

ТЕПЛО С ОТДАЧЕЙ

ОАО «ТЕПЛОЭНЕРГО» — ОДНО ИЗ НЕМНОГИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В СВОЕЙ ОТРАСЛИ В РОССИИ, КОТОРОЕ ПРИНЯЛО ТРЕХЛЕТНЮЮ ИНВЕСТИЦИОННУЮ ПРОГРАММУ И ПРОВОДИТ ЦЕЛЫЙ КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НИЖНЕГО НОВГОРОДА. О ТОМ, КАК В НЫНЕШНИХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ УЛУЧШАТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ И ПРИВЛЕКАТЬ ИНВЕСТИЦИИ В ЖИЗНЕННО ВАЖНУЮ ОТРАСЛЬ, РАССКАЗЫВАЕТ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР КОМПАНИИ ВЛАДИМИР КОЛУШОВ

Business Guide: Давайте поговорим о вашей программе модернизации по энергосервисным контрактам. В ее рамках подрядчик проводит реконструкцию котельных за свой счет, а «Теплоэнерго» возмещает ему затраты от получившегося экономического эффекта. Как проходит ее исполнение?

Владимир Колушов: Первый проект по реконструкции 16 котельных в Нижнем Новгороде, в рамках которого мы получили новых 200 Гкал/ч тепловой мощности, в прошлом году был исполнен. На протяжении этого года мы следим за целевыми показателями и уже сейчас получили полное подтверждение того, что запланированный экономический эффект достигается.

По второму энергосервисному контракту идут наладочные работы. Самый сложный и нервный период, когда нужно было обеспечить готовность котельных к началу отопительного сезона, уже позади. Хотя летом нам пришлось побеспокоиться, например, когда немецкое оборудование застряло на российско-украинской границе. В результате реконструкции из 13 наших котельных получилось 11, две мы укрупнили.

В ближайшие месяцы будем фиксировать показатели эффективности использования топлива, затрат на электроэнергию и прочие расходы. В случае их достижения в течение девяти лет мы будем возмещать энергосервисной компании ее затраты в соответствии с контрактом (объем вложений составил порядка 1,5 млрд рублей. — **BG**). Размер вы плат по сравнению с полученной экономией позволяет нам получить прибыль, точнее положительный NPV (англ. net present value, чистая дисконтированная стоимость. — **BG**), что и является основным контрактным условием. В этом суть энергосервисных контрактов, которые выгодны и нам, и подрядчику, а бюджет не тратит ни копейки на модернизацию котельных.

BG: Вы не раз говорили, что Нижний Новгород отличается от многих крупных городов огромным количеством разрозненных источников тепла, что серьезно снижает эффективность теплоснабжения города в целом. Что планируется делать в этом направлении?

В.К.: В Нижнем Новгороде необходимо создавать экологичную и комфортную среду обитания, но пока, к сожалению, наше сегодняшнее хозяйство не очень вписывается в понятие современного города.

БЫСТРО ДОБИТЬСЯ КОРЕННОГО ПЕРЕЛОМА СЛОЖНО. ДЛЯ ЭТОГО НАДО РЕШАТЬ СЕРЬЕЗНЫЕ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ, СЕРЬЕЗНО ВКЛАДЫВАТЬСЯ В ЦЕНТРАЛИЗАЦИЮ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, ДОГОВАРИВАЯСЬ С ДЕСЯТКАМИ СОБСТВЕННИКОВ



РОМАН КРЯЖЕВ

Яркий пример — Рождественская улица. Исторически так сложилось, что в этом районе существует несколько десятков мелких, неэффективных и неэкологичных источников тепла. Эти котельные занимают территорию, которая могла бы использоваться под градостроительное развитие, портят своими трубами и дымом вид на одно из красивейших мест города.

Конечно, быстро добиться коренного перелома сложно. Для этого надо решать серьезные градостроительные вопросы, серьезно вкладываться в централизацию теплоснабжения, договариваясь с десятками собственников. Менять качество сложившейся городской среды — всегда одна из самых затратных задач. Тем не менее в рамках нашей трехлетней инвестиционной программы мы совместно с городской администрацией начнем ее поэтапно решать.

BG: Эта программа связана с переходом на долгосрочные трехлетние тарифы. Достаточен ли для «Теплоэнерго» такой горизонт планирования в плане привлечения инвестиций?

