

# ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

Основными руководящими принципами построения работы с потребителями стали соблюдение прав и интересов потребителей, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать или превосходить ожидания потребителей услуг. Очное обслуживание потребителей проводилось центрами обслуживания клиентов, пунктами обслуживания потребителей, а также подразделениями филиалов ПО, РЭС. Заочное обслуживание осуществлялось круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по единому федеральному номеру 8-800-2001-220 и по сети Интернет. На корпоративном сайте действовали интерактивные сервисы «интернет-приемная генерального директора» и «личный кабинет».

Для повышения качества и доступности услуг Общества в отчетном периоде открыты новые три пункта обслуживания потребителей (г. Еткуль, с. Кунашак, с. Долгодеревенское, филиал «Челябэнерго») и один очный центр обслуживания клиентов (г. Ревда, филиал «Свердловэнерго»). Всего в 2014 г. работали четырнадцать центров обслуживания клиентов и три пункта обслуживания потребителей. Кроме того, на корпоративном сайте реализована информационная система «Личный кабинет клиента по технологическому присоединению». Также были сформированы Советы потребителей при каждом из филиалов Общества. На следующий период запланировано открытие двух новых пунктов обслуживания потребителей, модернизация действующего интерактивного сервиса информационная система «Личный кабинет клиента по технологическому присоединению» посредством расширения функционала до объема, предусмотренного требованиями Единых стандартов обслуживания.

За отчетный период компанией достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденных органами государственного регулирования.

Филиал	План	Факт
Пермэнерго	1,0102	0,9699
Свердловэнерго	1,0102	0,8943
Челябэнерго	1,0102	0,8752



## ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

В целом в 2014 г. наблюдается снижение спроса на услуги по тех.присоединению в сравнении с предыдущим годом. В 2014 г. подано на 5 633 шт. заявок меньше (-13% к 2013 г.), было заключено на 6 565 договоров меньше (-18% к 2013 г.). Наблюдается значительный рост мощности по заключенным договорам: +458 МВт по сравнению с 2013 г. (+31%). Существенно выросло количество исполненных договоров — на 9 328 шт. больше значения за 2013 г. (+37%).

Количественный рост исполненных договоров в 2014 г. обусловлен реализацией мероприятий в рамках корпоративной Дорожной карты ОАО «МРСК Урала». Снижение максимальной запрашиваемой мощности по исполненным договорам, в основном, обусловлено выполнением в 2013 г. крупных контрактов (мощностью свыше 670 кВт), в том числе договора с ОАО «ТГК 9» №714/50/2010 от 01.12.2009 г.

### **Значительные изменения по поданным заявкам на техприсоединение в 2014 г. по сравнению с 2013 г. наблюдаются в следующих сферах:**



#### Увеличение заявок:

- Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство
- Добыча полезных ископаемых
- Строительство

