

Вы знаете, что некоторое время ЭСКБ существенно отставала по развитию интерактивных сервисов. За эти два года нам удалось если не ликвидировать это отставание, то минимизировать точно: мы запустили личный кабинет для физических лиц на нашем сайте, где можно передать показания счетчика, оплатить счет по карте, посмотреть историю платежей. У компании появился современный контактный центр, который в значительной степени снял с потребителей необходимость в посещении офисов. В целях повышения качества обслуживания юридических лиц была внедрена практика подписания документов с применением электронно-цифровой подписи. Это упростило расчеты, сняло нагрузку с наших клиентских офисов.

ВГ: В прошлогодней инвестиционной программе ЭСКБ было предусмотрено строительство новых розничных офисов, в этом году — тоже. Одновременно вы развиваете интерактивные сервисы. Для чего вкладываться в розничную сеть?

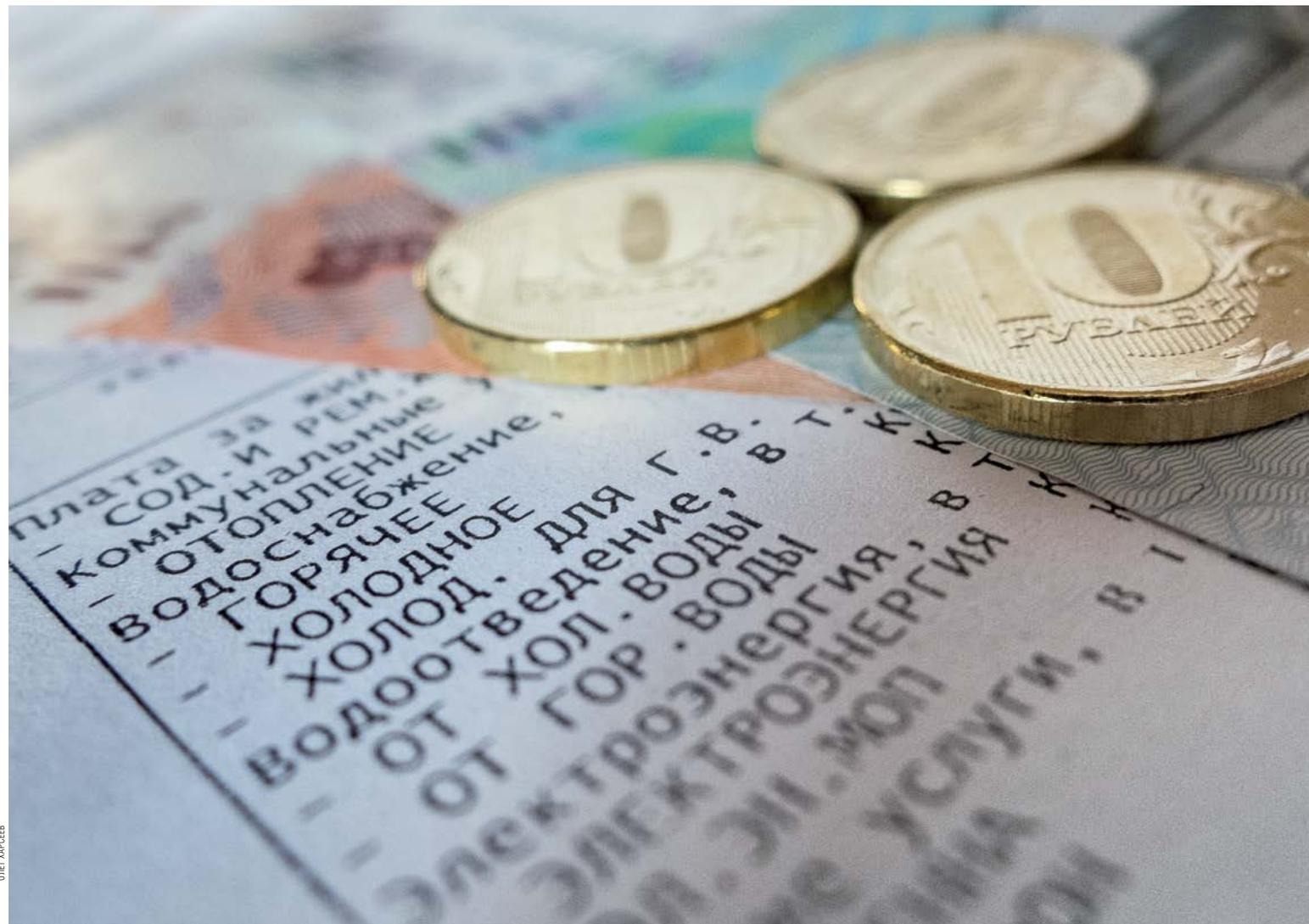
О.К.: В прошлом году мы ввели семь, в этом году планируем ввести девять, на следующий год — еще десять клиентских офисов. К сожалению, большая часть уже действующих офисов все еще оставляет желать лучшего, но новые соответствуют современным стандартам: в них есть электронная очередь, они комфортны, вплоть до кулеров по обеспечению водой ожидающих посетителей. Вы знаете, что помимо регулируемой государством деятельности по обеспечению энергоснабжением наша стратегия предусматривает развитие и других направлений. Одно из них — развитие дополнительных услуг. Энергосбытовая компания, имеющая сеть офисов, может заниматься реализацией воды, газа, IT-услуг, телевизионными коммуникациями — чем угодно, и на этом зарабатывать дополнительные средства. Такие практики в России уже есть: это Мосэнергосбыт, Красноярскэнергосбыт. Дополнительные услуги мы стали активно внедрять еще в прошлом году — консультационные, экспертные, электротехнические, подготовка технической документации, реализация продукции, установка и обслуживание приборов учета электроэнергии, автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учета электроэнергии, установка индивидуальных тепловых пунктов, энергосбережение и многое другое. Эта деятельность в том числе позволила увеличить выручку ЭСКБ на 90 млн руб.

