

ПРОГРАММА РЕМОНТОВ

Программа ремонтов МРСК Центра формируется на основании перспективных (многолетних) графиков ремонта объектов электросетевого хозяйства, а также с учетом приоритизации оборудования по техническому состоянию и последствиям отказа объектов электросетевого хозяйства Компании для потребителей. Программа включает в себя ремонт основного и вспомогательного оборудования, в том числе расчистку просек воздушных линий электропередачи от деревьев и кустарников, ремонт зданий, сооружений и автотранспорта. Плановые параметры Программы ежегодно утверждает Совет директоров в составе бизнес-плана.

По итогам 2015 года целый ряд мероприятий Программы был выполнен с превышением плановых показателей, что связано с реализацией дополнительных меро-

приятий при подготовке к прохождению осенне-зимнего периода 2015–2016 годов, выполнением предписаний надзорных органов и осуществлением аварийно-восстановительных работ. Специалисты Компании провели ремонт 18,5 тыс. км линий электропередачи, 189 подстанций и 4,8 тыс. трансформаторных подстанций. Затраты на реализацию Программы составили около 2 млрд руб.

1 966,7 млн руб.
затраты на реализацию
Программы ремонтов в 2015 году

Результаты выполнения Программы ремонтов в 2015 году

Показатель	Ед. изм.	План на 2015 год	Факт 2015 года
Ремонт основного оборудования			
ЛЭП 35–110 кВ	км	5 695,6	5 791,5
ПС 35–110 кВ	шт.	189	189
ЛЭП 0,4–10 кВ	км	11 781,3	12 741,3
ТП 6–10/0,4 кВ	шт.	4 119	4 760
Расчистка трасс			
ВЛ 35–110 кВ	га	6 055,2	6 151,2
ВЛ 0,4–10 кВ	га	8 375,2	8 511,9
Затраты			
Итоговые затраты	млн руб.	1 921,6	1 966,7
В том числе по основным направлениям:			
ЛЭП 35–110 кВ	млн руб.	112,2	118,2
ПС 35–110 кВ	млн руб.	299,4	309,0
Сети 0,4–10 кВ	млн руб.	864,2	872,3
Расчистка трасс ВЛ 0,4–110 кВ	млн руб.	227,0	231,5

ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

ОБЪЕМЫ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Объемы оказанных услуг по передаче электроэнергии, млн кВт·ч

Показатель	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014	
				млн кВт·ч	%
Отпуск электроэнергии в сеть	63 646,4	62 802,4	62 556,3	-246,0	-0,4
Полезный отпуск электроэнергии (в границах балансовой принадлежности филиалов Компании)	57 814,3	57 045,1	56 706,0	-339,1	-0,6
Потери электроэнергии	5 832,1	5 757,3	5 850,3	93,1	1,6
Объем оказанных услуг по передаче электроэнергии	55 214,2	54 398,8	54 782,5	383,7	0,7

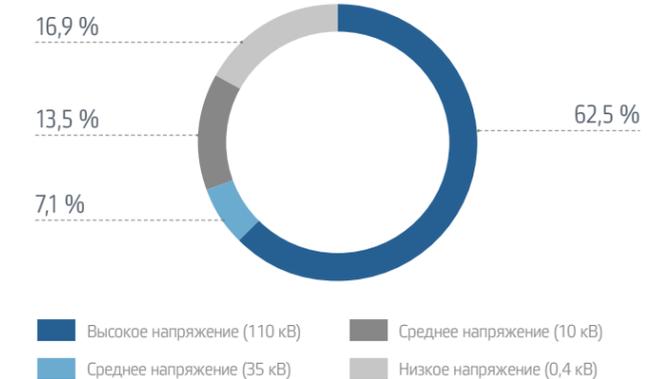
В 2015 году доля МРСК Центра на рынке передачи электроэнергии составила 86,0 %¹. Услуги по передаче электроэнергии регулируются со стороны государства путем установления тарифов.

Объем услуг по передаче электроэнергии, оказанных Компанией в 2015 году, увеличился на 383,7 млн кВт·ч, или 0,7 %, относительно 2014 года. Основными причинами роста объемов оказанных услуг являются рост объемов энергопотребления со стороны ряда потребителей филиалов Курскэнерго, Смоленскэнерго и Ярэнерго, а также изменение «котловой» схемы по региону филиала Брянскэнерго.

Объем отпуска электрической энергии из сети потребителям и смежным ТСО в границах балансовой и эксплуатационной ответственности МРСК Центра составил по итогам года 56 706 млн кВт·ч, что ниже показателя 2014 года на 339,1 млн кВт·ч, или на 0,6 %. Данная динамика обусловлена прекращением действия соглашений по объектам «последней мили»², а также снижением объемов энергопотребления филиалами ОАО «РЖД», ОАО «НЛМК», ЗАО «Липецкцемент», ООО «Стойленский ГОК», ЗАО «Белгородский цемент». Кроме того, произошло исключение объема потерь электроэнергии дочерней компании ОАО «Яргорэлектросеть» из полезного отпуска в связи с интеграцией электросетевых активов дочернего общества с 1 января 2015 года.

В структуре полезного отпуска электроэнергии большую долю занимает отпуск электроэнергии по сетям 110 кВ – 62,5 % от общего объема полезного отпуска из сети. При этом 50 % объема полезного отпуска электроэнергии

Структура полезного отпуска по уровням напряжения в 2015 году



по уровню 110 кВ приходится на промышленные предприятия, отпуск в ТСО составил 35,9 %.

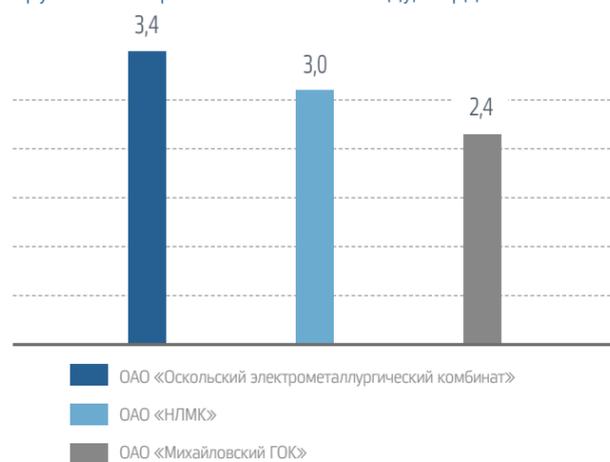


Результаты деятельности по передаче электроэнергии в разрезе филиалов Компании приведены в Приложении 3.2 к настоящему годовому отчету.

