



СПРАВОЧНИК КЛИЕНТА

города Томска и Томской области

Оглавление

1. О компании.....	4
2. Партнёрство с АО «Томскэнергосбыт»	5
2.1. Построили новый дом?	5
2.2. Решили купить квартиру?.....	6
2.3. Как передать показания прибора учёта (счётчика)?.....	7
2.4. Как узнать состояние лицевого счёта?	8
2.5. Что делать, если Вы не согласны с расчётами?	9
2.6. Что делать, если в Вашей квартире (индивидуальном доме) отсутствует электроэнергия?	9
2.7. Правила внесения оплаты	10
2.8. Способы оплаты электроэнергии.....	12
2.9. Приём платежей в кассах АО «Томскэнергосбыт» и ООО «ЕИРЦ ТО»	14
3. Расчёты и тарифы для населения	15
4. Электроэнергия на общедомовые нужды (ОДН).....	16
5. Информация для владельцев нежилых помещений	18
5.1. Как заключить договор энергоснабжения с АО «Томскэнергосбыт» при покупке объекта – нежилого помещения?	18
5.2. Как расторгнуть договор энергоснабжения/исключить объект из договора энергоснабжения?.....	19
5.3. Как увеличить максимальную мощность?.....	20
5.4. Как разделить максимальную мощность?.....	20
5.5. Как получить копию договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?	21
5.6. Как вернуть подписанный(-ое) договор/ дополнительное соглашение в АО «Томскэнергосбыт»?	21
5.7. Как изменить в договоре контактный телефон/ адрес электронной почты?	22
5.8. Нужно ли вносить изменения в договор энергоснабжения при реорганизации?	22
5.9. Как передать показания?	23
5.10. Сроки передачи показаний.....	23
5.11. Способы получения платежных документов.....	24
5.12. Что такое промежуточные платежи, как они считаются и как уменьшить их количество?	25
5.13. До какого срока нужно оплатить окончательные платежные документы?	25
5.14. Как узнать задолженность по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?	26

5.15. Как получить акт сверки по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?	26
5.16. Как определить объем электропотребления?	26
5.17. В каком случае появляются потери электрической энергии, кто их считает?	27
5.18. Как выбрать/изменить ценовую категорию?	27
6. Офисы в городе Томске и Томской области	29
6.1. Адреса центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт» и ООО «ЕИРЦ ТО» в г. Томске и Томской области	29
7. Дополнительные услуги	31
7.1. Услуги для физических лиц	31
8. Контактная информация АО «Томскэнергосбыт»	35

Уважаемый Клиент!

Благодарим Вас за доверие к нашей компании. Воспользуйтесь «Справочником клиента», который станет для Вас отличным помощником в решении многих вопросов, связанных с энергоснабжением и энергосбережением.

1. О компании

Акционерное общество «Томская энергосбытовая компания» (АО «Томскэнергосбыт») является гарантирующим поставщиком в Томской области: осуществляет покупку и реализацию конечным потребителям электрической энергии на территории региона. Компания также предоставляет комплексное обслуживание средств измерения учёта, оказывает услуги по реализации комплексного учёта, осуществляет разработку, организацию и проведение энергосберегающих мероприятий.

АО «Томскэнергосбыт» создано в результате реорганизации Открытого акционерного общества энергетики и электрификации «Томскэнерго» в форме выделения.

На сегодняшний день компания обслуживает более 524 тысяч физических лиц и почти 16 тысяч юридических лиц, обеспечивая 59% потребностей региона в электроэнергии. Отделения АО «Томскэнергосбыт» представлены в городах Колпашево, Асино; участки компании работают в каждом районе области. Главный центр очного обслуживания компании расположен по адресу: г. Томск, ул. Котовского, 19.

2. Партнёрство с АО «Томскэнергосбыт»

Партнёрские отношения между Вами и АО «Томскэнергосбыт», как правило, начинаются с заключения договора или переоформления лицевого счёта.

Договор энергоснабжения имеет уникальный номер, который Вы можете использовать в дальнейшем при обращении в компанию или при совершении платежей.

В данном разделе Вы узнаете, что следует иметь в виду при постройке нового дома, покупке или продаже жилья.

2.1. Построили новый дом?

Процедура технологического присоединения и подключение объекта к сети электроснабжения осуществляется сетевыми организациями. Для прохождения процедуры технологического присоединения объекта к сети необходимо обратиться с заявкой в адрес сетевой организации (на большей части территории г. Томска - ООО «Горсети», в Томской области - ПАО «Россети Томск» и другие сетевые организации).

После подписания заявителем и сетевой организацией акта об осуществлении технологического присоединения со стороны гарантирующего поставщика будет подготовлен проект договора энергоснабжения. О его готовности заявитель будет оповещён по телефону.

Для заключения/переоформления договора энергоснабжения на объект с ранее пройденной процедурой технологического присоединения Вы можете направить заявление с необходимым пакетом документов в адрес АО «Томскэнергосбыт» или обратиться в центр очного обслуживания клиентов.

В этом случае с заявлением на заключение договора энергоснабжения необходимо предоставить следующие документы:

- ✓ подписанный проект договора энергоснабжения, форма которого размещена (опубликована) на официальном сайте компании, или проект договора энергоснабжения с протоколом разногласий при наличии разногласий по договору (предоставляется по желанию потребителя);

- ✓ копия паспорта гражданина Российской Федерации (для визуальной сверки паспортных данных при заключении договора энергоснабжения);

- ✓ документы, подтверждающие право собственности и (или) пользования помещением (свидетельство о регистрации права собственности, договор социального найма (постановление или распоряжение администрации), договор аренды и т.п.);

- ✓ документы, подтверждающие технологическое присоединение в установленном порядке к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации (иного владельца объектов электросетевого хозяйства), к чьим сетям присоединены энергопринимающие устройства заявителя:

- а) акт об осуществлении технологического присоединения энергетических установок заявителя к электросетям сетевой организации;

- б) акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон (не предоставляются в случаях

отсутствия таких документов у Заявителя в соответствии с пунктом 37 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

- ✓ документы о допуске в эксплуатацию приборов учёта (предоставляются при наличии у потребителя приборов учёта);
- ✓ однолинейную схему электрической сети с указанием точек присоединения к объектам электросетевого хозяйства;
- ✓ справку о составе семьи или копию домовой книги (для частного дома).

Бланк заявления и проект договора энергоснабжения Вы можете взять у специалиста АО «Томскэнергосбыт» в любом из центров очного обслуживания клиентов или пунктов приёма клиентов или на сайте компании <https://tomskenergoby.ru> в разделе «Физическим лицам / Договоры энергоснабжения».

Адреса и режим работы центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов представлены на стр. 29 данного Справочника.

Согласно действующему законодательству договор может быть заключён с АО «Томскэнергосбыт» в письменной форме или путём совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг.

По вопросам оформления документов Вы можете обратиться по телефонам Контакт-центра: (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61 или в центры очного обслуживания клиентов. Для Вас доступна услуга по подготовке документов для заключения договора энергоснабжения.

Также АО «Томскэнергосбыт» оказывает услуги по проведению электромонтажных работ, работ по проверке/замене и установке индивидуальных приборов учёта воды, что позволит Вам сэкономить своё время. Все работы выполняют высококвалифицированные специалисты.

Кроме того, АО «Томскэнергосбыт» реализует электротехническую, светотехническую, садово-огородную продукцию, новогоднюю иллюминацию, мелкую бытовую технику и прочие товары к праздникам. Вашему вниманию представлен широкий ассортимент товара по приемлемым ценам и с гарантийным сроком завода. С предлагаемой продукцией можно ознакомиться в каталогах, которые находятся в центрах очного обслуживания клиентов компании в г. Томске и Томской области.

При отсутствии в наличии необходимого товара Вы можете оставить заявку работнику центра очного обслуживания клиентов, и заказ доставят в короткие сроки (услуга доступна в центрах, где организована продажа товаров).