В.К.: Это гораздо лучше, чем годовая программа, которая была в 2013 году. Конечно, всегда хочется иметь четкое представление о тарифах на долгосрочный период, но трехлетний срок нашей инвестиционной программы не означает, что мы ничего не видим за пределами 2017 года. В части отдачи от мероприятий и источников возврата инвестиций программа

рассчитана на 10 лет. Просто три года — это срок физической реализации, в течение которого мы должны максимально эффективно осуществить намеченную модернизацию. Заглядывая на 10 лет вперед, мы сегодня концентрируем свои усилия и вложения на тех участках, которые действительно важны и дадут наибольший эффект в будущем.

Если же говорить о внешних инвестициях, то не секрет, что отрасли ЖКХ нужны длинные и дешевые кредиты. Чтобы нам давали деньги, мы должны быть хорошей компанией во всех смыслах — доказывать свою эффективность и прозрачность, правильность тех проектов, для осуществления которых привлекаем займы. Если сравнивать с другими теплоснабжающими компаниями крупных городов, мы выглядим очень достойно. Масштабы и качество финансирования у нас точно среди лучших, здесь мы можем для многих быть примером. Назову лишь одну цифру: в этом году на один рубль инвестиций, который мы получили от наших потребителей в составе тарифа, мы вложили 10 рублей собственных и привлеченных средств.

Однако сейчас экономическая ситуация меняется. Стремительно растут кредитные ставки, сужаются возможности кредитования как по доступности, так и по срокам. Много в отрасли будет зависеть от того, как сложатся внешние условия, какую политику будут вести крупные банки с госучастием. Мы слышим заверения, что государство не отказывается от

привлечения инвестиций в сферу ЖКХ. Но уже недостаточно принятых изменений в отраслевое законодательство, недостаточно формирования долгосрочных тарифов. Нужно, чтобы все это было подкреплено реальной активностью банковской системы. Мы же, в свою очередь, весел не бросим. Сейчас одна из наших главных задач — максимально качественно и разумно формировать адресные инвестиционные планы. Мы выбираем только те проекты, осуществление которых наиболее выгодно как в плане экономики, так и в плане повышения качества и надежности теплоснабжения.

BG: В сентябре «Теплоэнерго» открыло центр обслуживания клиентов (ЦОК). Что это дало компании?

В.К.: Это совсем другая результативность обслуживания, связанная с улучшением обратной связи. Обращения наших потребителей в «Теплоэнерго» стали воспринимать не как некую назойливую проблему, от которой надо поскорее отбиться, а как полезную информацию о том, что у нас где-то, возможно, есть недостатки. Оперативная обработка клиентских запросов позволяет нам быстрее устранять неполадки, решать другие проблемы.

Кроме того, мы считаем своим долгом перезвонить клиенту и убедиться, что его проблема решена. На сегодня это передовая практика для нашей не самой передовой отрасли. Звонки в ЦОК поступают самые разные. По большинству требуются разъяснения, квалифицированные ответы на вопросы потребителей. В нашей сфере, где регулярно меняется законодательство, своевременная грамотная консультация очень важна для улучшения обслуживания.

BG: То есть ЦОК — это не просто колл-центр, собирающий обращения нижегородцев по поводу тепла и горячей воды?

В.К.: Нет, мы изначально не хотели создавать общение по типу, когда клиенту говорят приятным голосом: «Спасибо, ваш звонок очень важен для нас!» — и на этом все заканчивается. Система работает на результат. Каждое обращение влечет за собой либо квалифицированный ответ, либо запускает механизм решения конкретной проблемы потребителя.

Если говорить о результативности обслуживания, то она достигается и за счет современных информационных технологий, и за счет реорганизации процессов, за счет повышения квалификации сотрудников. Так, с вводом технологической платформы ЦОКа был исключен человеческий фактор недобросовестности исполнителей, которые могли потерять или исказить поступающую по цепочке информацию. Сегодня каждый оператор ЦОКа вооружен профессиональными знаниями, доступом к нашей геоинформационной системе, базам данных, а также к базе специальных знаний, которую мы постоянно обновляем. Поэтому эффективность работы с потребителями выросла кардинально.

Беседовал РОМАН КРЯЖЕВ