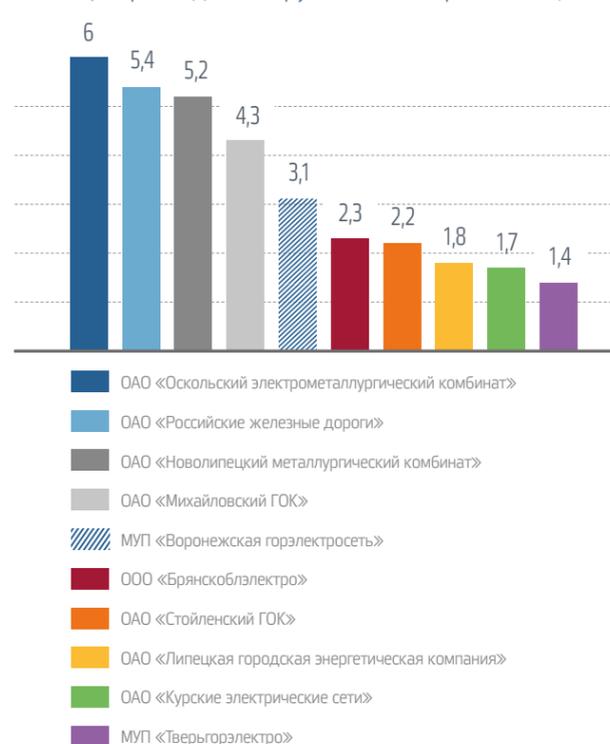
¹ Доля рынка в 2015 году рассчитана исходя из доли необходимой валовой выручки (НВВ) МРСК Центра в НВВ регионов. В годовых отчетах предыдущих периодов расчет производился по доле выручки за фактически оказанные услуги.

² Подробная информация о Договоре «последней мили» представлена в годовом отчете Компании за 2014 год.

Объем потребления в сегменте высокого напряжения крупными потребителями в 2015 году, млрд кВт·ч



Потребление электрической энергии из сетей МРСК Центра по десяти крупнейшим потребителям, %



33,0 %

доля в полезном отпуске по 10 крупнейшим потребителям

19 084 млн кВт·ч

объем потребления по 10 крупнейшим потребителям

По сравнению с 2014 годом произошло снижение потребления на высоком уровне напряжения на 3,9 %: с 36 831,5 млн кВт·ч в 2014 году до 35 411,7 млн кВт·ч в 2015-м.

Причиной подобной динамики, среди прочих, является исключение из баланса объемов передачи электроэнергии по объектам «последней мили». Кроме того, произошло снижение объемов потребления у следующих крупных абонентов Компании:

- ОАО «РЖД». Снижение полезного отпуска электроэнергии филиалам ОАО «РЖД» в зоне деятельности МРСК Центра составило 221,3 млн кВт·ч, или 6,6 %;
- ЗАО «Белгородский цемент», Белгородская область. Потребление снизилось на 64,3 млн кВт·ч, или на 45,8 %;
- ОАО «НЛМК», Липецкая область. Сокращение объемов на 42,9 млн кВт·ч, или на 1,4 %.

Среди категорий потребителей наибольший отпуск электроэнергии традиционно производится промышленным потребителям (36,0 %), территориальным сетевым организациям (27,9 %), а также населению и приравненным к нему группам потребителей (12,5 %). Продолжился рост полезного отпуска электроэнергии населению: с 6 399,5 млн кВт·ч в 2014 году до 7 095,5 млн кВт·ч в 2015-м (на 10,9 %). Основной причиной является интеграция электросетевых активов дочерней компании ОАО «Яргорэлектросеть» (прирост за счет интеграции составил не менее 530 млн кВт·ч). В сопоставимых условиях баланса прирост электропотребления населением составил 2,6 %.

В группе ТСО объемы снизились на 18,1 % (с 19 327 млн кВт·ч в 2014 году до 15 828,0 млн кВт·ч в 2015-м) в связи с интеграцией электросетевых активов ОАО «Яргорэлектросеть» и утратой ООО «КМА Электро» статуса ТСО.

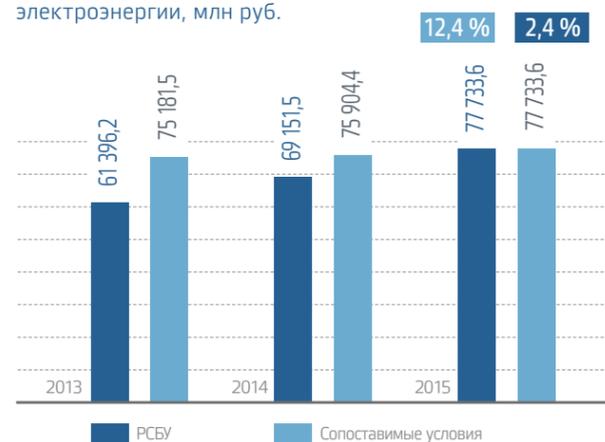
Структура полезного отпуска по категориям потребителей



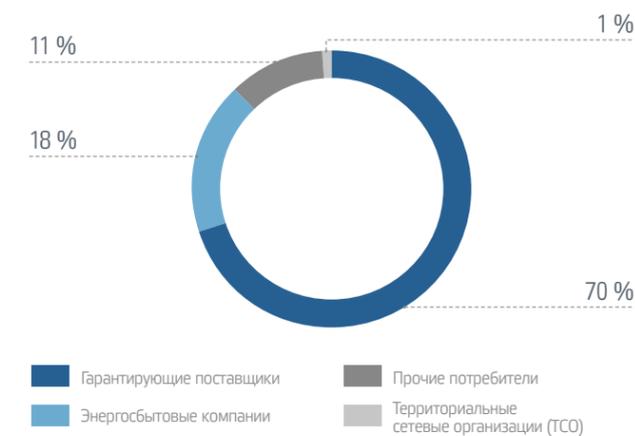
ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОТ УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

ВЫРУЧКА ЗА УСЛУГИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Динамика выручки за услуги по передаче электроэнергии, млн руб.