Стоимость и порядок оказания вышеперечисленных услуг Вы можете уточнить по телефону: (3822) 400-100, (3822) 484-710.

2.2. Решили купить квартиру?

- ✓ При внесении залога за приобретаемое жильё на этапе оформления договора, при оформлении договора купли-продажи требуйте от продавца или

представителя агентства недвижимости справку (заверенную АО «Томскэнергосбыт»), подтверждающую отсутствие задолженности по электроэнергии по приобретаемой квартире, комнате или частному дому. Также получите подобные справки, заверенные в соответствующих организациях, и по другим услугам: водоотведение и холодное водоснабжение, горячее водоснабжение и теплоснабжение, жилищные услуги.

✓ Обязанность по внесению платы за коммунальные услуги у нового собственника квартиры возникает лишь с момента регистрации права собственности, то есть с даты выдачи выписки из Единого государственного реестра недвижимости. Поэтому Вам необходимо урегулировать вопрос об оплате коммунальных услуг до даты выдачи свидетельства.

Для переоформления лицевого счёта на своё имя собственнику (нанимателю) необходимо обратиться в любой центр очного обслуживания клиентов или пункт приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт» или ООО «ЕИРЦ ТО» и предоставить заявление и следующие документы:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации;
- б) документы, подтверждающие право собственности и (или) пользования помещением (свидетельство о регистрации права собственности или выписку из Единого государственного реестра недвижимости договор социального найма (постановление или распоряжение администрации) и т.п.);
- в) справку о составе семьи либо копию домовую книгу (для частных жилых домов).

Также Вы можете направить электронное письмо (заявление) в компанию по адресу lk_k_fl@tomskenergoby.ru, либо оформить обращение в едином личном кабинете my.tomskenergoby.ru с указанием номера договора энергоснабжения (лицевого счёта), по которому необходимо произвести смену собственника, и приложить к электронному письму сканированные копии вышеуказанных документов. Данные по лицевому счёту (договору энергоснабжения) будут изменены в течение пяти рабочих дней.

2.3. Как передать показания прибора учёта (счётчика)?

Сообщить показания электросчётчика, указав показание (все цифры на циферблате до запятой/красного окошка на счётчике), а также номер договора (лицевого счёта) либо Ф.И.О. и адрес, Вы можете одним из следующих способов:

✓ Зарегистрироваться в едином личном кабинете my.tomskenergoby.ru, зайти в Личный кабинет, либо в мобильное приложение «Мой Томскэнергосбыт» (доступно в App Store и Google Play Market), добавить лицевой счёт, нажать кнопку «Передать показания», проверить данные, занести показания электросчётчика, нажать кнопку «Передать показания»;

✓ Передать показания по телефонам (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61 (сервис самообслуживания - передача показаний с помощью голосового меню в режиме 24/7. После вопроса: «Скажите, что Вас интересует?» нужно ответить: «Показания», далее на вопрос: «По какой услуге Вы хотите передать показания?», ответить «Электроэнергия», после приглашения назвать по одной 10 цифр лицевого счёта/№ договора, подтвердить адрес, затем по одной цифре

продиктовать текущие показания. Для удобства можно привязать номер телефона к лицевому счёту/договору (об этом робот спросит после подтверждения адреса), и тогда в следующий раз программа сразу будет уточнять Ваш адрес без диктовки 10 цифр лицевого счёта/номера договора. Обращаем Ваше внимание, что целесообразно осуществлять передачу показаний до 25 числа текущего месяца).

✓ Передать показания по телефонам (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61 (сервис передачи показаний ПУ через оператора в часы работы Контакт-центра – с 20 по 24 число каждого месяца после вопроса: «Скажите, что Вас интересует?» ответить: «Оператор»).

✓ Передать показания с помощью чат-бота в Телеграм Tomskenergosbyt_bot: в меню чат-бота необходимо выбрать категорию «передача показаний». Порядок действий: ввести номер лицевого счёта, Чат-бот уточнит, верным ли является указанный адрес и предложит выбрать из списка коммунальных услуг услугу, по которой необходимо передать показания. При этом система покажет предыдущие показания счётчиков и предложит внести текущие данные.

✓ Передать показания с помощью голосового помощника «Алиса» от «Яндекс». Чтобы запустить голосового помощника и передать показания по электроэнергии и другим услугам, необходимо произнести «Алиса, запусти навык...» и добавить одну из команд:

- «Показания ТЭС»
- «Показания Томскэнергосбыт»
- «Показания энергосбыт Томск»

Подробная инструкция размещена на официальном сайте компании по ссылке:

https://tomskenergosbyt.ru/upload/docs/Памятка_по_передаче_показания_с_помощью_голосового_помощника_Алиса.pdf

✓ Передать показания при помощи «Чата с Клиентом» на официальном сайте компании. Зайдите на наш сайт tomskenegrosbyt.ru. В правом нижнем углу главной страницы вы увидите яркий оранжевый значок диалога. Нажмите на него, введите свой вопрос, и наш чат моментально подскажет Вам, как действовать дальше.

✓ Внести (передать) показания при оплате квитанции.

✓ Подать показания специалисту компании в любом центре очного обслуживания клиентов или пункте приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт».

Своевременная передача показаний приборов учёта позволяет наиболее точно определить количество электрической энергии, потреблённой жителями дома!

В случае если в Вашем доме показания счётчиков электроэнергии собирает УК или ТСЖ, передавайте показания в данные организации.

2.4. Как узнать состояние лицевого счёта?

Узнать состояние лицевого счёта можно в любом центре очного обслуживания клиентов или пункте приёма клиентов, Контакт-центре, в личном кабинете my.tomskenergosbyt.ru, мобильном приложении «Мой Томскэнергосбыт»

и при помощи «Чата с Клиентом» на официальном сайте компании. Адреса и режим работы центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов указаны на стр. 29 данного Справочника.

Режим работы Контакт-центра (Центра телефонного обслуживания клиентов компании): понедельник-пятница с 08:00 до 20:00, суббота – с 9:00 до 19:00, воскресенье – выходной.

Режим работы сайта tomskenergosbyt.ru – круглосуточно.

Оперативно узнать сумму к оплате можно несколькими способами:

✓ Зайти в Личный кабинет клиента my.tomskenergosbyt.ru или мобильное приложение «Мой Томскэнергосбыт». Услуга доступна после регистрации и добавления лицевого счёта.

✓ Через оператора - позвонить по телефонам Контакт-центра (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61, с 08:00 до 20:00, суббота – с 9:00 до 19:00, воскресенье – выходной (за исключением дней массового приёма показаний с 20 по 24 число каждого месяца).

✓ Без участия оператора – позвонить по телефонам Контакт-центра (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61 в режиме 24/7 и после вопроса: «Скажите, что Вас интересует?» ответить: «Баланс».

2.5. Что делать, если Вы не согласны с расчётами?

Необходимо обратиться в АО «Томскэнергосбыт» любым удобным для Вас способом:

✓ Зайти в Личный кабинет my.tomskenergosbyt.ru и отправить сообщение, воспользовавшись соответствующим сервисом и указав причину Вашего обращения. Услуга доступна после регистрации.

✓ Позвонить по телефонам Контакт-центра: (3822) 75-00-75, 8 (800) 770-75-61, понедельник – пятница с 08:00 до 20:00, суббота – с 9:00 до 19:00, воскресенье – выходной. Обращаем Ваше внимание, что 20-24 число каждого месяца – дни массового приёма показаний, поэтому консультации не даются.

✓ Обратиться к специалисту компании в центре очного обслуживания клиентов или пункте приёма клиентов.

Вам будет дана подробная консультация по проведённым расчётам. В случае установления несоответствий расчётов специалист АО «Томскэнергосбыт» предложит Вам способы разрешения данной ситуации.

2.6. Что делать, если в Вашей квартире (индивидуальном доме) отсутствует электроэнергия?

