

# «НАМ ВАЖЕН КАЖДЫЙ КИЛОВАТТ ЗАЯВИТЕЛЯ»

НЕСМОТРЯ НА ТО, ЧТО ЭНЕРГЕТИКА СЧИТАЕТСЯ ДОВОЛЬНО КОНСЕРВАТИВНОЙ ОТРАСЛЮ, СЕТЕВЫЕ КОМПАНИИ СТАРАЮТСЯ ИНВЕСТИРОВАТЬ СРЕДСТВА В ЦИФРОВИЗАЦИЮ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ БОЛЕЕ КАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ. О ТОМ, КАК ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СКАЗАЛАСЬ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ, О НОВЫХ СЕРВИСАХ ДЛЯ КЛИЕНТОВ, А ТАКЖЕ О ПРИЧИНАХ, ПОЧЕМУ «НЕРАЗУМНАЯ ЭНЕРГЕТИКА» МОЖЕТ СТАТЬ ДЛЯ НЕКОТОРЫХ КОМПАНИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ И ФИНАНСОВЫМ ГРУЗОМ, РАССКАЗАЛ В ИНТЕРВЬЮ КОРРЕСПОНДЕНТУ ВГ МАРИИ КУЗНЕЦОВОЙ ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА — ТЕХНИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР ЛОЭСК НИЯЗ МАГДЕЕВ.

**BUSINESS GUIDE:** Как изменилась техническая политика компании за последние годы?

**НИЯЗ МАГДЕЕВ:** Техническая политика ЛОЭСК, как и техническая политика любой другой крупной сетевой компании, идет в ногу со временем, соответствуя актуальным вызовам отрасли. Ее основные видоизменения связаны с цифровой трансформацией. Кроме того, ЛОЭСК нацелена на повышение надежности и качества электроснабжения потребителей путем грамотного построения сетей и применения качественного оборудования, хорошо зарекомендовавшего себя в ходе длительной и безотказной работы.

**BG:** В последнее время часто говорят о «разумной энергетике». Что понимается под этим определением?

**Н. М.:** Зачастую решения ряда компаний, применяемые в рамках работы, являются преждевременными и избыточными. Они ложатся на них технологическим и финансовым грузом. Для начала следует определить, действительно ли в новой технологии есть потребность, как это отразится на экономических показателях компании и готов ли к ее внедрению персонал. Иначе она будет неэффективна и не задействована в полной мере. Кроме того, важно понимать, что со временем технологии могут дешеветь и инвестировать в них сейчас может быть преждевременно. В конечном счете, от этого может пострадать и сама компания, и потребитель. Это неразумный подход. Разумная энергетика — поступательная цифровизация и планирование исходя из целесообразности и эффективности применения технологии прямо сейчас.

**BG:** Кто должен быть медиатором этого процесса?

**Н. М.:** Прежде всего государство, формирующее определенный пул нормативных актов, документов и постановлений, которые, с одной стороны, ограничивают, а с другой — направляют развитие цифровизации отрасли. Но это движение должно быть рыночным, а сам рынок — живым и конкурентным, направленным на удешевление услуг и улучшение их качества. С другой стороны — сетевые компании, определяющие цели и текущий статус реализуемых проектов. Таким образом, процесс должен быть под контролем государ-

ства, но осуществляться в конкурентной среде.

**BG:** Каковы промежуточные результаты процесса цифровизации ЛОЭСК?

**Н. М.:** ЛОЭСК движется в направлении автоматизации и цифровизации довольно давно, и для нас это уже является данностью. В цифровизацию ежегодно инвестируются сотни миллионов рублей. Все те направления цифровизации, которые мы реализуем и планируем реализовать, заведомо эффективны. Часть из них мы уже опробовали, а часть была внедрена нашими коллегами. Поэтому мы уверены в их положительном результате. Могут сказать, что ситуация в нашей компании существенно лучше, чем у многих наших коллег как в России, так и за рубежом. Так, цифровизация в ЛОЭСК касается, в частности, правильного планирования развития сетей, применения технологий связи и мониторинга, повышения наблюдаемости сетей, обеспечения управления основными объектами для минимизации времени ликвидации аварийных ситуаций, а также внедрения автоматики для сокращения негативных последствий при ЧС. Это все элементы, которые складываются в тот вектор цифровой трансформации, которому следует компания в рамках своего развития. Кроме того, в наших планах совершенствование оперативно-диспетчерского управления. Для этого компания планирует создать единый центр управления сетями. В настоящее время эта работа находится на этапе предпроектных проработок.

