев.

– А бывало такое, чтобы система отбраковывала голосовые сообщения? – уточняю у главного сбытовика филиала.

– Увы, некоторые забывают, что на звонок отвечает робот, и пытаются пообщаться с электронным помощником. Тогда информация записывается некорректно, и система ее не принимает. Но такие случаи нечасты, – объясняет Павел Александрович.

Удобство передачи показаний предполагает и удобство оплаты услуг. Далеко не все могут выкроить время, чтобы в рабочий день доехать до кассы ЦОКа. Поэтому напоследок интересуюсь, насколько легко жителям Курска оплачивать услуги «Квадры».

– Если шесть лет назад мы начинали с одной кассы, то сейчас оплатить горячую воду и отопление без комиссии можно и в отделениях крупных банков, и через банковские онлайн-сервисы, и на почте, – отвечает Павел Плетнев. – Более того, мы разрабатываем функционал, который позволит проводить платежи через наш сайт.

Покидая ЦОК, невольно ловлю себя на мысли, что работать здесь я бы не смог. Общение с клиентами требует большой выдержки: постоянно приходится оперативно решать проблемы и спокойно реагировать на возможный негатив в твой адрес. Но я также осознаю, что эта работа – одна из важнейших, как для компании, так и для каждого ее потребителя.

*Роман ДАКАЛИН*

## ЦИФРА

**В ДЕНЬ:**  
**450**  
 посетителей

**100**  
 человек обслуживает  
 1 сотрудник

**200**  
 звонков принимает  
 1 оператор

**В МЕСЯЦ:**  
**150**  
 писем потребителей



Операторы call-центра могут проконсультировать потребителей по любым вопросам



# Под знаменем революции

Многие станции «Квадры» построили в советскую эпоху. По традиции того времени пуски энергообъектов старались приурочить к самым значимым историческим датам – например, сразу две наших ТЭЦ празднуют дни рождения в годовщину революции\*.



Калужская ТЭЦ

## ПРИКЛЮЧЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ТЭЦ

1948 год. 6 ноября. Вечер. В Калужском областном театре драмы проходит торжественное собрание, посвященное 31-й годовщине революции: вся местная партийная верхушка отдает должное борьбе 1917 года. Вдруг очередная пафосная речь обрывается на полуслове – в зале гаснет свет... Нетрудно вообразить, какие мысли в этот момент крутятся в голове первого секретаря Калужского обкома Бориса Панова! Ведь скажут: обком плохо подготовился к торжественному собранию, и тогда последствия не заставят себя ждать.

Как только – спустя долго тянувшиеся минуты – дают свет, на сцену поднимается кто-то из замов Панова и сообщает: «Товарищи, ничего страшного, это просто Калужская ТЭЦ дала первый ток». Слышно, как зал одно-



Котельная Белгородской ТЭЦ, 1960 год

временно выдыхает. А потом раздаются аплодисменты.

Эту историю не найти на страницах архивных газет. Нам ее поведал бывший директор ТЭЦ Александр Ларских. Он до сих пор недоумевает, было ли связано отключение света с пуском станции. Радует одно: наказаний за сбой в торжествах к одному из главных праздников СССР не последовало.

На протяжении 70 лет Калужская ТЭЦ остается единственной тепловой электростанцией во всей области. Ее строительство курировало министерство с непрофильным для энергетики названием – вкусовой промышленности. Все потому, что станция возводилась на промышленной площадке комбината синтетических душистых веществ и для его же нужд. Генерирующее оборудование для нее завезли из США по программе ленд-лиза. Это были две турбины суммарной мощностью 5 МВт.

В 2011 году на Калужской ТЭЦ в рамках проекта ДПМ построили и ввели в эксплуатацию газотурбинную установку мощностью 30 МВт. В результате мощность станции выросла до 42 МВт! Американские турбины General Electric пришли на смену своим устаревшим собратьям 40-х годов. Путь оборудования из-за океана был непростым. «Наши турбины по дороге из Америки в Европу попали в зону бушевавшего урагана «Катрина». Дух этого урагана я периодически ощущаю в своем кабинете. Открываешь техническую документацию на турбоагрегаты и сразу чувствуешь запах водорослей», – говорит директор ТЭЦ Владимир Аносов.

Михаил ГАНИН

## ТРИ ЖИЗНИ БЕЛГОРОДСКОЙ ТЭЦ

Своим появлением станция на берегу реки Северский Донец в Белгороде обязана плану ГОЭЛРО. Строительство началось в 1934 году, на площадке день и ночь трудились более 2 тысяч человек. Условия были непростыми – сооружения возводились в болотистой

местности почти без помощи спецтехники. Усилия энтузиастов увенчались пуском станции в ноябре 1938 года. Изначально она работала на угле и снабжала электричеством тысячи домов.