Необходимо позвонить в диспетчерскую службу АО «Томскэнергосбыт» с 06:00 до 22:00 по телефонам (3822) 61-57-27; либо 75-00-75 или 8 (800) 770-75-61 и после вопроса: «Скажите, что Вас интересует?» ответить: «Авария».

Одна из причин прекращения электроснабжения – отключение из-за задолженности по оплате за электроэнергию.

Если Вы проживаете в многоквартирном доме, и Вашу квартиру временно ограничили от подачи электроэнергии из-за задолженности, то Вам необходимо:

1. Обратиться в любой центр очного обслуживания клиентов или пункт приёма клиентов.
2. Оплатить сумму задолженности за электроэнергию.
3. Возместить затраты по ограничению и возобновлению электроснабжения.
4. Не позднее 2-х дней после произведённой оплаты подача электроэнергии в Вашу квартиру будет восстановлена.

Если Вы проживаете в индивидуальном доме, и Ваш дом временно ограничили от подачи электроэнергии из-за задолженности, то Вам необходимо:

1. Обратиться в любой центр очного обслуживания клиентов или пункт приёма клиентов.
2. Оплатить сумму задолженности за электроэнергию.
3. Возместить затраты сетевой организации (за исключением ООО «Горсети») по ограничению и возобновлению электроснабжения. Если сетевой организацией является ООО «Горсети», то нужно получить от специалиста наряд, который необходимо предъявить в ООО «Горсети» по адресу г. Томск, ул. Шевченко, 62А, возместить затраты ООО «Горсети» по ограничению и возобновлению электроснабжения.
4. Не позднее 2-х дней после произведённой оплаты подача электроэнергии в Ваш дом будет восстановлена.

В соответствии с Федеральным Законом от 03.11.2015 № 307-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с укреплением платёжной дисциплины потребителей энергетических ресурсов» с 01.01.2016 года ужесточилась ответственность за самовольное подключение к тепловым, электрическим и газовым сетям. Штраф для физических лиц составит от 10 до 15 тысяч рублей. Не забывайте своевременно и в полном объёме оплачивать электроэнергию!

В случае невозможности оплатить всю задолженность единовременно компания готова рассмотреть возможность предоставления Вам рассрочки по оплате. Для этого необходимо обратиться в любой центр очного обслуживания АО «Томскэнергосбыт». Рассрочка может быть предоставлена собственнику либо зарегистрированному по данному адресу лицу при предъявлении:

- а) паспорта;
- б) документа, подтверждающего право собственности и (или) пользования помещением (свидетельства о регистрации права собственности или выписки из ЕГРН, договора социального найма (постановления или распоряжения администрации), договора аренды и т.п.);
- в) справки о составе семьи (либо копии домовой книги).

2.7. Правила внесения оплаты

Во избежание образования задолженности по оплате электроэнергии и, как следствие, начисления пени производите оплату в любой день месяца (в том числе частями) не позднее 15 числа месяца, следующего за расчётным.

Важно!

В связи с тем, что максимальный срок межбанковского перевода составляет 5 рабочих дней (срок, который необходим для получения информации от банка по

расшифровкам оплаты и для дальнейшего корректного распределения платежей по лицевым счетам), рекомендуем оплачивать счета-квитанции за услугу электроснабжения до 15 числа каждого месяца. Денежные средства, поступившие после указанной даты, в счёте-квитанции за текущий месяц могут не отображаться.

Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электроэнергии:

✓ Начисление пени на остаток задолженности. В соответствии с Федеральным Законом от 03.11.2015 № 307-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с укреплением платёжной дисциплины потребителей энергетических ресурсов» с 01.01.2016 года к должникам применяется прогрессивная шкала размера пени за просрочку платежей. Пеня начисляется за каждый день просрочки. С 31-го дня просрочки оплаты пени начисляются в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ, с 91-го дня просрочки оплаты пени начисляются в размере 1/130 ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на момент оплаты.

✓ Введение полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

При желании можно производить предварительную оплату в счёт будущих расчётных периодов.

Используйте удобные способы оплаты электроэнергии: автоматическая оплата каждый месяц (услуга «Автоплатёж») или оплата через Интернет. Подробнее о способах оплаты Вы можете прочитать на стр. 12-14 данного Справочника.

Важно!

В связи с принятием Федерального закона от 03.12.2012 г. № 231-ФЗ. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам», а также в соответствии с Федеральным Законом от 28.11.07 г. № 275-ФЗ «О внесении изменений в статьи 5 и 7 Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» в случае **если Вы являетесь лицом, относящимся к одной или нескольким категориям, указанным ниже, просим сообщить об этом обслуживающему Вас работнику:**

1. Должностным лицом публичной международной организации.
2. Лицом, замещающим (занимающим):
 - государственные должности РФ;
 - должности членов совета директоров ЦБ РФ;
 - должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляется Президентом РФ или правительством РФ;
 - должности в ЦБ РФ, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании Федеральных законов, включённые в перечни должностей, определяемые Президентом РФ.
3. Иностранном публичным должностным лицом (ИПДЛ).

Уважаемые клиенты, в соответствии с требованиями федерального закона от 07.08.2001 № 115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» и федерального закона от 03.06.2009 № 103 «О деятельности по приёму платежей физических лиц, осуществляемой платёжными агентами» физическое лицо при осуществлении платежей на сумму более 60 000 рублей обязано предоставить организации, осуществляющей операции с денежными средствами, документы, удостоверяющие личность плательщика. При отказе в предоставлении необходимых документов Вам вправе отказать в выполнении операции.

2.8. Способы оплаты электроэнергии

Для Вашего удобства доступны следующие способы оплаты:

✓ Автоплатёж - это автоматическая ежемесячная оплата электроэнергии с Вашей банковской карты.

Эта услуга доступна для клиентов АО «Томскэнергосбыт» держателей карт ПАО Сбербанк России и других банков. Информацию об условиях предоставления услуги «Автоплатёж» можно получить в банках – поставщиках услуги.

Как работает Автоплатёж от ПАО Сбербанк России:

1. *Перед списанием (за день) физическому лицу приходит SMS-сообщение о предполагаемой сумме списания. В настройках можно задать максимальную сумму и дату автоплатежа.*
2. *После списания также приходит SMS с суммой списанных денежных средств, а все чеки доступны в интернет-сервисе «Сбербанк Онлайн» или в отделении Банка.*

✓ В едином личном кабинете my.tomskenergosbyt.ru и в мобильном приложении «Мой Томскэнергосбыт». Услуга доступна в Вашем Личном кабинете и мобильном приложении «Мой Томскэнергосбыт» после регистрации и добавления лицевого счёта.

✓ Через «СберБанк Онлайн» – автоматизированную систему обслуживания клиентов Сбербанка России через Интернет, а также в личных кабинетах на сайтах банков.

✓ В офисах и терминалах банков.

✓ В отделениях ФГУП «Почта России».

✓ В центрах очного обслуживания клиентов или пунктах приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт» возможна только безналичная форма расчета.

✓ С 01.07.2017 г. АО «Томскэнергосбыт» является поставщиком информации в ГИС ЖКХ в объёме, предусмотренном Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства". Оплата электроэнергии возможна в личном кабинете ГИС ЖКХ на сайте <https://giszhkh.ru/> по лицевому счёту клиента АО «Томскэнергосбыт».

✓ Для собственников нежилых помещений, расположенных вне многоквартирных домов, доступна безналичная оплата в центре обслуживания

клиентов по адресу г. Томск, ул. Котовского, 19, каб. 105 до 16:00 в часы работы центра.