Структура выручки по передаче электроэнергии в 2015 году по группам потребителей



Структура выручки по группам потребителей в разрезе филиалов приведена в Приложении 3.2 к настоящему годовому отчету.

В период 2013–2014 годов МРСК Центра осуществлялись функции гарантирующего поставщика электроэнергии в 5 регионах своей деятельности на основании решений Минэнерго России. В 2014 году Компания передала данные функции победителям конкурсов Минэнерго России во всех 5 регионах. Таким образом, в течение указанного периода в бухгалтерском учете Компании часть доходов от услуг по передаче электроэнергии отражалась в составе доходов от продажи электроэнергии. При рассмотрении сопоставимых данных по итогам 2015 года наблюдается рост выручки по основному виду деятельности на 2,4 % относительно 2014 года. Такое увеличение обусловлено ростом тарифов и объемов полезного отпуска электроэнергии в отчетном году.

ЗАТРАТЫ НА УСЛУГИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Структура затрат на услуги по передаче электроэнергии, млн руб.

Элементы затрат	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014	
				млн руб.	%
Затраты на услуги по передаче электроэнергии, всего ¹	65 423,2	67 860,1	69 756,1	1 896,0	2,8
Неподконтрольные расходы	44 573,6	45 701,5	46 329,7	628,2	1,4
Затраты на компенсацию потерь	9 864,7	9 833,7	10 594,9	761,2	7,7
Услуги ПАО «ФСК ЕЭС»	14 729,5	15 351,5	15 259,8	-91,7	-0,6
Услуги ТСО	12 442,6	12 169,8	11 447,1	-722,7	-5,9
Амортизация основных средств и НМА	7 536,8	8 346,5	9 027,9	681,4	8,2
Подконтрольные расходы	20 849,6	22 158,6	23 426,4	1 267,8	5,7
Материальные затраты	2 159,1	2 475,0	2 770,2	295,2	11,9
Услуги производственного характера	757,8	653,9	710,9	57,0	8,7
Затраты на персонал (ФОТ, страховые платежи, НПФ)	13 287,4	14 536,7	15 781,9	1 245,2	8,6
Прочие расходы	4 645,3	4 493,0	4 163,4	-329,6	-7,3

¹ Затраты включают в себя себестоимость услуг с учетом управленческих и коммерческих расходов.

Расходы на услуги по передаче электроэнергии в 2015 году составили 69 756,1 млн руб., превысив на 1 896 млн руб., или на 2,8 %, расходы 2014 года. Увеличение затрат обусловлено следующими факторами:

- рост средневзвешенных нерегулируемых цен на ОРЭМ, а также интеграция электросетевых активов ОАО «Яргорэлектросеть» в состав Компании;

- рост амортизационных отчислений (на 8,2 %) вследствие ввода в эксплуатацию объектов основных средств в рамках исполнения Инвестиционной программы;

- рост затрат на персонал (на 8,6 %), обусловленный индексацией заработной платы рабочих и изменением системы оплаты труда работников по категориям «руководители» и «специалисты».

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Динамика чистой прибыли от оказания услуг по передаче электроэнергии, млн руб.

Показатель	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014	
				млн руб.	%
Чистая прибыль по передаче электроэнергии	-1 009,2	2 799,0	8,3	-2 790,7	-99,7

Основными факторами, оказавшими влияние на снижение фактической прибыли в 2015 году по сравнению с показателем 2014 года, являются:

- рост выручки на 1 829,2 млн руб., или на 2,4 %;
- рост расходов на 1 896 млн руб., или на 2,8 %, в том числе:
 - рост затрат на персонал (ФОТ, страховые платежи, НПФ) составил 1 245,2 млн руб., что связано с индексацией заработной платы и изменением системы оплаты труда;
 - рост затрат на компенсацию потерь составил 628,2 млн руб. в связи с ростом средневзвешенных нерегулируемых цен на ОРЭМ, и интеграцией электросетевых активов дочерней компании ОАО «Яргорэлектросеть»;
 - рост амортизации основных средств и НМА на 681,4 млн руб., что связано с вводом в эксплуатацию объектов основных средств;
- увеличение отрицательного сальдо прочих доходов и расходов на 3 300 млн руб., или на 86 %;
- рост налога на прибыль на 142,2 млн руб., или на 20,7 %.

 *Дополнительная информация о результатах деятельности по передаче электроэнергии приведена в Приложении 3.2 к настоящему годовому отчету.*

СОКРАЩЕНИЕ ПОТЕРЬ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

По итогам 2015 года потери электроэнергии в сетях МРСК Центра возросли по сравнению с прошлым годом (на 0,18 п. п.) и составили 5 850,3 млн кВт·ч, или 9,35 % к отпуску в сеть. Подобное изменение обусловлено снижением отпуска электроэнергии в сеть, вызванным исключением из баланса объемов передачи по объектам «последней мили» (119,4 млн кВт·ч), снижением объемов потребления ряда крупных предприятий (порядка 400 млн кВт·ч), а также интеграцией электросетевых активов ОАО «Яргорэлектросеть». В сопоставимых условиях в 2015 года снижение потерь относительно 2014 года составило 98,9 млн кВт·ч, или 0,14 п. п. Для оптимизации (сокращения) уровня потерь электроэнергии Компания традиционно реализует комплекс мероприятий: организационных, технических и мероприятий по совершенствованию систем учета электроэнергии. Так, в 2015 году было модернизировано более 5 тыс. точек учета. Затраты на эту работу составили 75 млн руб. Также был организован удаленный сбор данных с 4,9 тыс. точек учета.

 *Информация о потерях электроэнергии в разрезе филиалов представлена в Приложении 3.2 к настоящему годовому отчету.*

Исполнение плановых показателей по уровню потерь электроэнергии, % от отпуска в сеть

Показатель	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014
Потери, факт	9,16	9,17	9,35	0,18 п. п.
Потери, план	9,43	9,18	9,44	–
Справочно:				
Потери электроэнергии в сопоставимых условиях 2015 года	9,59	9,49	9,35	-0,14 п. п.