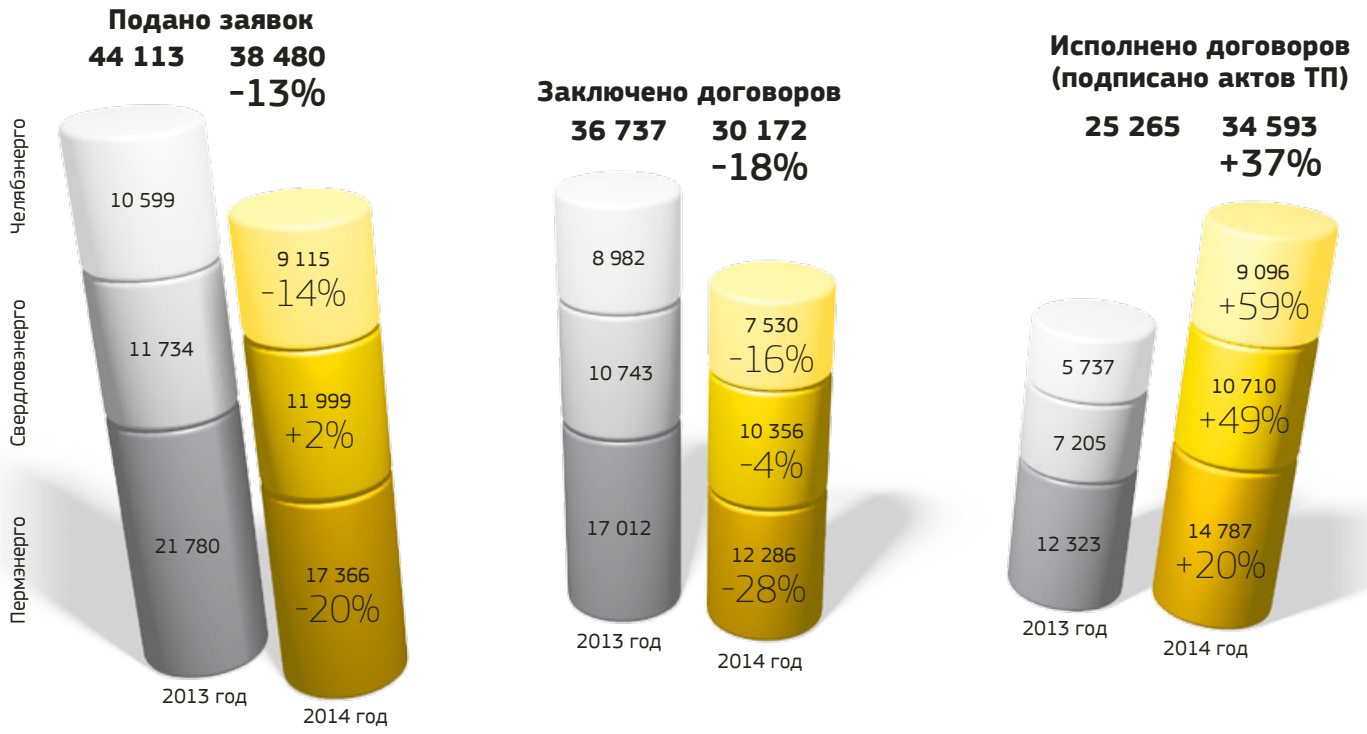


#### Снижение заявок:

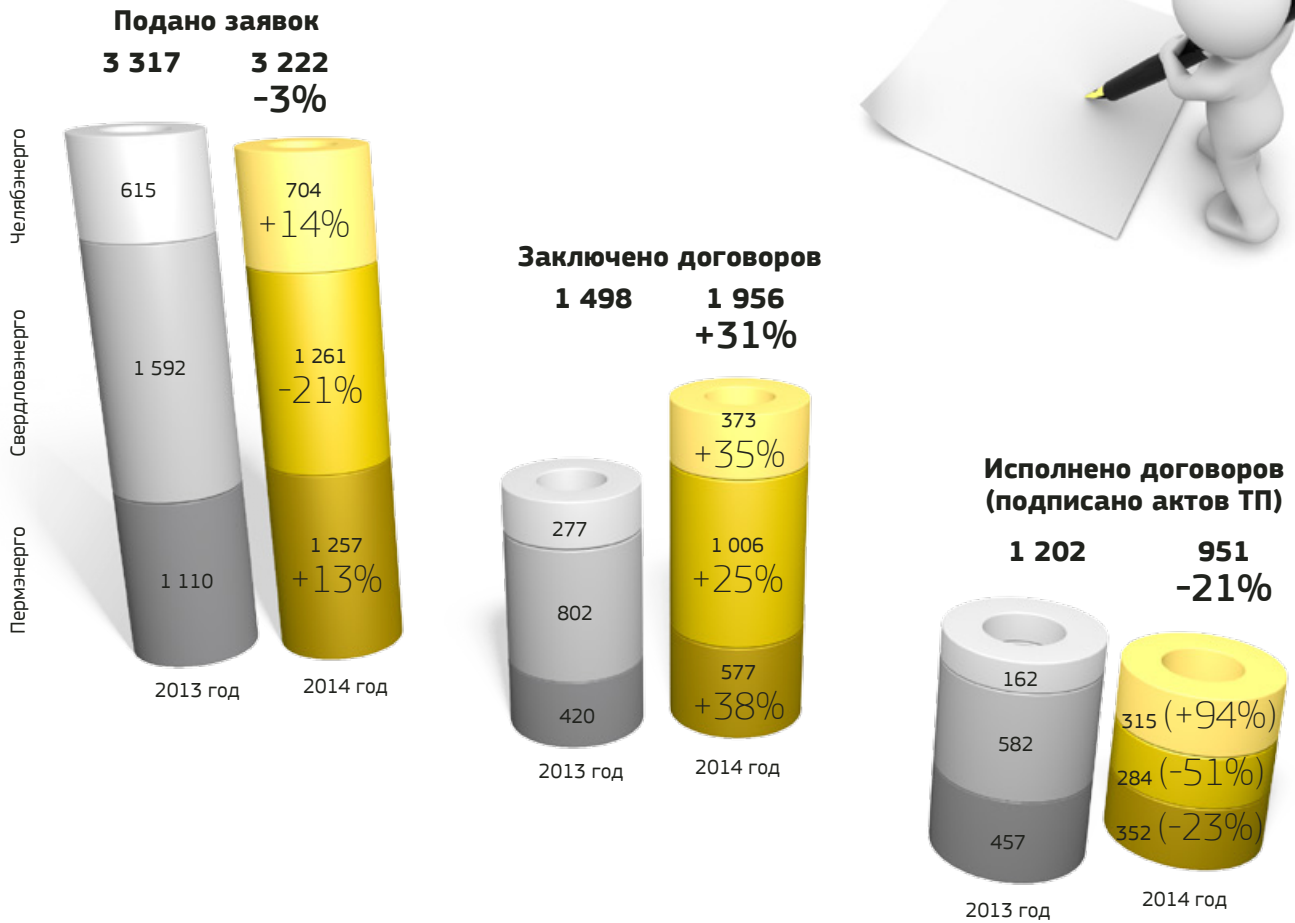
- Рыболовство, рыбоводство
- Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (генерация)
- Физические лица