ВГ: Вы удовлетворены тарифами, которые установлены сегодня на услуги ЭСКБ в республике? Известно ли, как они изменятся в 2016 году?

О.К.: Говорить про тарифы на 2016 год пока рано — тарифная кампания еще в стадии согласования. При этом следует иметь в виду, что в Башкирии тариф на отпуск электроэнергии для населения все еще остается одним из самых низких в России.

ВГ: Некоторое время назад у многих энергетиков возникли проблемы в отношениях с «Башкирэнерго» — держателем «котла». Как вы взаимодействуете сейчас?

О.К.: Практически все обязательства перед «Башкирэнерго» мы соблюдаем, каких-то серьезных отклонений от графика не происходит, несмотря на наши проблемы со сбором платежей. Бывают разногласия, но в целом ситуация управляемая.



ЧТОБЫ МИНИМИЗИРОВАТЬ ОСТРО СТОЯЩУЮ ПРОБЛЕМУ НЕПЛАТЕЖЕЙ, СБЫТОВИКИ РАСШИРЯЮТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ: ТЕПЕРЬ ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКА, ОПЛАТИТЬ СЧЕТ, ПОСМОТРЕТЬ ИСТОРИЮ ПЛАТЕЖЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ МОЖЕТ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

«МЫ РАБОТАЕМ НАД СНИЖЕНИЕМ ОДН»

ВГ: Одна из самых животрепещущих тем при расчетах с потребителями сегодня — это расходы на общедомовые нужды, ОДН. Вы выиграли у государственной жилищной инспекции ряд исков по взысканию ОДН. Нельзя сказать, чтобы такая победа в споре обрадовала потребителей...