На 10 %

перевыполнен план по снижению потерь электроэнергии за 2015 год

Эффект от реализации мероприятий по снижению потерь в 2015 году



Годовой эффект снижения потерь за счет выполненных мероприятий

Характер мероприятий	Эффект, млн кВт·ч	Эффект, млн руб.
Организационные мероприятия	104,8	322,0
Технические мероприятия	9,7	19,3
Мероприятия по совершенствованию систем расчетного и технического учета электроэнергии	49,8	114,0
Всего	164,3	455,3

ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

В 2014 году в Компании утверждена Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности МРСК Центра на период до 2019 года (далее – Программа). Подробная информация о структуре Программы представлена в годовом отчете за 2014 год.

В рамках Программы в 2015 году в Компании проводилась работа по совершенствованию системы управления в области энергосбережения и повышения энергоэффективности. В частности, были назначены ответственные руководители, отвечающие за контроль ее исполнения, созданы рабочие группы, осуществляющие анализ выполнения Программы. Также была внедрена система энергетического менеджмента в соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 50001-2012 и проведено соответствующее обучение специалистов. Сертификация системы планируется в 2016 году. Кроме того, 9 работников Компании прошли повышение квалификации в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» по теме «Энергоэффективность и энергосбережение при проектировании объектов электросетевого комплекса».

В соответствии с Программой в Компании приняты целевые показатели и установлены их численные значения на период 2015–2019 годов. К ним относятся:

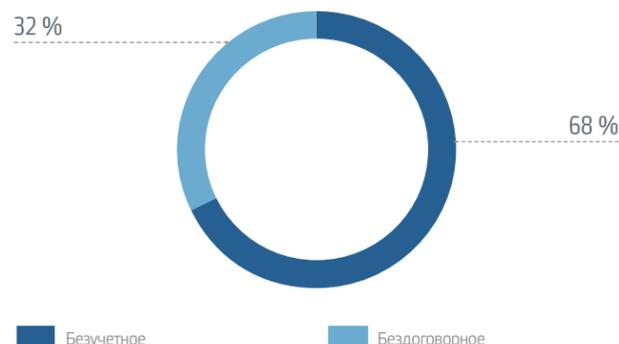
- потери электрической энергии при передаче и распределении по электрическим сетям;
- потребление энергетических ресурсов на хозяйственные нужды;
- оснащенность современными приборами учета электроэнергии на розничном рынке.

Выполнение плановых показателей Программы энергосбережения и повышения энергетической эффективности МРСК Центра в 2015 году

Показатель	Единицы измерения	2015		
		План	Факт	
Потери электроэнергии	млн кВт·ч	5 909,95	5 850,32	
	% к ОС	9,44	9,35	
Расход на собственные нужды подстанций	млн кВт·ч	110,31	104,53	
Потребление ресурсов на хозяйственные нужды	млн руб.	1 037	1 043	
	Топливо и энергия	тыс. т. у. т.	82,133	82,895
	млн руб.	1 029,89	1 039,18	
	т. у. т. на 1 м ² площади помещений	0,072	0,069	
В том числе:				
электрическая энергия	млн кВт·ч	135,37	130,95	
	млн руб.	256,53	262,23	
тепловая энергия	Гкал	50 166	49 704	
	млн руб.	68,45	67,7	
газ	тыс. м ³	1 320,1	1 131,9	
	млн руб.	7,78	5,93	
иное (дизельное топливо, керосин, бензин и др.)	тыс. т. у. т.	26,52	29,09	
	млн руб.	696,2	698,1	
Водоснабжение холодное	тыс. м ³	273,04	229,95	
	млн руб.	6,93	5,22	
Оснащенность современными приборами учета электроэнергии на розничном рынке	%	91,8	91,8	

Сведения об объеме потребления энергетических ресурсов в 2015 году приведены в Приложении 3.2 к настоящему годовому отчету.

Сумма возмещений в результате мероприятий по выявлению незаконного энергопотребления, проведенных в 2015 году



Основными целевыми мероприятиями, обеспечивающими снижение потребления ресурсов на хозяйственные нужды, являются замена традиционных источников света на энергоэффективные, а также утепление и герметизация зданий. Эффект от реализации таких мероприятий в 2015 году составил 154,6 млн кВт·ч на общую сумму 436 млн руб. Экономия ресурсов на хозяйственные нужды составила 396 т. у. т. на сумму 2,33 млн руб.

В целях сокращения потерь электроэнергии во всех филиалах МРСК Центра проводятся мероприятия по выявлению бездоговорного и безучетного потребления.

181,9 млн руб. возмещено в результате выявленного незаконного потребления

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Технологическое присоединение представляет собой комплексную услугу, оказываемую МРСК Центра вновь присоединяемым потребителям, а также потребителям, нуждающимся в увеличении потребляемой мощности. Деятельность по технологическому присоединению регулируется со стороны государства Правилами технологического присоединения, а также при помощи установления размера платы за подключение к электрическим сетям.

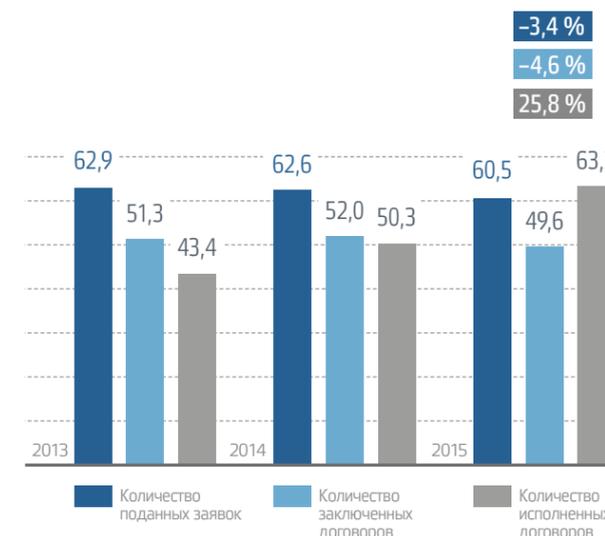
Наиболее актуальным вопросом на сегодняшний день остается сокращение сроков исполнения договоров технологического присоединения. В 2015 году Компания продолжила работу в данном направлении, сократив сроки до 145 дней – на 6 дней относительно 2014 года.