## СПРОС НА ТЕХПРИСОЕДИНЕНИЕ, ШТУК



## СПРОС НА ТЕХПРИСОЕДИНЕНИЕ, МВТ



## Расторгнутые договоры ТП за отчетный период

Филиал	Штук	МВт	Возвращено денежных средств, млн. руб., без НДС	Стоимость по договору, млн. руб., без НДС
<b>2013 ГОД</b>				
Пермэнерго	513	35	21,5	388,2
Свердловэнерго	601	30	10,5	124,2
Челябэнерго	757	35	6,08	166,3
<b>Итого</b>	<b>1 871</b>	<b>99</b>	<b>38,03</b>	<b>678,8</b>
<b>2014 ГОД (в % к 2013 году)</b>				
Пермэнерго	656 (+28%)	52 (+49%)	12,60 (-41%)	212,8 (-45%)
Свердловэнерго	1 241 (+106%)	32 (+9%)	11,50 (10%)	61,2 (-51%)
Челябэнерго	643 (-15%)	96 (+177%)	5,97 (-2%)	25,1 (-85%)
<b>Итого</b>	<b>2 540 (+36%)</b>	<b>180 (+81%)</b>	<b>30,02 (-21%)</b>	<b>299,1 (-56%)</b>



Отказы от технологических присоединений происходят из-за изменений намерений Заявителя, обусловленных изменением сроков строительства энергопринимающих устройств Заявителя, отказа Заявителя от реализации проектов в связи с отсутствием источников финансирования, а также отказа Заявителя ввиду отсутствия намерений возводить объект (получение ТУ для увеличения рыночной стоимости земельного участка)

### ПЕРМЭНЕРГО

В 2014 г. по обращению потребителей было расторгнуто 656 договоров (общая мощность 52 МВт на сумму 212,8 млн. руб. без НДС). Увеличение количества расторгнутых в 2014 г. договоров составило +28% к 2013 г. Значительная часть расторгнутых договоров (85%) относится к группе потребителей до 15 кВт (в т.ч. физлица — 55%).

### СВЕРДЛОВЭНЕРГО

За 2014 г. было расторгнуто 1 241 договор (общая мощность 32 МВт на сумму 61 млн. руб.). Количество расторгнутых договоров в 2014 г. по сравнению с 2013 г. увеличилось в 2 раза. Основная часть расторгнутых договоров (95%) мощностью до 15 кВт — 1186 договоров (в т.ч. 995 договоров с физическими лицами — 80%).

