# РАВНЕНИЕ НА КЛИЕНТА

**В ЧИСЛЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПЕРВОГО ГОДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОСЕТЕВОГО КОМПЛЕКСА ПОД УПРАВЛЕНИЕМ ОАО «РОССЕТИ» БЫЛИ ОТМЕЧЕНЫ ЭКОНОМИЯ НА ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КОТОРАЯ СОСТАВИЛА, ПО ОЦЕНКАМ КОМПАНИИ, СВЫШЕ 42 МЛРД РУБ., СОЗДАНИЕ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ НИОКР В РАМКАХ ГРУППЫ КОМПАНИЙ, А ТАКЖЕ АКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ (SMART GRID).** КСЕНИЯ МИНИЛАК

**ТП ЗА 40 ДНЕЙ** Потери электроэнергии от отпуска из сети снижены в распределительном сетевом комплексе на 7,78%, в магистральном — на 4,28%. Таким образом, экономия от снижения потерь составила 3,4 млрд руб. По итогам первого года реализации Программы управления издержками плановыми показателями является снижение расходов к общей величине операционных затрат в распределительных сетях на 10,9%, в магистральных — на 10%.

Серьезные шаги компания сделала в области повышения доступности электросетевой инфраструктуры для новых потребителей. Уже наблюдается серьезная динамика по увеличению числа открытых центров питания. В 2013 году число заключенных договоров на техприсоединение увеличилось на 15%.

В этом году по замыслу компании, потребитель почувствует целый ряд приятных и комфортных функций, к тому же заметно снизятся как сроки, так и стоимость присоединения.

«В планах компании готовить оферты договоров присоединения с мощностью до 150 кВт не более чем за 15 дней, сократить количество визитов для получения услуги ТП во всех регионах до трех дней, сроки готовности к осуществлению ТП — до 40 дней. В планах компании также синхронизация инвестиционных программ дочерних предприятий „Россетей“ и схем развития сети субъектов РФ»,— сообщил первый заместитель гендиректора компании Роман Бердников.

Он также подчеркнул, что «Россети» ведут активную клиентоориентированную политику, а также ежегодно оптимизируют процесс техприсоединения. Во всех МРСК появились центры обслуживания клиентов, компании активно формируют законодательные инициативы по совершенствованию мероприятий «дорожной карты».

Так, в Свердловской области по инициативе и при непосредственном участии ОАО «МРСК Урала» и Екатеринбургской электросетевой компании (ЕЭСК) разработан и принят законопроект, согласно которому для строительства или реконструкции кабельных и воздушных линий электропередачи, а также электроустановок напряжением до 20 кВ не требуется разрешения на строительство.

«Это очень важный прецедент. Новый закон сделает электросетевую инфраструктуру более доступной, повысит эффективность работы с инвесторами и значительно улучшит бизнес-климат на Среднем Урале»,— отметил Роман Бердников.

В свою очередь, в другом дочернем предприятии «Россетей» — МОЭСК — внедрена программа «3 шага — 2 визита», по результатам которой от клиента потребуется только подать в электронном виде заявку, подписать в офисе компании договор на технологическое присоединение и уже после уведомления о завершении работ и подачи напряжения получить акты готовности и заключить договор на энергоснабжение.

В «МРСК Сибири», а затем и в ряде других операционных компаний ОАО «Россети» обеспечена возможность подачи заявки на ТП через интернет. Автоматизация работы центров обслуживания клиентов (ЦОК) «Ленэнерго» позволяет подать заявку на техприсоединение за 15 минут.




ОАО «РОССЕТИ»

**ПРОБЛЕМА, КОТОРУЮ ЭНЕРГЕТИКИ РЕШАЮТ ПАРАЛЛЕЛЬНО,— НЕВОСТРЕБОВАННОСТЬ ПРИСОЕДИНЕННЫХ МОЩНОСТЕЙ, КОТОРЫЕ СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ ЧАЩЕ ВСЕГО СОЗДАЕТ В РАМКАХ ИНВЕСТПРОГРАММЫ**

**В ПЛАНАХ — ГОТОВИТЬ ОФЕРТЫ ДОГОВОРОВ ПРИСОЕДИНЕНИЯ С МОЩНОСТЬЮ ДО 150 КВТ НЕ БОЛЕЕ ЧЕМ ЗА 15 ДНЕЙ, СОКРАТИТЬ КОЛИЧЕСТВО ВИЗИТОВ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ТП ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ — ДО ТРЕХ ДНЕЙ, СРОКИ ГОТОВНОСТИ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ТП — ДО 40 ДНЕЙ**

### ЗАКОННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Сегодня «Россети» особое внимание уделяют качеству разработки региональных схем и программ развития электроэнергетики. Роман Бердников не раз отмечал, что региональные схемы развития электроэнергетики сегодня разработаны всеми субъектами, однако недостаточный уровень их проработки приводит к строительству незагруженных электросетевых объектов: схемы развития не синхронизированы с документами территориального планирования, утверждаются после разработки инвестиционных программ сетевых компаний, а региональные прогнозы энергопотребления существенно отличаются от федеральных.