**Для регистрации в Личном кабинете
и оплаты электроэнергии на сайте my.tomskenergosbyt.ru
Вам необходимо:**

- Набрать в браузере адрес сайта my.tomskenergosbyt.ru либо скачать мобильное приложение «Мой Томскэнергосбыт» в App Store и Google Play Market.
- Зарегистрироваться и получить доступ в Личный кабинет. Для этого Вам потребуется указать свои данные: номер телефона, пароль, фамилию, имя и адрес электронной почты.
- Ввести код из SMS-сообщения, которое было отправлено на указанный вами номер телефона, и подтвердить регистрацию личного кабинета.
- Дополнительно на Ваш адрес электронной почты будет направлено письмо содержащее ссылку для подтверждения Вашего e-mail. В случае если Вы перейдёте по этой ссылке, то в качестве логина можно будет использовать не только номер телефона, но и указанный при регистрации адрес электронной почты.
- Ввести свои учётные данные, которые использовались при регистрации, и войти в Единый личный кабинет.
- Добавить лицевой счёт (или номер договора – 10 цифр на квитанции), нажав соответствующую кнопку в левом верхнем углу экрана, выбрать статус отношения к лицевому счёту (собственник или иное), ответить на один из контрольных вопросов (ввести код для добавления в ЛКК, который находится в правом верхнем углу квитанции, или сумму к оплате из последней квитанции).
- Для оплаты нажать кнопку «Оплатить», выбрать метод получения электронного чека по e-mail.
- В случае согласия с указанной суммой нажать «Оплатить» либо скорректировать сумму вручную и нажать «Оплатить».
- Ввести данные банковской карты на защищённой платёжной странице;
- Нажать кнопку «Оплатить» и дождаться подтверждения оплаты.

По вопросам регистрации, предоставления услуги «Оплата электроэнергии через Интернет» Вы можете написать обращение на адрес электронной почты lk_k_fl@tomskenergosbyt.ru или позвонить по телефону Контакт-центра: 8 (3822) 75-00-75, в рабочие дни (с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу – с 9:00 до 19:00).

2.9. Приём платежей в кассах АО «Томскэнергосбыт» и ООО «ЕИРЦ ТО»

По услугам:

- ✓ Электроэнергия
- ✓ Горячая вода и отопление

По агентской деятельности осуществляется приём платежей за ЖКУ:

- ✓ Водоотведение
- ✓ Холодная вода
- ✓ Холодная вода для ГВС
- ✓ Тепловая энергия для ГВС
- ✓ Отопление
- ✓ Обращение с твёрдыми коммунальными отходами
- ✓ Найм
- ✓ Вывоз ЖБО
- ✓ Текущий ремонт
- ✓ Содержание жилья
- ✓ Холодная вода ОДН
- ✓ Водоотведение ОДН
- ✓ Тепловая энергия для ГВС на содержание общего имущества
- ✓ Холодная вода для ГВС на содержание общего имущества
- ✓ Электроэнергия за содержание общего имущества
- ✓ Водоотведение за содержание общего имущества
- ✓ Холодная вода для ГВС на содержание общего имущества
- ✓ Содержание общего имущества
- ✓ Прочие услуги

* Полный перечень услуг и организаций, приём платежей по которым осуществляет АО «Томскэнергосбыт», а также размер комиссии Вы всегда можете уточнить у специалистов компании.

** В кассах АО «Томскэнергосбыт» возможен приём только безналичных платежей. В кассах ООО «ЕИРЦ ТО» доступна любая форма оплаты, за исключением клиентских офисов, расположенных по адресам:

- с. Бакчар, ул. Ленина, 48;
- р.п. Белый Яр, Верхнекетского района, ул. Гагарина, 49;
- с. Парабель, ул. Нефтянников, 1 помещение 1;
- с. Подгорное, ул. Островского, 9а.

3. Расчёты и тарифы для населения

Получить актуальную информацию о текущих тарифах, порядке их применения и способах определения объема потребленной электроэнергии можно на официальном сайте компании <https://tomskenergosbyt.ru/> в разделе «Клиентам» → «Физическим лицам» → «Расчёты и тарифы», либо перейдя по следующим qr-кодам:



Расчетные способы определения объема потребленной электрической энергии (мощности) и основания их применения
<https://tomskenergosbyt.ru/klientam/fizicheskim-litsam/raschety-i-tarify/raschetnye-sposoby-opredeleniya-obema-potreblennoy-elektricheskoy-energii-moshchnosti-i-osnovaniya-i.php>



Порядок применения тарифов
https://tomskenergosbyt.ru/klientam/fizicheskim-litsam/raschety-i-tarify/poryadok_primeneniya_tarifov.php



Дифференцированные тарифы для населения
<https://tomskenergosbyt.ru/klientam/fizicheskim-litsam/raschety-i-tarify/differentsirovannye-tarify-dlya-naseleniya/>



Цены (тарифы) на электрическую энергию для населения
<https://tomskenergosbyt.ru/klientam/fizicheskim-litsam/raschety-i-tarify/tariffes.php>

4. Электроэнергия на общедомовые нужды (ОДН)

С января 2017 года в связи с вступлением в силу изменений в Жилищный кодекс РФ плата за электрическую энергию, потреблённую при содержании общего имущества (ОДН) в многоквартирных домах, в которых выбран способ управления управляющей организацией, ТСЖ (ЖК), включена в состав платы за содержание жилого помещения, то есть приобрела статус жилищной услуги. Соответственно, начисления за ОДН выставляются в своих платёжных документах управляющие компании или ТСЖ (ЖК).

Расчёт платы за коммунальную услугу на ОДН в многоквартирных домах, в которых выбран непосредственный способ управления, способ управления не выбран либо выбранный способ не реализован, производится в соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утверждёнными Постановлением Правительства от 06.05.2011 №354

Приходящийся на i -е жилое помещение (квартиру) или нежилое помещение объём (количество) электрической энергии, предоставленный за расчётный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учёта, определяется по формуле:

$$V_{\text{ОДН}}^{\text{э}} = V^{\text{Д}} - \sum_{u \in \text{н.ж.}} V_u^{\text{н.ж.}} - \sum_{v \in \text{ж.л.н.}} V_v^{\text{ж.л.н.}} - \sum_{w \in \text{ж.л.п.}} V_w^{\text{ж.л.п.}} - V^{\text{кр}} \quad \frac{S_i}{S^{\text{об}}} \quad \text{где:}$$

$V^{\text{Д}}$ - объём (количество) коммунального ресурса, потреблённый за расчётный период в многоквартирном доме, определённый по показаниям коллективного (общедомового) прибора учёта коммунального ресурса;

$V_u^{\text{н.ж.}}$ - объём (количество) коммунального ресурса, потреблённый за расчётный период в u -м нежилом помещении;

$V_v^{\text{ж.л.н.}}$ - объём (количество) коммунального ресурса, потреблённый за расчётный период в v -м жилом помещении (квартире), не оснащённом индивидуальным или общим (квартирным) прибором учёта;

$V_w^{\text{ж.л.п.}}$ - объём (количество) коммунального ресурса, потреблённый за расчётный период в w -м жилом помещении (квартире), оснащённом индивидуальным или общим (квартирным) прибором учёта коммунального ресурса, определённый по показаниям такого прибора учёта.

$V^{\text{кр}}$ - объём соответствующего вида коммунального ресурса (электрическая энергия, газ), использованный за расчётный период исполнителем при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения), который кроме этого также был использован исполнителем в целях предоставления потребителям коммунальной услуги по электроснабжению и (или) газоснабжению;

S_i - общая площадь i -го жилого помещения (квартиры) или нежилого помещения в многоквартирном доме;

$S^{об}$ - общая площадь всех жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме.

Просим сверить площадь Вашей квартиры с указанной в квитанции и, при необходимости, внести изменения, предоставив копию свидетельства о регистрации права собственности или выписку из ЕГРН в любой центр очного обслуживания клиентов или пункт приёма клиентов или направив копию документа по электронной почте на адрес lkk_fl@tomskenergosbyt.ru.

5. Информация для владельцев нежилых помещений

5.1. Как заключить договор энергоснабжения с АО «Томскэнергосбыт» при покупке объекта – нежилого помещения?