Процедура технологического присоединения заявителей



ОБЪЕМ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Динамика исполнения заявок на технологическое присоединение, тыс. шт.

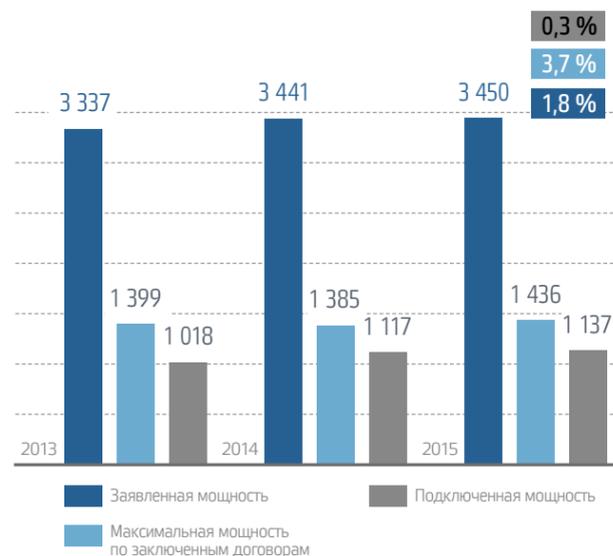


В 2015 году поступило более 60,5 тыс. заявок на осуществление технологического присоединения, что на 3,2 % ниже показателя 2014 года. При этом заявляемая мощность осталась на уровне 2014 года за счет востребованности услуги со стороны заявителей – юридических лиц с большей присоединяемой мощностью.

Количество заключенных договоров в 2015 году сократилось относительно предыдущего периода на 4,7 %, а присоединяемая мощность по заключенным договорам увеличилась на 3,7 %.

25,8 % рост количества осуществленных присоединений

Динамика исполнения заявок на технологическое присоединение, МВт



В 2015 году количество осуществленных присоединений возросло на 25,8 % относительно 2014 года. Однако объем присоединенной мощности увеличился лишь на 1,8 % – до 1 137 МВт. Такая динамика обусловлена значительным увеличением присоединений льготных категорий заявителей с заявляемой мощностью до 15 кВт.

1 137 МВт
присоединенная мощность

3,7 %
рост присоединяемой мощности по заключенным договорам

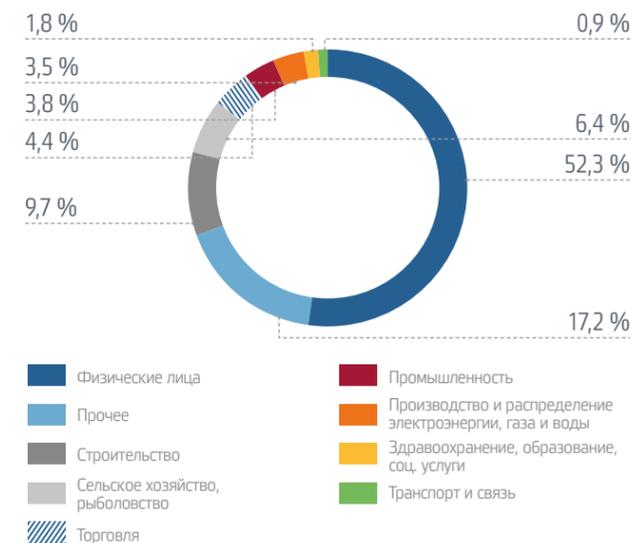
Структура заявленной мощности по категориям потребителей, МВт

Показатель	2013	2014	2015
До 15 кВт (льготная категория)	607,6	580,9	580,1
15–150 кВт	183,5	215,1	220,2
150–670 кВт	444,3	479	402,2
Не менее 670 кВт	1 707,5	1 622,7	1 595,2
Генерация	393,7	543,1	652,6
Всего	3 336,6	3 440,8	3 450,3

Структура присоединенной мощности по категориям потребителей, МВт

Показатель	2013	2014	2015
До 15 кВт (льготная категория)	404,9	490,7	643,6
15–150 кВт	90,6	96,6	103,3
150–670 кВт	181,4	161,8	161,6
Не менее 670 кВт	285,6	359,9	216,5
Генерация	55,9	7,6	11,5
Всего	1 018,4	1 116,6	1 136,5

Структура присоединенной максимальной мощности по типам потребителей за 2015 год



В структуре присоединенной мощности в 2015 году большую часть занимают заявители категории «до 15 кВт» – 56,6 %, а также «670 кВт и более» – 19,1 %.

Относительно предыдущих периодов в отчетном году произошли изменения в структуре присоединенной мощности. Увеличилась доля заявителей категории «до 15 кВт включительно» с 43,9 % в 2014 году до 56,6 % в 2015-м. Доля категории «не менее 670 кВт», в свою очередь, сократилась с 32,2 % в 2014 году до 19,1 % в 2015-м.

Более половины всех присоединений в 2015 году (52,3 %) приходится на заявителей – физических лиц. Среди остальных заявителей преобладают предприятия строительной отрасли (9,7 %) и сельского хозяйства (6,4 %).

НАИБОЛЕЕ КРУПНЫЕ И ЗНАЧИМЫЕ ОБЪЕКТЫ, ПРИСОЕДИНЕННЫЕ В 2015 ГОДУ К СЕТЯМ МРСК ЦЕНТРА

ООО «НОВ Кострома»
максимальной мощностью 5,4 МВт

ТУ ФКП «Управление заказчика капитального строительства Минобороны России»
максимальной мощностью 3,8 МВт

ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОТ УСЛУГ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ

ВЫРУЧКА ОТ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИСОЕДИНЕНИЮ

По итогам 2015 года выручка от услуг по технологическому присоединению снизилась на 22,5 % относительно предыдущего периода. Данное снижение обусловлено реализацией крупных договоров технологического при-

соединения в 2014 году. При этом выручка от услуг по технологическому присоединению в категории «до 15 кВт включительно» выросла на 54,7 % относительно предыдущего года.