О.К.: Сотрудники госжилнадзора считали, что Энергетическая бытовая компания Башкортостана вправе предъявлять расходы по ОДН не в фактическом размере, а лишь в пределах норматива. На вопрос «кому предъявлять разницу, если таковая возникнет?» нам рекомендовали обращаться в управляющие компании. Но простите — факт потребления электроэнергии есть, а иного источника (в том числе и через управляющие компании), кроме как граждане не существует. Если ОДН начнут покрывать управляющие компании, понятно, что они будут делать это за счет таких статей расходов как ремонт кровли, коммунаций, вывоз мусора и так далее. Если же анализировать правовую сторону, то наша позиция основана на нормах законодательства. Практика показала ошибочность позиции госкомитета. Любой приобретаемый товар должен быть оплачен в полном объеме. И будем помнить, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке.

ВГ: Какие факторы влияют больше всего на величину ОДН?

О.К.: Их несколько. В первую очередь это несанкционированные подключения. Нами выявляются факты, когда к приборам учета жилых домов подключаются сторонние потребители, сами ЖЭУ, светофоры, отделения полиции... После отключения таких потребителей реальная величина ОДН снижается. И нами была проведена большая работа по исключению таких несанкционированных подключений. Другой фактор, который влияет на уровень ОДН, — это состояние приборов учета. Приборы с просроченным межповерочным интервалом выдают недостоверные показатели. В Уфе таких приборов более 20%, а в Белебее, к примеру, более 50%. Работа по замене приборов ведется, в том числе силами ЭСКБ. Кроме того не секрет, что в многоквартирных домах на лестничных клетках, в подвалах круглые сутки горят лампы накаливания, нет датчиков движения. Это тоже значительно влияет на ОДН. В соответствии с действующим законодательством за это отвечают управляющие компании, но они, к сожалению, не торопятся поправлять ситуацию быстро. Отмечу, что там, где граждане серьезно занимаются своим домом, величина ОДН не превышает 10%.

ВГ: С июля 2016 года в Башкирии планируется ввести социальную норму потребления электроэнергии. Прогнозируемая реакция населения на эти планы, мягко говоря, негативная. Как вы психологически готовите потребителя к этому нововведению: ведь, как мы понимаем, только самый минимум энергии будет неоплачиваемым, а большая часть облагаться двойным тарифом. Не боитесь, что это подстегнет неплатежи?

О.К.: В настоящее время разрабатывается проект нормативного акта по соцнормам. При этом остается в силе постановление правительства №614, которое предусматривает широкий набор льгот для пенсионеров, социально незащищенных слоев населения, жителей сельской местности, негасифицированных домохозяйств. Мы готовимся. ЭСКБ разрабатывает специализированную информационную систему по сбору данных, необходимых для расчета и предоставления социальных норм на электроэнергию. Ее основной задачей будет минимизировать проблемы населения при получении социальной льготы, избавить людей от необходимости собирать и предоставлять справки. Более того, она позволит сделать максимально прозрачными для контролирующих органов порядок и схему начисления соцнормы. ■

ПОДГОТОВИЛА АННА ЧЕЛАК

PROFILE

Энергосбытовая компания Башкортостана — гарантирующий поставщик электроэнергии в республике с клиентской базой, насчитывающей около 1,35 млн потребителей-физических лиц и более 48 тыс. юридических лиц. ЭСКБ была образована в 2002 году в ходе разделения функций энергетических организаций. С 1 января 2011 года компания стала осуществлять

функции гарантирующего поставщика по реализации электроэнергии на территории республики. В сентябре того же года вошла в состав «РусГидро» в результате продажи сбытового бизнеса «Башкирэнерго». Штаб-квартира ЭСКБ расположена в Уфе. Розничная сеть, обслуживающая потребителей, объединяет 66 участков во всех районах республики. Уставный капитал

ЭСКБ — 50,87 млн руб. Выручка в 2014 году составила 35,41 млрд руб., чистая прибыль — 198,76 млн руб. Стоимость чистых активов на конец 2014 года оценивалась в 568,54 млн руб.

ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ, ИМЕЮЩАЯ СЕТЬ ОФИСОВ, МОЖЕТ ЗАНИМАТЬСЯ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ВОДЫ, ГАЗА, IT-УСЛУГ, ТЕЛЕВИЗИОННЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ — ЧЕМ УГОДНО, И НА ЭТОМ ЗАРАБАТЫВАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СРЕДСТВА