### ЧЕЛЯБЭНЕРГО

В 2014 г. по инициативе заявителей было расторгнуто 643 договора (общая мощность 96 МВт на сумму 25 млн. руб.). Количество расторгнутых договоров в 2014 г. снизилось на 15% к 2013 г. Значительная часть расторгнутых договоров (80%) относится к группе потребителей до 15 кВт (в т.ч. физлица — 53% — по причине отказа от строительства индивидуальных жилых домов).





## Сравнительная информация по заявкам на технологическое присоединение за 2013-2014 гг. по ОАО «МРСК Урала»

Сферы деятельности	Кол-во поданных заявок на ТП				Изменение			
	2013 год		2014 год*		абс., шт.	%, шт.	абс., МВт	%, МВт
	шт.	МВт	шт.	МВт				
<b>ОАО «МРСК УРАЛА»</b>								
Физические лица	35 414	443,00	28 958	363,66	-6 456	-18,2	-79,34	-17,9
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	380	111,63	703	104,04	323	+85,0	-7,59	-6,8
Рыболовство, рыбоводство	12	0,46	6	0,12	-6	-50,0	-0,34	-73,9
Добыча полезных ископаемых	49	73,86	58	89,05	9	+18,4	15,19	+20,6
Обрабатывающие производства	256	160,42	252	101,79	-4	-1,6	-58,63	-36,5
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (генерация)	17	1 224,14	15	852,67	-2	-11,8	-371,48	-30,3
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (электрические сети ТСО)	84	119,02	73	134,98	-11	-13,1	15,96	+13,4
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (прочие)	274	167,37	318	157,76	44	+16,1	-9,61	-5,7
Строительство	1 089	456,13	1 570	489,91	481	+44,2	33,77	+7,4
Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	1 369	107,15	1 200	136,41	-169	-12,3	29,26	+27,3
Транспорт и связь	672	31,70	547	105,18	-125	-18,6	73,48	+231,8
Образование	181	18,13	190	22,02	9	+5,0	3,89	+21,5
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	256	24,69	170	28,11	-86	-33,6	3,42	+13,9
Прочее	3 989	374,33	4 420	635,93	431	+10,8	261,59	+69,9
<b>ИТОГО по отраслям</b>	<b>8 699</b>	<b>2 874,18</b>	<b>9 522</b>	<b>2 857,96</b>	<b>823</b>	<b>+9,5</b>	<b>-16,21</b>	<b>-0,6</b>
<b>ИТОГО с учётом физ. лиц</b>	<b>44 113</b>	<b>3 317,17</b>	<b>38 480</b>	<b>3 221,63</b>	<b>-5 633</b>	<b>-12,8</b>	<b>-95,55</b>	<b>-2,9</b>
<b>ФИЛИАЛ «ПЕРМЭНЕРГО»</b>								
Физические лица	17 634	217,24	12 447	160,66	-5 187	-29,4	-56,58	-26,0
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	223	27,78	563	56,26	340	+152,5	28,48	+102,5
Рыболовство, рыбоводство	4	0,08	2	0,07	-2	-50,0	-0,02	-19,8
Добыча полезных ископаемых	24	6,80	29	13,19	5	+20,8	6,39	+94,1
Обрабатывающие производства	167	96,50	174	87,50	7	+4,2	-9,00	-9,3
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (генерация)	2	212,00	1	200,00	-1	-50,0	-12,00	-5,7
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (электрические сети ТСО)	12	2,70	12	5,70	0	0	3,00	+111,2
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (прочие)	107	91,38	145	24,25	38	+35,5	-67,13	-73,5
Строительство	690	270,90	1 207	308,62	517	+74,9	37,72	+13,9
Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	651	52,51	626	103,29	-25	-3,8	50,78	+96,7
Транспорт и связь	215	22,85	259	10,91	44	+20,5	-11,94	-52,2
Образование	99	8,65	138	15,63	39	+39,4	6,98	+80,6
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	120	18,58	92	20,92	-28	-23,3	2,34	+12,6
Прочее	1 803	80,77	1 671	250,19	-132	-7,3	169,42	+209,8
<b>ИТОГО по отраслям</b>	<b>4 146</b>	<b>892,54</b>	<b>4 919</b>	<b>1 096,53</b>	<b>773</b>	<b>+18,6</b>	<b>204,00</b>	<b>+22,9</b>
<b>ИТОГО с учётом физ. лиц</b>	<b>21 780</b>	<b>1 109,78</b>	<b>17 366</b>	<b>1 257,20</b>	<b>-4 414</b>	<b>-20,3</b>	<b>147,41</b>	<b>+13,3</b>