Динамика и структура выручки от услуг по технологическому присоединению, млн руб.

Показатель	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014	
				млн руб.	%
Выручка, всего	923,2	1 495,5	1 159,7	-335,8	-22,5
В том числе в категориях:					
до 15 кВт включительно	37,6	43,3	67,0	23,7	54,7
свыше 15 и до 150 кВт включительно	173,9	196,6	275,7	79,1	40,3
свыше 150 кВт и менее 670 кВт	350,6	366,9	344,3	-22,6	-6,2
не менее 670 кВт	358,2	886,9	463,7	-423,2	-47,7
объекты по производству электрической энергии	2,8	1,8	8,9	7,1	400,4

ЗАТРАТЫ НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Увеличение расходов в 2015 году составило 20,2 % от показателя 2014 года. Такое изменение обусловлено:

- ростом затрат на персонал вследствие индексации заработной платы рабочих и изменения системы оплаты труда;
- увеличением материальных затрат, которое в основном связано с изменением цен и объемов работ;
- ростом амортизационных отчислений вследствие ввода в эксплуатацию объектов основных средств.

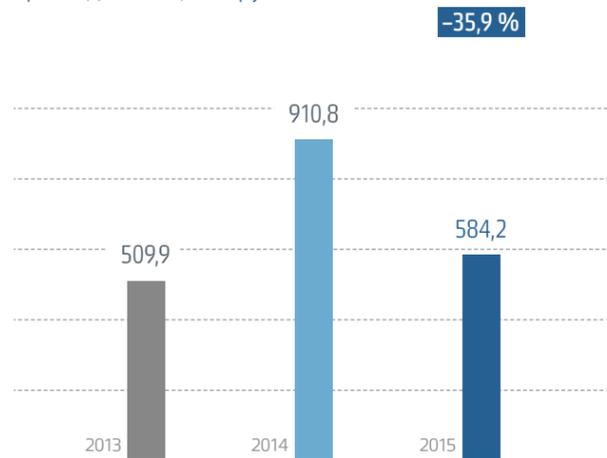
Динамика и структура затрат на услуги по технологическому присоединению, млн руб.

Элементы затрат	2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014	
				млн руб.	%
Затраты на технологическое присоединение ¹	285,8	357,1	429,4	72,3	20,2
В том числе:					
Материальные затраты	28,5	32,3	49,2	16,9	52,3
Услуги производственного характера	4,5	3,4	4,0	0,6	17,6
Амортизация основных средств и НМА	9,7	10,6	14,2	3,6	34,0
Затраты на персонал (ФОТ, страховые платежи, НПФ)	187,6	245,5	289,0	43,5	17,7
Прочие расходы	55,5	65,3	73,0	7,7	11,8

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ ОТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ

Вследствие снижения выручки и роста затрат на услуги по технологическому присоединению чистая прибыль сократилась на 326,6 млн руб. Также на уровень чистой прибыли в отчетном году повлиял рост налога на прибыль на 2,1 млн руб., или на 1,5 %.

Динамика чистой прибыли от услуг² по технологическому присоединению, млн руб.



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В целях диверсификации бизнеса МРСК Центра развивает дополнительные услуги, не относящиеся к основным видам деятельности. Дополнительные сервисы носят коммерческий характер и не подлежат обязательному государственному регулированию.

Основные направления дополнительных услуг МРСК Центра:

- Организация систем наружного освещения.
- Технологическое обслуживание и ремонт электрических сетей и электрооборудования.
- Переустройство электросетевых объектов в интересах клиентов.
- Предоставление технических ресурсов.
- Испытания и диагностика оборудования.
- Установка и замена приборов учета.
- Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов, при осуществлении процедуры технологического присоединения.
- Энергоаудит и энергосервис.
- Проектирование и строительство объектов энергетики.

По итогам 2015 года спрос на дополнительные услуги Компании увеличился на 2,5 % – в Компанию поступило около 169 тыс. обращений.

Динамика обращений за дополнительными услугами, тыс. шт.

2013	2014	2015	Отклонение 2015/2014, %
187,0	164,8	169,0	2,5

РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В 2015 году в филиалах Воронежэнерго и Курскэнерго реализован пилотный проект по развитию услуги «Выполнение работ, относящихся к компетенции клиента, при осуществлении процедуры технологического присоединения» («Сопровождение ТП»). Компания внедряет данную услугу в рамках поддержки малого и среднего бизнеса – основного заказчика работ по технологическому подключению электроустановок мощностью до 150 кВт, на которые и распространяется действие нового сервиса.

В рамках реализации пилотного проекта в 2015 году специалистами Компании был выполнен ряд мероприятий, среди которых: разработка алгоритма осуществления продаж, определение ключевых компетенций для работников офисов обслуживания потребителей, обучение клиентоориентированному сервису и эффективным техникам продаж, внедрение системы дополнительной мотивации работников и другие.

По результатам реализации проекта количество заключенных специалистами Воронежэнерго и Курскэнерго договоров на услугу «Сопровождение ТП» в 2015 году выросло вдвое по сравнению с 2014 годом. Общий объем выручки составил 50,8 млн руб., что в 3 раза выше, чем годом ранее. Учитывая положительную практику, Компания намерена расширить географию новой услуги за счет ее внедрения в других регионах своей деятельности.

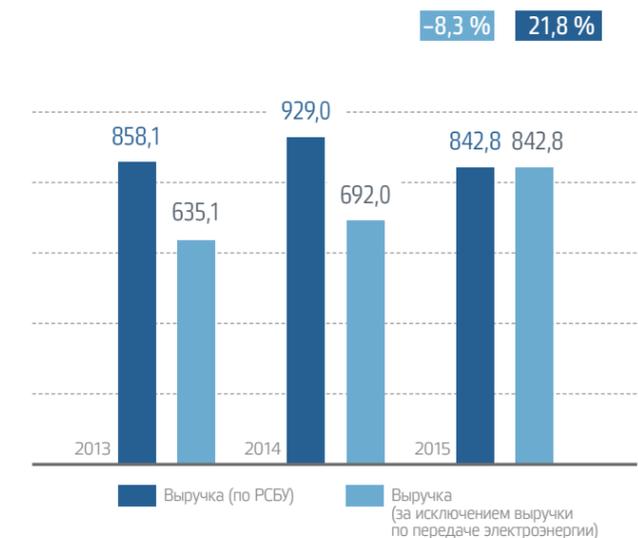
В 2016 году Компания планирует сосредоточиться на выполнении следующих мероприятий:

- реализация проекта по развитию услуги «Выполнение работ, относящихся к компетенции клиента, при осуществлении процедуры технологического присоединения» в филиалах Липецкэнерго и Смоленскэнерго;
- развитие клиентоориентированного сервиса обслуживания потребителей при реализации услуг в филиалах Воронежэнерго и Курскэнерго.

ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В 2015 году при увеличении количества обращений за дополнительными услугами выручка от реализации таких услуг снизилась на 8,3 %. Данная динамика обусловлена плановым снижением выручки по услуге «Организация систем наружного освещения» в связи с разделением услуг по передаче электроэнергии и техническому обслуживанию в муниципальном контракте, заключенном в филиале Смоленскэнерго. Анализ выручки в целом по дополнительным услугам за период 2013–2015 годов без учета фактической выручки за передачу электроэнергии (величина исключенной выручки по передаче электроэнергии: в 2013 году – 223 млн руб., в 2014 году – 237 млн руб.) показывает положительную динамику. Рост выручки на 21,8 % относительно 2014 года обусловлен в большей степени развитием таких коммерческих направлений, как «Установка и замена приборов учета» и «Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов, при осуществлении процедуры технологического присоединения».

Динамика выручки от оказания дополнительных услуг, млн руб.



¹ Затраты включают в себя себестоимость услуг с учетом управленческих и коммерческих расходов.

² Сумма обязательств по технологическому присоединению, включенных в финансовую отчетность в составе чистой прибыли.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Взаимодействие с потребителями услуг МРСК Центра осуществляется в соответствии со Стандартом качества обслуживания потребителей (протокол заседания Совета директоров от 24.06.2015 № 13/15).



С документом можно ознакомиться на сайте Общества.

Ценности и принципы взаимодействия с клиентами определяются исходя из миссии Компании – определение и выполнение обоснованных требований клиентов (потребителей), постоянный мониторинг их ожиданий и удовлетворенности, обеспечение надежного и бесперебойного энергоснабжения добросовестных клиентов (потребителей) Компании.

Помимо надежности и бесперебойности энергоснабжения, для потребителей важна доступность услуг.



МРСК Центра придерживается клиентоориентированного подхода, основанного на систематическом взаимодействии с клиентами, отслеживании и анализе их потребностей, а также на изучении мнения потребителей о качестве обслуживания. Такой подход включает в себя анализ рисков, поиск взаимовыгодных решений, конструктивное урегулирование и предотвращение конфликтов. Принцип обратной связи предполагает соответствующие изменения в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания клиента.

Клиентам Компании гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

Применение индивидуального подхода к потребителям, учет особенностей каждой клиентской группы – это требование распространяется на все категории потребителей и предполагает индивидуальную работу с крупными по объемам потребления клиентами, а также организацию специального обслуживания для ветеранов и социально уязвимых категорий населения.

ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В Компании выделены три вида обслуживания клиентов: очное, заочное и интерактивное. Информация от клиентов поступает посредством специально оборудованных, выделенных каналов.

ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

- Заявка
- Жалоба
- Консультация
- Отзыв

Выделенные каналы связи Компании для взаимодействия с клиентами



Полный перечень офисов обслуживания потребителей МРСК Центра опубликован на сайте Компании.

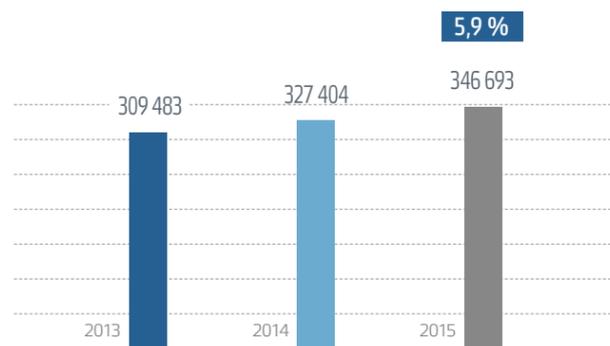
288 офисов обслуживания потребителей, из них:



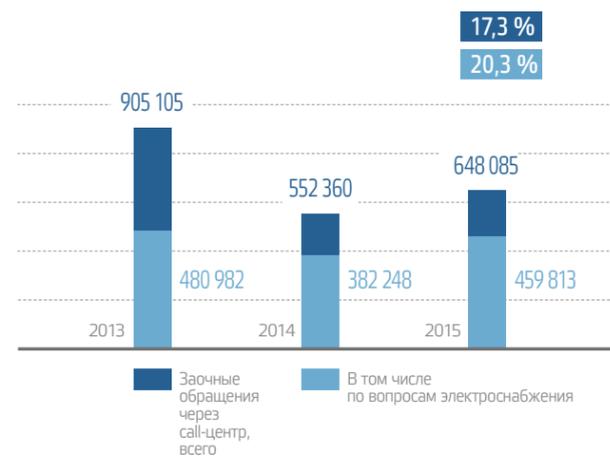
СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Распределение обращений по каналам коммуникации