С началом войны основное оборудование и персонал ТЭЦ эвакуировали в город Курган на Южный Урал. Отступая, советские войска взорвали станцию, чтобы не оставлять стратегический объект захватчикам. После освобождения Белгорода в 1943 году началось восстановление ТЭЦ. Женщины, дети, подростки вручную собирали котлы и турбины, строили угольную эстакаду. Среди них была 15-летняя Валентина Шесточенко. В 1944 году она пришла на разрушенную станцию – тогда в здании не было ни окон, ни дверей. Запчастей категорически не хватало. На них разбирали даже фрагменты немецких танков, оставшиеся после кровопролитных боев. Подростки в мусоре пытались отыскать болты, бросали их на ночь в керосин, чтобы очистить от ржавчины, а утром обтачивали на верстаке.

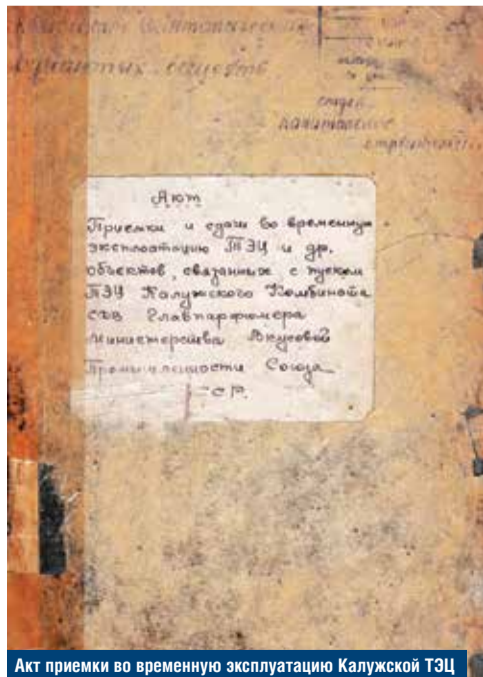
– Если болтов не хватало, их нам делал кузнец, а мы резьбу нарезали, чтобы восстановить котел, – вспоминает Валентина Александровна. – Работать было тяжело. Зимой одна бочка на весь механический цех стояла, служила печью, обогревала нас. Мы из деревни на работу ездили товарным поездом в 7 утра, а назад только в 9 вечера возвращались. Помню, как мы турбину ставили на рельсы и тащили в цех.

Благодаря самоотверженности людей, работавших на восстановлении ТЭЦ, в октябре 1945-го станция обрела вторую жизнь.

В сентябре 1958 года ТЭЦ перевели с угля на газ. А с 1965 года она начала работать в режиме тепловой станции. С тех пор Белгородская ТЭЦ обеспечивает теплом центральную и северную часть города, что составляет четверть от всего объема потребления областного центра.

В начале двухтысячных, в связи с увеличением числа потребителей тепловой энергии назрела необходимость коренной реконструкции теплоэлектроцентрали. На ее территории построили и в ноябре 2007 года ввели в эксплуатацию газотурбинную часть с двумя энергоблоками General Electric. Так в жизни Белгородской ТЭЦ началась новая эпоха: мощности станции выросли более чем в 2 раза: электрическая – до 60 МВт, тепловая – до 360,4 Гкал/ч.

Светлана ВОЛОДИНА



Акт приемки во временную эксплуатацию Калужской ТЭЦ

\* 25 октября по старому стилю



В 1986-м Белгородскую ТЭЦ признали объектом культурного наследия регионального значения



# Будьте здоровы

Наша редакция обеспокоена: вокруг чихают, кашляют, термометр неуклонно показывает минусовую температуру, и каждый контакт с окружающим миром грозит обернуться больничным. Сотрудники «Квадры» делятся проверенными советами, как уберечь себя в сезон осенне-зимних простуд.

*Обращаем внимание, что перед использованием этих и других средств народной медицины необходимо проконсультироваться с врачом*

## ОРЕЛ



«Травяной чай – незаменимый помощник нашей семьи в разгар сезонных эпидемий. Готовыми аптечными сборами не пользуемся, сами собираем и сушим душицу, чабрец, зверобой, липу, календулу. Измельченный сбор заливаем кипятком и настаиваем 10 – 15 минут, добавляем мед. Еще один полезный напиток – чай

из калины. Для его приготовления можно использовать как свежие, так и перетертые с сахаром ягоды. На стакан кипятка необходимо взять две столовые ложки калины. Такой чай укрепляет иммунитет, помогает справиться с болью в горле и кашлем».

**Татьяна Григорьева,**  
диспетчер оперативно-диспетчерской службы

## ВОРОНЕЖ



«Самое действенное средство, которым лечил меня еще мой дед, это – банька «по-черному». Она была у деда в деревне, куда я часто приезжал на каникулы. Посреди небольшого помещения в крыше разводился костер, над которым стоял короб с камнями. Они нагревались докрасна, жаром наполнялось все помещение, а дым уходил наружу. Такая парилка всю хворь выгоняла. А впечатления остались на всю жизнь!»

**Виктор Колесников,**  
специалист службы материально-технического обеспечения

## КУРСК



«Для профилактики очень полезен морс из клюквы с медом. Этот ягодный напиток богат витаминами и прост в приготовлении. Нужно взять 700 г клюквы и 300 г меда. Промыть ягоды и растолочь. Сок клюквы сливаем в отдельную емкость, а оставшуюся ягодную кашицу заливаем кипятком. Получившийся напиток необходимо варить в течение 10 минут. После – остудить, долить в него клюквенный сок и добавить мед по вкусу. Природный аскорбиновый коктейль готов к употреблению!»