В случае, если процедура технологического присоединения НЕ пройдена:

Процедура технологического присоединения и подключение объекта к сети электроснабжения осуществляется сетевыми организациями. Для прохождения процедуры технологического присоединения объекта к сети необходимо обратиться с заявкой в адрес сетевой организации (на большей части территории г. Томска – ООО «Горсети», в Томской области – ПАО «Россети Томск» и другие сетевые организации).

По факту заключения договора на технологическое присоединение объекта к сети электроснабжения между потребителем и сетевой организацией в сроки, установленные законодательством, АО «Томскэнергосбыт» создает Личный кабинет клиента и размещает в нем проект договора энергоснабжения на указанный объект.

В момент подписания заявителем и сетевой организацией акта об осуществлении технологического присоединения заявитель также осуществляет подписание ранее размещенного проекта договора энергоснабжения (в случае отсутствия разногласий к нему). Подписанный пакет документов сетевая организация самостоятельно передает в адрес АО «Томскэнергосбыт».

В случае отсутствия подписанного проекта договора на момент передачи в адрес сетевой организации подписанного акта об осуществлении технологического присоединения Вам необходимо самостоятельно в течение 30 дней, с момента подписания акта об осуществлении технологического присоединения, направить в адрес АО «Томскэнергосбыт» подписанный проект договора или протокол разногласия к нему.

В случае, если процедура технологического присоединения пройдена:

Для заключения/переоформления договора энергоснабжения на объект с ранее пройденной процедурой технологического присоединения Вы можете подать заявление с необходимым пакетом документов в адрес АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам;
- ✓ направить скан-копии необходимых документов в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lk_k_ul@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента, создав обращение во вкладке «Обращения»;
- ✓ направить заявление с необходимым пакетом документов почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии), представлен на официальном сайте АО «Томскэнергосбыт» в разделе Юридическим лицам -> Договоры энергоснабжения и купли-продажи электрической энергии -> Прочие потребители.

Бланк заявления и проект договора энергоснабжения Вы можете взять у специалиста АО «Томскэнергосбыт» в любом из центров очного обслуживания клиентов или пунктов приёма клиентов или на сайте компании <https://tomskenergosbyt.ru> в разделе Юридическим лицам / Договоры энергоснабжения и купли-продажи электрической энергии.

В случае отсутствия у нового владельца документов, подтверждающих технологическое присоединение объекта, АО «Томскэнергосбыт» предлагает услугу **«Восстановление утраченных документов о технологическом присоединении»**, в результате которой Вы получите:

- ✓ копии имеющихся в распоряжении АО «Томскэнергосбыт» ранее выданных документов о технологическом присоединении объекта (при наличии);
- ✓ актуальный акт осмотра измерительного комплекса электроэнергии;
- ✓ однолинейную схему присоединения энергопринимающих устройств и др.
- ✓ направить заявление с необходимым пакетом документов почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

Более подробную информацию по услуге, стоимости и порядке её предоставления, можно уточнить в центрах очного обслуживания юридических лиц, либо по телефону +7 (3822) 61-57-12.

Важно!

Если у Вас уже имеется действующий договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии), Вам будет направлено дополнительное соглашение о **включении** нового объекта в действующий договор.

5.2. Как расторгнуть договор энергоснабжения/исключить объект из договора энергоснабжения?

Для расторжения договора необходимо направить в адрес АО «Томскэнергосбыт» заявление за 20 дней до предполагаемой даты расторжения (обоснование п. 51 ПП 442 от 04.05.2012 г.) любым удобным способом:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам;
- ✓ направить скан-копии необходимых документов в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lkkl@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента, создав обращение во вкладке «Обращения»;

✓ направить заявление с необходимым пакетом документов почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

Для окончательных расчётов за электрическую энергию (мощность) **необходимо предоставить показания приборов учета на дату расторжения договора** (обоснование п.85 ПП 442 от 04.05.2012 г.). В случае, если произошла передача права владения объектом другому лицу, необходимо составить и направить двусторонний акт приема-передачи прибора учета с указанием даты, номера прибора учета и показаний на момент перехода права владения. *При формировании переплаты или задолженности по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) АО «Томскэнергосбыт» Вас уведомит.*

Важно!

При отсутствии нового владельца объекта будет отправлено уведомление собственнику сетей на ограничение электроэнергии.

Если АО «Томскэнергосбыт» не получит от Вас заявление на расторжение договора – обязательства по договору сохраняются.

5.3. Как увеличить максимальную мощность?

Для того, чтобы увеличить максимальную мощность объекта, Вам необходимо обратиться в Вашу сетевую организацию (на большей части территории г. Томска – ООО «Горсети», в Томской области – ПАО «Россети Томск» и другие сетевые организации).

После прохождения процедуры увеличения максимальной мощности объекта подписанный пакет документов сетевая организация самостоятельно передает в адрес АО «Томскэнергосбыт», после чего Вам будет направлено дополнительное соглашение с указанием всех изменений согласно техническим документам.

5.4. Как разделить максимальную мощность?

Разделение электрической мощности – это процесс передачи части мощности с одного электрифицируемого объекта (принадлежащему одному физическому/юридическому лицу) на другой объект, принадлежащий другому физическому/юридическому лицу.

Разделение мощности возможно только с согласия владельца объекта, от которого планируется передача электроэнергии. Согласие можно оформить согласно приложению №14 Постановления Правительства РФ от 27.12.2004 N 861, либо в произвольной форме – главное, чтобы в нём присутствовала следующая информация:

- ✓ наименование компании (для юридических лиц) или паспортные данные (для физических лиц) обеих сторон-участников договора о разделении мощности;
- ✓ адрес фактического местоположения «объекта-донора» (дом, предприятие и т.д.);
- ✓ объём планируемой для передачи мощности;
- ✓ основание для передачи мощности.

Распределение мощности в обязательном порядке согласовывается с сетевой организацией. Срок рассмотрения заявления о передаче мощности составляет 30 дней. Если у вас возникли трудности по сбору документов, оформлению договора или подаче заявления, вы можете обратиться за помощью в АО «Томскэнергосбыт».

Более подробную информацию по услуге, стоимости и порядке её предоставления, можно уточнить в *центрах очного обслуживания юридических лиц*.

5.5. Как получить копию договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?

Для получения скан-копии необходимо направить обращение в адрес АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам;
- ✓ направить скан-копию заявления в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lkk_ul@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента, создав обращение во вкладке «Обращения»;
- ✓ направить заявление почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

В заявлении **необходимо указать электронную почту**, на которую Вам необходимо направить скан-копию договора. Обращаем Ваше внимание, что получить копию договора может только **сторона по договору**.

В случае, если Вам необходимо получить копию договора на бумажном носителе, необходимо дополнительно оплатить услугу по печати договора энергоснабжения согласно утвержденному АО «Томскэнергосбыт» прайсу. *Прайс можно уточнить в центрах очного обслуживания юридических лиц, либо по телефону +7 (3822) 63-00-00.*

5.6. Как вернуть подписанный(-ое) договор/ дополнительное соглашение в АО «Томскэнергосбыт»?

Если Вы получили документ посредством ЭДО, необходимо подписать его также в ЭДО. Подписание и возврат договора/дополнительного соглашения в бумажном варианте не требуется.

В случае, если документ был отправлен Вам почтовым отправлением, либо получен нарочно в центрах очного обслуживания юридических лиц, подписанный оригинал документа Вам необходимо направить на почтовый адрес АО «Томскэнергосбыт»: 634034, г. Томск, ул. Котовского, д. 19, либо предоставить лично в центры очного обслуживания юридических лиц. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам.

Перед возвратом проверьте корректность заполнения документа.

5.7. Как изменить в договоре контактный телефон/ адрес электронной почты?