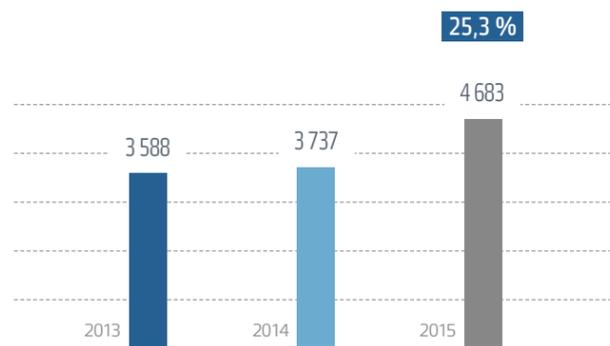
Очные обращения



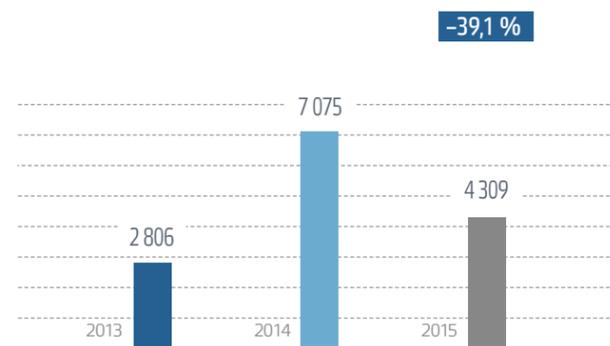
Заочные обращения через call-центр



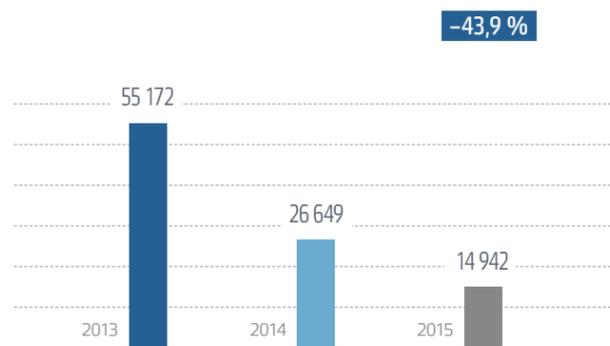
Письменные обращения через канцелярию



Заочные обращения через Интернет-приемную/Личный кабинет/On line-консультации/E-mail



Прочие обращения

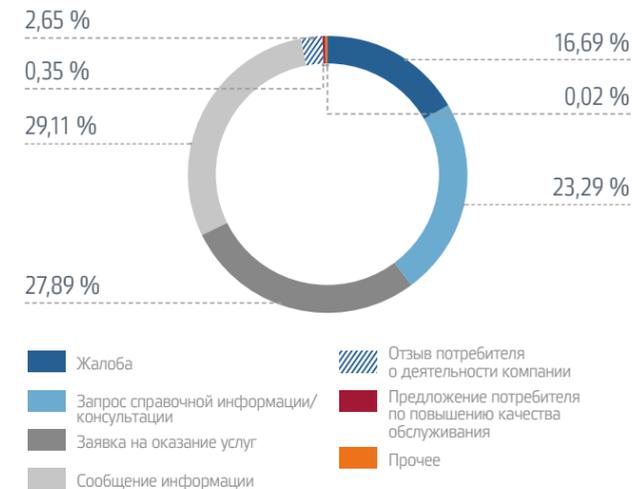


Основной причиной обращения потребителей в Компанию являются отключения электроэнергии – около 45 % всех поступающих обращений. Также значительная доля обращений относится к дополнительным услугам Компании (16,6 %) и к вопросам технологического присоединения (13,7 %).

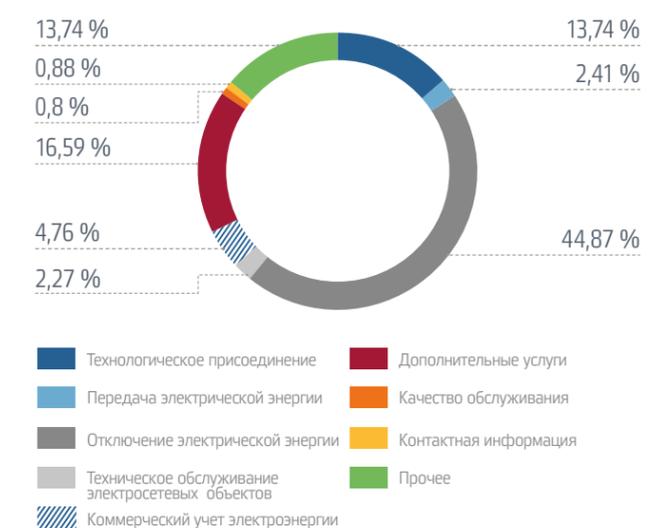
Более 1 млн обращений потребителей поступило в Компанию в 2015 году.

На 11,1 % увеличилось количество обращений по сравнению с 2014 годом.

Структура обращений потребителей в 2015 году по категориям



Структура обращений потребителей в 2015 году по причинам (тематикам)



ОЦЕНКА НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Оценка надежности и качества оказываемых услуг является индикатором эффективности взаимодействия Компании с потребителями. При этом оценка производится в отношении услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.

Показатель качества учитывает оценку по следующим критериям:

- информативность;
- исполнительность;
- результативность обратной связи.



Подробная информация об оценке исполнения показателей надежности в разрезе филиалов приведена в Приложении 3.3 к настоящему годовому отчету.

Плановые значения по каждому филиалу Компании ежегодно устанавливаются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов. Фактическая оценка производится сотрудниками Компании по итогам проведения интервью по телефону, письменного (в том числе интерактивного) опроса потребителей. Кроме того, клиенты могут оценить качество работы Компании, заполнив в Интернет-приемной анкету о качестве предоставляемых МРСК Центра услуг: <https://www.mrsk-1.ru/clients/customer-service/reception/anketa/>.

По итогам 2015 года показатели качества оказываемых услуг не превысили плановых значений и считаются достигнутыми по всем филиалам.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

В 2015 году Компания сконцентрировала усилия на следующих мероприятиях по повышению качества обслуживания:

- внедрен функционал предварительной записи потребителей на прием в офис обслуживания потребителей;
- сформирована и внедрена интерактивная база знаний для работников офисов обслуживания потребителей;
- изменены сценарии обработки обращений потребителей в целях предоставления наиболее полной информации, интересующей потребителя, на этапе приема обращения;
- организовано sms-информирование о ходе исполнения заявлений на технологическое присоединение, информирование населения о плановых и аварийно-восстановительных работах, связанных с отключением электроэнергии, необходимости замены прибора учета;
- проведено обучение и повышение квалификации персонала, осуществляющего непосредственное взаимодействие с потребителями услуг. Проведено обучение в филиалах Воронежэнерго и Курскэнерго по повышению навыков продаж, клиентоориентированному подходу.