**Андрей Гуненко,**  
руководитель Службы капитального строительства

## ТАМБОВ



«Мою 5-летнюю дочь не заставишь принимать лекарства и микстуры, поэтому приходится хитрить: вот, например, это средство помогает избавиться даже от самого запущенного кашля, при этом оно очень приятное на вкус, поэтому вам не придется уговаривать ребенка. Для этого понадобится полкило моркови и 3–4 ложки натурального меда.

Вымойте морковь и очистите ее. Нарежьте на мелкие куски. Поместите

нарезанную морковь в кипящую воду (200 мл) и варите, пока она не станет мягкой. Теперь отделите морковь от воды и поместите ее в блендер, чтобы получить гладкую пасту. Добавьте 3–4 столовых ложки меда вместе с водой, в которой вы приготовили морковь, к морковной пасте. Хранить самодельный сироп от кашля нужно в стеклянной банке в холодильнике. Употреблять – по 1 столовой ложке 3–4 раза в день».

**Елена Тюрина,** начальник сектора делопроизводства



## БЕЛГОРОД



«Чтобы укрепить иммунитет, советую приготовить вкусную и полезную смесь из сухофруктов и грецких орехов. Вам потребуется по 250 грамм чернослива без косточек, кураги и изюма, 1 крупный лимон и стакан жидкого меда (засахарившийся можно растопить на водяной бане). Сам процесс очень прост: промыть и ошпарить сухофрукты кипятком, затем откинуть на дуршлаг или положить на салфетку, чтобы избавиться от лишней влаги. Орехи перебрать, удаляя кусочки скорлупы и некачественные фрагменты, немного подсушить в духовке или на раскаленной сковороде в целях уничтожения микробов. Лимон помыть и окатить кипятком, нарезать дольками (по

желанию – с кожурой или предварительно очистить). Смешать все ингредиенты и пропустить через мясорубку. Можно использовать блендер, при этом масса получится более однородной и вязкой. Добавить к фруктово-ореховой смеси мед, тщательно перемешать и переложить в небольшие стеклянные баночки с крышками. Хранить смесь нужно в холодном и темном месте. Принимать по 1–2 чайные ложки сначала утром перед едой, а затем в течение дня 3–4 раза, между приемами пищи»

**Наталья Братковская,**  
ведущий бухгалтер

## СМОЛЕНСК



«Всем рекомендую укреплять организм закаливанием. Есть разные варианты, я, например, предпочитаю купание. Независимо от времени года, раз в неделю ездю в специально оборудованное место – купальни – и окунаюсь. Конечно, прежде чем нырять, нужно понимать возможности своего организма, на всякий случай и с доктором будет не лишним проконсультироваться, и подобрать подходящий вам способ закаливания. Лично про себя могу сказать, что за все время регулярного купания ни разу не болел ничем простудным. Чувствую себя бодро, и всегда хорошее настроение! При том, что и лет мне уже немало, и работа в основном – на улице (69 лет. – Прим. ред.)».

**Николай Хапаев,**  
газорезчик 5 разряда

## ФОТО МЕСЯЦА

Наши читатели активно включились в борьбу за лучшую фотографию месяца. Для ноябрьского номера из двух десятков постов редакция выбрала снимок Смоленской ТЭЦ-2, сделанный сотрудницей Смоленского филиала Ольгой Бутримовой.



Чтобы следующий номер украсила ваша фотография, нужны три простых шага:

- Снять энергообъект «Квадры» на мобильный телефон или фотоаппарат.
- Опубликовать его в Instagram или ВКонтакте.
- Не забыть поставить хэштег #Квадра\_Энергетика.



ЕЖЕМЕСЯЧНОЕ КОРПОРАТИВНОЕ  
ИЗДАНИЕ «КВАДРА ЭНЕРГЕТИКА»

№ 10, ноябрь, 2018 год

Учредитель: ПАО «Квадра»  
Издаётся с 2005 года

Адрес редакции: 123022, г. Москва,  
Звенигородское ш., 18/20, корп. 2  
Электронная почта: [pressa@quadra.ru](mailto:pressa@quadra.ru)  
Телефон департамента целевых  
коммуникаций: +7 (495) 739-73-33  
Главный редактор: Т.А. Фрейденссон

Типография: «ФОРТЕ ПРЕСС»  
Тираж: 999 экз.  
Номер подписан в печать 25.09.2018  
Распространяется бесплатно  
Электронная версия газеты:  
[www.quadra.ru](http://www.quadra.ru)

Макет, дизайн, верстка, препресс:  
Агентство печати «PRINT HUB»  
(ООО «Альтер Трейд»)  
Москва, ул. Орджоникидзе, 11, стр. 43,  
+7 (495) 730-07-60  
[www.print-hub.ru](http://www.print-hub.ru)