**BG:** Как внедрение новых технологий отражается на потребителе?

**Н. М.:** Задача новых технологий — принести пользу. Их внедрение должно приводить к повышению надежности, уменьшению стоимости и сроков техприсоединения для абонентов. Безусловно, в отрасли существуют прецеденты, когда цифровая трансформация приводит к росту стоимости и увеличению сроков реализации. Но ЛОЭСК в своей работе стремится этого избежать.

**BG:** Как достичь баланса между интересами акционеров, потребителей и государства?

**Н. М.:** По большому счету, цели и задачи у сторон одни и те же, и конфликта ин-

тересов никакого нет. Абонентам нужно бесперебойное и качественное электроснабжение — для этого ЛОЭСК проводит модернизацию сетей. Будущим потребителям, от количества которых зависят финансовые результаты компании, важны стоимость и сроки техприсоединения, и мы со своей стороны стараемся быть максимально гибкими. То же самое нужно и органам государственной власти: когда стоимость техприсоединения минимальная из возможных для заявителя, то и территория становится инвестиционно привлекательнее, а значит, больше рабочих мест и налогов. И нам как электросетевой компании нужно все то же самое. Наш бизнес — это передача электроэнергии, чем больше у нас потребителей, тем больше будет наш полезный отпуск электроэнергии, тем больше наша доля рынка, тем выше наши доходы — и это напрямую связано с финансовыми показателями нашей компании. Мы все объединены одной большой задачей — сделать техприсоединение более доступным, максимально дешевым и приемлемым для абонента. Тогда будет хорошо и абоненту, и государству, а в долгосрочной перспективе будет хорошо и сетевой компании.

**BG:** Какие новые сервисы и услуги для клиентов появились за последнее время для удовлетворения потребительского спроса?

**Н. М.:** Уже стандартным для компании стало взаимодействие с потребителями через личные кабинеты, особенно это оказалось актуально в период пандемии, когда 99% общения перешло в онлайн-режим. Мы постоянно развиваем этот сервис, улучшаем и оперативно реагируем на обратную связь от клиентов. Кроме того, в настоящее время ведется разработка специального мобильного приложения с дополнительным меню сервисов. С его помощью потребители смогут получать информацию дистанционно и более оперативно.

**BG:** Но полностью перейти на онлайн, очевидно, все равно невозможно?

**Н. М.:** Да, как и полностью исключить физическое общение. Ведь бригадам, работающим в полном соответствии с установленными нормами и правилами, необходимо выезжать на объекты, обрабатывая заявки клиентов.



АЛЕКСАНДР КОРЖОВ

**BG:** Продолжая тему пандемии, какое влияние она оказала на деятельность ЛОЭСК?

**Н. М.:** С одной стороны, мы фиксируем определенный спад в плане техприсоединения в группе крупных заявителей, поскольку ряд их проектов был заморожен, а сроки реализации смещены на более поздний период. С другой стороны, есть группы проектов, связанных с газохимическим направлением. Они продолжают активно развиваться, даже несмотря на эпидемиологическую обстановку. Сюда же относятся и инфраструктурные проекты — терминалы, порты, жилое строительство. Активен и частный сектор. Пандемия сказывается на некоторых сегментах промышленности, перераспределяются зоны постоянных нагрузок из-за удаленной работы. Но в целом нельзя сказать, что наша отрасль ощущает существенный спад — скорее перефокусировку на другие сегменты.

**BG:** Как вы оцениваете уровень удовлетворенности потребителей?

**Н. М.:** У нас есть много каналов для обратной связи: горячая линия, сайт ЛОЭСК, сервисы онлайн-оплаты и личный кабинет. Помимо них, мы получаем заявки и от органов государственной власти. Мы находимся на связи 24/7 и стараемся реагировать максимально оперативно. В большинстве случаев претензии связаны с недопониманием и человеческим фактором, и эти проблемы легко устраняются. Что касается техприсоединения, то я убежден, что ЛОЭСК — самая гибкая и удобная для абонентов сетевая компания в нашем регионе.

**BG:** Почему вы так считаете?

**Н. М.:** ЛОЭСК заинтересована в них больше, чем конкуренты, и гибко подходит к ценообразованию в рамках действующего законодательства. Кроме того, нам важен каждый киловатт заявителя. Это наше кредо, и поэтому абоненты идут к нам.

**BG:** Как вы оцениваете промежуточные результаты текущего года?

**Н. М.:** По результатам этого года мы наблюдаем прогресс по всем направлениям. В частности, улучшение показателей надежности электроснабжения потребителей, а также положительный рост числа техприсоединений.

**BG:** Каковы цели компании на следующий год?

**Н. М.:** Наши цели из года в год неизменны: мы движемся к повышению качества, надежности и эффективности выполняемых работ, снижению CAPEX, внедрению новых технологий, что приведет к увеличению объемов техприсоединения. ■