«Исходя из новых тарифных условий необходимо обеспечить синхронизацию схем перспективного развития электроэнергетики по регионам со схемами территориального планирования субъектов Российской Федерации»,— подчеркнул Роман Бердников.

Среди других причин строительства избыточной сетевой инфраструктуры Роман Бердников назвал отсутствие ответственности заявителей за объемы запрашиваемой и потребляемой в дальнейшем мощности. За 2009–2013 годы, к примеру, только по СЗФО были поданы заявки на присоединение 18 403 МВт мощности, 29% из которых впоследствии были отозваны. Качество прогнозирования спроса на мощность также не позволяет энергетикам оптимально распределять ресурсы: в 2009–2013 годах фактическое снижение нагрузки в Северо-Западном федеральном округе составило 606 МВт при прогнозируемом росте на 1371 МВт.

По словам Романа Бердникова, для решения обозначенных проблем необходимо разработать механизм взаимной ответственности исполнительной власти, перспективных потребителей и электросетевых компаний в части заявляемой мощности при техприсоединении к сетям, а также при корректировке программ перспективного развития учитывать прогнозный спрос на электроэнергию в соответствии с реальной потребностью заявителей и программами социально-экономического развития регионов.

Минэнерго откликнулось на предложение распредсетей и поддержало предложения ввести санкции за неиспользование заявленных мощностей. Ведомство подготовило предложения по оптимизации резервирования мощностей потребителями электроэнергии.

Усилия энергетиков по упрощению процедуры технологического присоединения позволили России подняться в рейтинге Doing Business со 184-го на 117-е место. «К 2018 году мы планируем сократить срок подключения до 40 дней и войти по этому показателю в топ-20 рейтинга»,— заявил начальник управления регламентации техприсоединения ОАО «Россети» Александр Корнеев.

**КОМФОРТНЫЕ СЕТИ В ИНТЕРНЕТЕ** Немаловажный факт: за 2013 год на территории ответственности группы компаний «Россети» было открыто 14 офисов очного обслуживания, в том числе два центра обслуживания клиентов (ЦОК) повышенной комфортности в Калининграде и Москве. Таким образом, по итогам отчетного периода в ОАО «Россети» работало 636 офисов обслуживания потребителей.

Особенность данных ЦОК видна невооруженным глазом: вместо привычных долгих очередей модернизированные электронные очереди, позволяющие посетителю быстро и комфортно выполнить необходимую функцию.

«Общество активно модернизирует ЦОК, оснащая их не только электронными очередями, терминалами для приема оплаты услуг, но и справочными терминалами самообслуживания, что значительно экономит время присутствия клиента в ЦОК. Здесь же потребитель может подать заявку на оказание услуг, в том числе на технологическое присоединение, получить справочную информацию, оставить жалобу в адрес ДЗО, получить информацию о деятельности других энергокомпаний региона»,— пояснили в пресс-службе компании.

Только в 2013 году силами сотрудников ЦОК принято порядка 1,5 млн очных обращений, что на 24% выше соответствующего показателя 2012 года. В 2014 году компания планирует улучшить этот показатель. В «Россетях» утверждают, что данный рост обусловлен прежде всего повышением территориальной доступности и качества очного сервиса для населения.

Отметим, что сейчас населению доступны сразу две функции: очная и заочная функция обслуживания клиентов.

Напомним, что в 2013 году в связи с передачей функций гарантирующего поставщика дочерним обществам ОАО «Россети» на территории 11 субъектов РФ было организовано очное обслуживание населения в 79 абонентских пунктах по вопросам энергосбытовой деятельности. Заочное обслуживание потребителей по телефону осуществляется преимущественно через единые номера телефонных центров ДЗО и телефоны оперативно-диспетчерских служб ДЗО.

«Основные задачи телефонных центров — прием и обработка входящих вызовов от потребителей услуг по всем вопросам деятельности ДЗО, а также адресное информирование потребителей. С целью минимизации последствий технологических нарушений и оперативного информирования населения о сроках проведения аварийно-восстановительных работ, особенно в