Если у Вас изменился контактный телефон/адрес электронной почты, направьте обращение в адрес АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам;
- ✓ направить скан-копию заявления в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lkkl@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента, создав обращение во вкладке «Обращения»;
- ✓ направить заявление почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

Важно!

Вносить изменения в части контактных данных договора имеет право только **сторона по договору**.

5.8. Нужно ли вносить изменения в договор энергоснабжения при реорганизации?

Для внесения изменений необходимо направить соответствующее заявление в адрес АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Юридическим лицам;
- ✓ направить скан-копии необходимых документов в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lkkl@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента, создав обращение во вкладке «Обращения»;
- ✓ направить заявление с необходимым пакетом документов почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

Кроме того, к заявлению необходимо приложить следующие документы:

- свидетельство о государственной регистрации исполнителя в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя и/или свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- документы, подтверждающие право подписи руководителя;
- свидетельство о прекращении деятельности реорганизованного юридического лица;
- реквизиты организации.

5.9. Как передать показания?

Передать показания по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) можно следующими способами:

✓ в личном кабинете клиента АО «Томскэнергосбыт»
<https://lk.tomskenergosbyt.ru>

В Личном кабинете предусмотрены два способа передачи текущих ежемесячных показаний: передача с помощью ввода показаний на экранной форме и передача с помощью загрузки файла с показаниями для договоров с большим количеством приборов учета. Для Вашего удобства более подробная инструкция по передаче показаний посредством Личного кабинета указана в Руководстве пользователя, размещенном в правом верхнем углу страницы входа в Личный кабинет клиента.

- ✓ с помощью чат-бота в Telegram – @tes_telegram_bot;
- ✓ По номеру телефона +7 (3822) 63-00-00 доб. 1.

Перед передачей показаний приборов учета по номеру телефона, убедитесь, что Вам известен полный номер договора, номера приборов учета, а также обратите внимание, что показания до и после запятой вносятся отдельно.

Кроме того, каждый месяц на электронную почту, указанную в договоре энергоснабжения (купли продажи электрической энергии), направляется шаблон для занесения текущих показаний за расчетный период. Для автоматической обработки переданных Вами показаний необходимо внести показания и дату их снятия, заполненный шаблон БЕЗ ИЗМЕНЕНИЯ ФОРМАТА направить на единый адрес электронной почты pokazaniya@tomskenergosbyt.ru.

Важно!

В настоящее время ограничена возможность приема входящих сообщений электронной почты с серверов, размещённых на территории иностранных государств (gmail и пр).

Если в течение одного рабочего дня после отправки показаний на адрес электронной почты pokazaniya@tomskenergosbyt.ru Вы не получили автоответ о том, что Ваши показания приняты, рекомендуем Вам повторно направить их с использованием почтового сервиса, серверы которого размещены на территории Российской Федерации и дружественных государств (Yandex, Mail, корпоративные почтовые серверы, расположенные на территории РФ и дружественных государств).

5.10. Сроки передачи показаний

Потребитель обязан передавать показания приборов учета любым способом, позволяющим подтвердить факт получения:

✓ не позднее 1-го дня месяца, следующего за расчетным (для собственников нежилых помещений, расположенных вне многоквартирных домов).

✓ не позднее 25-го числа расчетного месяца (в отношении нежилых помещений, расположенных в многоквартирных жилых домах).

Для корректного расчета объема электропотребления при наличии транзитных потребителей, рекомендуем передавать показания приборов учета транзитных потребителей **одномоментно** с показаниями прибора учета источника. Для передачи показаний по указанным потребителям просим использовать шаблон, направляемый Вам для передачи показаний, в котором указан перечень всех транзитных приборов учета.

Показания передаются способом, позволяющим подтвердить факт их получения, с последующим подтверждением в письменной форме в течение 3 рабочих дней с момента снятия показаний.

5.11. Способы получения платежных документов

АО «Томскэнергосбыт» предлагает различные варианты получения платежных документов:

✓ Посредством электронного документооборота (Диадок, Сбис, иные операторы после настройки роуминга).

Для обмена документами через операторов электронного документооборота необходимо заполнить при подписании п. 5.7.1. договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) для прочих потребителей (нумерация подпункта может отличаться в зависимости от категории Потребителя), либо заполнить бланк согласия на электронный документооборот и направить его в АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом. Бланк согласия можно скачать на официальном сайте в разделе Юридическим лицам -> Электронный документооборот.

✓ Через личный кабинет клиента АО «Томскэнергосбыт» <https://lk.tomskenergosbyt.ru>.

Доступные суммы к оплате будет отображаться в разделе «Счета на оплату».

✓ Отправка платежных документов на электронную почту, указанную в договоре энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) или заявлении Клиента.

Для того, чтобы добавить электронную почту в Договор, необходимо направить заявление с указанием адреса электронной почты в АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом. Образец заявления можно найти на официальном сайте Компании в разделе Юридическим лицам -> Личный кабинет.

Обращаем Ваше внимание, что платежные документы на бумажном носителе предоставляются после официального обращения Клиента.

5.12. Что такое промежуточные платежи, как они считаются и как уменьшить их количество?

Промежуточные платежи выставляются за текущее потребление электрической энергии в текущем периоде.

Для прочих потребителей согласно п.82 Основных положений функционирования розничных рынков электроэнергии, утв. Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012 г. установлены следующие сроки оплаты (кроме случаев, когда более поздние сроки установлены соглашением с АО «Томскэнергосбыт»):

✓ до 10-го числа текущего месяца - в размере 30% стоимости объема потребления электрической энергии предыдущего месяца;

✓ до 25-го числа текущего месяца - в размере 40% стоимости объема потребления электрической энергии предыдущего месяца.

АО «Томскэнергосбыт» допускает изменение количества промежуточных платежей до 1-го в месяц в случае, если до 10-го числа текущего месяца будет оплачено 70% стоимости объема потребления электрической энергии предыдущего месяца.

Для этого Вам необходимо написать соответствующее заявление в свободной форме и направить его в адрес АО «Томскэнергосбыт» любым удобным способом. На основании данного заявления будет подготовлено дополнительное соглашение к действующему договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии).

5.13. До какого срока нужно оплатить окончательные платежные документы?

После получения пакета платежно-расчетных документов, содержащих информацию о начислениях и сумме, подлежащей к оплате, с учетом средств, ранее внесенных в качестве оплаты за электрическую энергию (промежуточных платежей), окончательный расчёт за электрическую энергию (мощность) должен быть произведен Вами **до 18-го числа** месяца, следующего за месяцем, за который осуществляется оплата.

Важно!

Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оплате электрической энергии (мощности) и (или) услуг по передаче электрической энергии, услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям, если это привело к образованию задолженности потребителя перед АО «Томскэнергосбыт», в том числе обязательству по предварительной оплате электрической энергии (мощности) влечет за собой:

✓ введение ограничения режима электропотребления;

- ✓ компенсацию расходов, связанных с оплатой действий по введению ограничения режима потребления и возобновлению подачи электрической энергии;
- ✓ начисление законной неустойки (пени) за просрочку оплат, установленной Федеральным законом №307 от 03.11.2015 г.

5.14. Как узнать задолженность по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?

Узнать о состоянии задолженности по Вашему договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) Вы можете любым из следующих способов:

- ✓ через личный кабинет клиента АО «Томскэнергосбыт» <https://lk.tomskenergosbyt.ru>;
- ✓ по телефону АО «Томскэнергосбыт» +7 (3822) 63-00-00 доб. 4;
- ✓ в Отделе клиентского сервиса АО «Томскэнергосбыт» по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19, каб. 105.

5.15. Как получить акт сверки по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии)?

Вы можете **самостоятельно** сформировать акт сверки расчетов в Личном кабинете клиента АО «Томскэнергосбыт» <https://lk.tomskenergosbyt.ru> в разделе «История», выбрав необходимый номер договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) и нажав кнопку «Заказать».