Сферы деятельности	Кол-во поданных заявок на ТП				Изменение			
	2013 год		2014 год*		абс.	%	абс	%
	шт.	МВт	шт.	МВт	шт.	шт.	МВт	МВт
<b>ФИЛИАЛ «СВЕРДЛОВЭНЕРГО»</b>								
Физические лица	9 363	118,54	9 444	111,31	81	+0,9	-7,23	-6,1
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	46	40,05	50	37,56	4	+8,7	-2,48	-6,2
Рыболовство, рыбоводство	5	0,13	3	0,04	-2	-40	-0,09	-68
Добыча полезных ископаемых	19	55,11	19	65,38	-	0	10,28	+18,7
Обрабатывающие производства	72	35,84	33	7,12	-39	-54,2	-28,72	-80,1
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (генерация)	4	878,00	3	452,60	-1	-25	-425,40	-48,5
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (электрические сети ТСО)	32	98,12	39	104,96	7	+21,9	6,84	+7
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (прочие)	65	30,61	72	59,75	7	+10,8	29,14	+95,2
Строительство	204	99,42	122	71,07	-82	-40,2	-28,35	-28,5
Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	223	17,78	179	12,66	-44	-19,7	-5,12	-28,8
Транспорт и связь	239	4,60	141	91,19	-98	-41	86,59	+1882,4
Образование	33	5,16	19	2,31	-14	-42,4	-2,85	-55,3
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	49	2,42	38	2,49	-11	-22,4	0,07	+3
Прочее	1 361	205,39	1 837	242,17	476	+35	36,78	+17,9
<b>ИТОГО по отраслям</b>	<b>2 371</b>	<b>1 473,53</b>	<b>2 555</b>	<b>1 149,31</b>	<b>184</b>	<b>+7,8</b>	<b>-324,23</b>	<b>-22</b>
<b>ИТОГО с учётом физ. лиц</b>	<b>11 734</b>	<b>1 592,08</b>	<b>11 999</b>	<b>1 260,62</b>	<b>265</b>	<b>+2,3</b>	<b>-331,46</b>	<b>-20,8</b>
<b>ФИЛИАЛ «ЧЕЛЯБЭНЕРГО»</b>								
Физические лица	8 417	107,21	7 067	91,69	1 350	-16,0	-15,52	-14,5
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	111	43,81	90	10,22	-21	-18,9	-33,59	-76,7
Рыболовство, рыбоводство	3	0,25	1	0,01	-2	-66,7	-0,24	-94,4
Добыча полезных ископаемых	6	11,96	10	10,48	4	+66,7	-1,48	-12,4
Обрабатывающие производства	17	28,08	45	7,16	28	+164,7	-20,92	-74,5
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (генерация)	11	134,14	11	200,07	0	0	65,93	+49,1
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (электрические сети ТСО)	40	18,20	22	24,32	-18	-45,0	6,12	+33,6
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды (прочие)	102	45,38	101	73,76	-1	-1,0	28,38	+62,5
Строительство	195	85,82	241	110,22	46	+23,6	24,40	+28,4
Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	495	36,87	395	20,46	-100	-20,2	-16,40	-44,5
Транспорт и связь	218	4,25	147	3,08	-71	-32,6	-1,18	-27,6
Образование	49	4,31	33	4,08	-16	-32,7	-0,23	-5,4
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	87	3,69	40	4,70	-47	-54,0	1,01	+27,4
Прочее	825	88,17	912	143,57	87	+10,5	55,40	+62,8
<b>ИТОГО по отраслям</b>	<b>2 182</b>	<b>508,10</b>	<b>2 048</b>	<b>612,12</b>	<b>-134</b>	<b>-6,1</b>	<b>104,02</b>	<b>+20,5</b>
<b>ИТОГО с учётом физ. лиц</b>	<b>10 599</b>	<b>615,31</b>	<b>9 115</b>	<b>703,81</b>	<b>-1 484</b>	<b>-14,0</b>	<b>88,50</b>	<b>+14,4</b>

\* данные за 2014 г. без учета временного ТП