Для Вашего удобства более подробная инструкция по формированию акта сверки расчетов посредством Личного кабинета указана в Руководстве пользователя, размещенном в правом верхнем углу страницы входа в Личный кабинет клиента.

Получить акт сверки по Вашему договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) Вы можете любым из следующих способов:

- ✓ обратиться в письменном виде в любом из центров очного обслуживания клиентов. Перечень центров очного обслуживания клиентов АО «Томскэнергосбыт» указан на официальном сайте в разделе Клиентам;
- ✓ направить скан-копию заявления в электронном виде в канцелярию АО «Томскэнергосбыт» на адрес электронной почты lk_kl@tomskenergosbyt.ru;
- ✓ обратиться в АО «Томскэнергосбыт» через Личный кабинет клиента <https://lk.tomskenergosbyt.ru>, создав обращение во вкладке «Обращения»;
- ✓ направить заявление почтовым направлением по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19.

5.16. Как определить объем электропотребления?

В целях учета электроэнергии, потребленной объектом с большой мощностью, появляется необходимость использования специализированного

оборудования, понижающего мощность напряжения, передаваемого на контакты прибора учета. Данные приборы учета не соединяют непосредственно с электрической сетью объекта, так как это может привести к выходу из строя счетчика электрической энергии.

При наличии установленных трансформаторов тока и(или) трансформаторов напряжения в составе измерительного комплекса электроэнергетики, расчетный прибор учета считывает нагрузку, уменьшенную в n -ое количество раз, где n – это коэффициент трансформации.

Таким образом, для уточнения реального уровня электропотребления на Вашем объекте, Вам необходимо определить расход по прибору учета электроэнергии и **умножить** его на коэффициент трансформации трансформаторов.

Важно!

В случае установки прибора учета *не* на границе балансовой принадлежности сетей, при учете объема электропотребления необходимо также учитывать величину потерь электрической энергии.

5.17. В каком случае появляются потери электрической энергии, кто их считает?

Потери электрической энергии в договоре энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии) появляются в случае, если расчетный прибор учета расположен НЕ на границе балансовой принадлежности сетей.

В соответствии с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442, расчет величины потерь электрической энергии, возникающих на участке сети от границы балансовой принадлежности объектов электроэнергетики (энергопринимающих устройств) до места установки прибора учета, осуществляет **сетевая организация** в соответствии с актом уполномоченного федерального органа, регламентирующим расчет нормативов технологических потерь электрической энергии при ее передаче по электрическим сетям.

В случае несогласия с рассчитанной величиной потерь электрической энергии, рекомендуем Вам обратиться в адрес сетевой организации, к объектам электросетевого хозяйства которой присоединен, в том числе опосредованно, Ваш объект.

5.18. Как выбрать/изменить ценовую категорию?

Ценовая категория – это тарифный план на электроэнергию, который предусмотрен п.107 и п.108 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442.

Каждый потребитель в рамках заключения договора энергоснабжения вправе самостоятельно выбрать для расчетов наиболее выгодную для себя ценовую категорию, с учетом возможностей установленных приборов учета электрической энергии.

Важно!

Изменение ценовой категории, **не предусматривающее** изменение тарифа на услуги по передаче электроэнергии, осуществляется путем направления заявления в адрес АО «Томскэнергосбыт» **за 10 рабочих дней** до начала расчетного периода, в котором предполагается изменение ценовой категории в рамках ранее заключенного договора.

В случае, если Вы хотите изменить ценовую категорию с изменением тарифа на услуги по передаче электроэнергии, Вы вправе уведомить об этом АО «Томскэнергосбыт» **в течение 1 месяца с даты принятия решения об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии.**

Обращаем Ваше внимание на то, что потребители, максимальная мощность объектов которых не менее 670 кВт, могут выбрать для расчета за электроэнергию с третьей по шестую ценовые категории.

Выгодность той или иной ценовой категории зависит от режима энергопотребления: равномерное в течение суток, преимущественно дневное, только дневное и т.д. Для определения величины возможной экономии необходим анализ объема и структуры почасового энергопотребления предприятия за несколько расчетных периодов. Рекомендуем обратиться за этой услугой в АО «Томскэнергосбыт». Более подробную информацию можно уточнить в центрах очного обслуживания юридических лиц.

6. Офисы в городе Томске и Томской области

6.1. Адреса центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт» и ООО «ЕИРЦ ТО» в г. Томске и Томской области

Обращаем ваше внимание, что с 1 сентября 2020 года часть центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов относятся к Единому информационно-расчётному центру Томской области. При этом сохраняется время работы центров и пунктов приёма, а также традиционный набор услуг по очному обслуживанию, а именно, приём платежей за коммунальные и жилищные услуги, консультации специалистов по начислениям и другим вопросам энергоснабжения, выдача необходимых документов.

Получить актуальную информацию по адресам и режимам работы центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов можно на официальном сайте компании <https://tomskenergosbyt.ru/> в разделе «Клиентам» → «Центры обслуживания», либо перейдя по qr-коду:



https://tomskenergosbyt.ru/customer_service_center/

Для Вашего удобства доступна предварительная онлайн-запись в центры обслуживания клиентов на официальном сайте компании <https://tomskenergosbyt.ru/>. Оставить заявку можно перейдя по ссылке <https://tomskenergosbyt.ru/service-free-schedule/>, либо воспользоваться qr-кодом:



Сотрудники компании рады видеть Вас и оказать квалифицированную помощь в решении следующих вопросов:

- ✓ *Приём платежей за электроэнергию и услуги ЖКХ.*
- ✓ *Консультации по расчётам за электроэнергию.*
- ✓ *Консультации по вопросам снабжения электроэнергией.*
- ✓ *Предоставление дополнительных услуг в области энергосбережения, строительно-монтажных и электромонтажных работ, а также розничной продаже товаров (полный перечень коммерческих услуг представлен в разделе 7 справочника клиента).*

7. Дополнительные услуги

АО «Томскэнергосбыт» оказывает широкий спектр дополнительных услуг для своих клиентов в области энергосбережения, строительно-монтажных и электромонтажных работ, а также розничной продаже товаров и имеет успешный опыт реализации проектов в данных областях.

7.1. Услуги для физических лиц

✓ Геотермальное отопление:

Реализация систем геотермального отопления "под ключ" на объектах строительства, в том числе при проведении реконструкции.

✓ Электрозаправочные станции:

Установка и продажа ЭЗС для личного и коммерческого использования.

Ассортимент зарядных станций настенного и напольного исполнения, бесплатное приложение для оплаты зарядки автомобиля.

✓ Тепловизионное обследование:

Современный метод неразрушающего контроля, который укажет истинную причину утечек тепла и проблем в вашем здании:

- Поиск очагов теплопотерь;
- Поиск трещин в стенах,
- Поиск дефектов при установке окон и дверей;
- Проблемы герметичности швов и другие дефекты теплоизоляции.

✓ Технологическое присоединение:

Подключение дома или участка к электроснабжению до 15 кВт и выше:

- Сбор документов и подача заявки в сетевую организацию;
- Выполнение технических условий;
- Осмотр электроустановки и получение актов о технологическом присоединении;
- Заключение договора энергоснабжения и подключение электроэнергии.

✓ Установка, замена и поверка приборов учёта воды:

- Соблюдение СНиП;
- Надёжные комплектующие;
- Обязательства и ответственность;
- Документы в день оказания услуги;
- Передача данных в ФГИС «Аршин»;
- Чистота и аккуратность.

✓ **Розничная продажа товара:**

По адресам центров очного обслуживания клиентов и пунктов приёма клиентов АО «Томскэнергосбыт» и ООО «ЕИРЦ ТО» в Томске и Томской области, в которых отмечено оказание дополнительных платных услуг представлен:

- Широкий ассортимент электротехнического, светотехнического, а также хозяйственного товара для дома и сада.
- Мелкая бытовая техника, детские игрушки и много других необходимых в быту вещей.
 - Приятные цены;
 - Широкий ассортимент;
 - Качественная продукция;
 - Квалифицированная консультация;
 - Акции и скидки.

7.2. Услуги для юридических лиц:

Высококвалифицированный состав инженеров-экспертов, а также специализированный парк техники позволяет детально проработать основные аспекты деятельности предприятия, связанные с потреблением энергетических ресурсов.

✓ **Энергосберегающая деятельность:**

Реализация энергосберегающих мероприятий, направленных на повышение энергетической эффективности внутреннего и уличного освещения, использования тепловой энергии.

✓ **Электромонтажные и строительно-монтажные работы:**

Выполнение электромонтажных и строительно-монтажных работ на договорной основе как специалистами Общества, так и с привлечением специализированных подрядных организаций.

✓ **Поставка оборудования:**

Реализация проектов по поставке специализированного профильного и непрофильного товара: строительных материалов, металлопроката, кабельно-проводниковой, электротехнической и светотехнической продукции, а также широкий спектр поставок новых позиций крупным предприятиям.

✓ **Обслуживание внутридомовых сетей многоквартирных жилых домов:**

- Замена неисправных элементов электросети;
- Проверка работоспособности приборов учёта электроэнергии;
- Снятие показаний с приборов учёта электроэнергии;
- Техническое обслуживание электросети, распределительных щитов, ВРУ;

- Выполнение предписания надзорных органов по заданию Заказчика;
- Аварийно-диспетчерское обслуживание в круглосуточном режиме.

✓ **Монтаж и обслуживание системы АСКУЭ (автоматизированная система контроля учёта электроэнергии)**

Система АСКУЭ позволяет эффективно управлять потреблением электроэнергии благодаря автоматизации процессов учёта и анализа:

- Получение данных о расходе электроэнергии с любого индивидуального или группового прибора учёта за нужный промежуток времени. Информация собирается дистанционно и синхронизируется по всему многоквартирному дому в единый момент времени.
- Вся собранная информация сохраняется централизованно на защищённом сервере.
- Контроль текущего уровня электропотребления и выявление пиковых нагрузок.
- Автоматический расчёт стоимости потребляемых ресурсов с дифференцированными тарифами ("день"/"ночь") и формирование подробного отчёта за выбранный временной интервал.
- Возможность дистанционного отключения неисправных или подозрительно работающих приборов учёта.
- Повышение точности расчётов платежей за электроэнергию и исключение ошибок при ручном сборе данных.
- Удобный доступ к статистике энергопотребления онлайн через веб-интерфейс или мобильное приложение.

Использование системы АСКУЭ обеспечивает снижение потерь электроэнергии, повышение эффективности её распределения и прозрачность расчетов между поставщиками и конечными пользователями.

✓ **Монтаж интеллектуальной системы учета (ИСУ)**

Интеллектуальная система учета (ИСУ) предназначена для автоматического и точного контроля за потреблением электроэнергии в жилых домах и зданиях различного назначения. Она обеспечивает прозрачность процесса начисления платы за электричество и способствует снижению неоправданных расходов.

Преимущества монтажа ИСУ:

- Автоматическое получение данных с приборов учета без участия персонала.
- Надежное хранение и систематизация данных на сервере.
- Круглосуточный мониторинг энергопотребления.
- Высокая точность замера и защита от искажения данных.
- Предоставление подробной статистики и отчётности о расходовании электроэнергии.
- Автоматический перерасчёт стоимости потреблённой электроэнергии с учетом дневных и ночных тарифов.

- Использование сертифицированных средств криптографической защиты информации (СКЗИ) для надежной защиты персональных данных и конфиденциальной информации
- Предупреждение случаев мошенничества и несанкционированного вмешательства в процесс учета.

Соответствие законодательству:

Установка ИСУ соответствует требованиям Постановления Правительства РФ № 890 от 19 июня 2020 года, устанавливающим обязательные минимальные функции интеллектуальных систем учета электроэнергии. Это гарантирует соблюдение действующих правовых норм и отраслевых стандартов.

Почему выбирают интеллектуальную систему учета?

- Повышается комфорт жителей и собственников жилья.
- Уменьшается нагрузка на обслуживающий персонал.
- Экономия средств на содержание электрооборудования.

Хотите снизить затраты на электроэнергию и увеличить прозрачность начислений? Свяжитесь с нашими специалистами для консультации и подбора оптимального решения.

При возникновении вопросов, Вы можете обратиться к следующим сотрудникам по адресу: г. Томск, ул. Котовского, д. 19 (кабинет №319):

- Руководитель направления технического сопровождения – Лопатин Станислав Геннадьевич, тел.: 8 (3822) 61-57-12, e-mail: lopatin_sg@tomskenergosbyt.ru.

- Начальник отдела коммерческих услуг – Быстрицкая Вера Сергеевна, тел.: 8 (3822) 48-48-31, e-mail: bystritskaya_vs@tomskenergosbyt.ru

Приглашаем к сотрудничеству для реализации инвестиционных проектов в сфере энергосбережения и строительства!

8. Контактная информация АО «Томскэнергосбыт»

Контакт-центр:

✓ Консультации для физических лиц: 8 (3822) 75-00-75, 8-800-770-75-61 (звонок бесплатный)

понедельник-пятница с 08:00 до 20:00 без перерыва

суббота с 09:00 до 19:00

воскресенье - выходной;

✓ Консультации для юридических лиц и физических лиц-собственников нежилых помещений: 8 (3822) 63-00-00

понедельник-четверг с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48

пятница с 08:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 12:48

суббота, воскресенье – выходной.

✓ заказ дополнительных услуг и сервисов: 8 (3822) 400-100

понедельник-четверг с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48

пятница с 08:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 12:48

суббота, воскресенье – выходной.

Сайт компании

<https://tomskenergosbyt.ru>

Интернет-приёмная на сайте компании

https://tomskenergosbyt.ru/internet_reception/

Сервис «Вопрос-ответ» на сайте компании

<https://tomskenergosbyt.ru/individuals/faq/>

Сервис «Онлайн-запись на приём клиентов» на сайте компании

Перейдите с главной страницы сайта <https://tomskenergosbyt.ru/> по баннеру «Онлайн-запись на приём в центр обслуживания», нажав кнопку «Записаться на приём», на страницу сервиса. Запись в настоящее время возможна для посещения клиентского офиса по адресу: г. Томск, ул. Котовского, 19.

Сайт единого личного кабинета для физических лиц

<https://my.tomskenergosbyt.ru>

Сайт личного кабинета для юридических лиц

<https://lk.tomskenergosbyt.ru>

Электронная почта для физических лиц

lk_k_fl@tomskenergosbyt.ru

В настоящий момент невозможно принятие обращений от зарубежных почтовых серверов/сервисов Gmail.com, Outlook.com, iCloud.com, Yahoo.com и т.п.

Электронная почта для юридических лиц
lkul@tomskenergoby.ru

В настоящий момент невозможно принятие обращений от зарубежных почтовых серверов/сервисов Gmail.com, Outlook.com, iCloud.com, Yahoo.com и т.п.

Мобильное приложение для физических лиц
«Мой Томскэнергосбыт» в App Store и Google Play Market

Мобильное приложение для юридических лиц
«ЛКК ЮЛ Томскэнергосбыт» в App Store и Google Play Market

Группы в социальных сетях
<https://vk.com/ensbtomsk>
<https://ok.ru/tomskenergoby>
<https://rutube.ru/channel/25298854/>

Telegram-канал
<https://t.me/tomskenergoby>

Telegram чат-бот
Tomskenergoby_bot
https://t.me/tes_telegram_bot

Генеральный директор
Оксана Евгеньевна Кучевская
Телефон приёмной: 8 (3822) 48-47-00.

У Вас есть предложения по улучшению справочника или по работе компании? Рады их принять по телефонам: 8 (3822) 61-56-54, 61-56-83.