

Транспорт электроэнергии

Результаты производственной деятельности за 2022 г.

Филиал	Отпуск в сеть, млн кВт·ч	Отпуск из сети*, млн кВт·ч	Потери электрической энергии	
			млн кВт·ч	%
Пермэнерго	16 927	15 590	1 337	7,90%
Свердловэнерго	29 695	28 366	1 329	4,47%
Челябэнерго	17 568	16 353	1 215	6,92%
МРСК Урала	64 190	60 309	3 881	6,05%

* Потребителям и смежным ТСО в границах балансовой и эксплуатационной ответственности

По итогам работы ОАО «МРСК Урала» в 2022 году объем отпуска из сети потребителям и смежным ТСО в границах балансовой и эксплуатационной ответственности составил 60 309 млн кВт·ч, что в сравнении с показателями 2021 года (59 667 млн кВт·ч) на 642 млн кВт·ч или 1,08% выше, что обусловлено ростом объемов потребления по крупным потребителям

Фактические потери электрической энергии в 2021–2022 годах

Филиал	Факт 2021 год		Факт 2022 год	
	млн кВт·ч	%	млн кВт·ч	%
Пермэнерго	1 382	8,02%	1 337	7,90%
Свердловэнерго	1 342	4,54%	1 329	4,47%
Челябэнерго	1 489	8,71%	1 215	6,92%
МРСК Урала	4 213	6,59%	3 881	6,05%

Количество потребителей электроэнергии* на 31.12.2022

Филиал	Юридические лица	Физические лица
Пермэнерго	28 709	764 271
Свердловэнерго	13 221	565 450
Челябэнерго	27 883	839 633
МРСК Урала	69 813	2 169 354

* Учен переход потребителей, физических лиц проживающих в многоквартирных домах на общедомовые приборы учета

Структура потребления по группам потребителей, тыс. кВт·ч

Группа потребителей	Пермэнерго	Свердловэнерго	Челябэнерго
Промышленные потребители	4 360 758	8 747 887	4 826 799
Транспорт	1 312 024	2 510 620	1 467 910
Нефте- и газопроводы	2 152 407	256 313	346 960
Сельское хозяйство и пищевая промышленность	165 366	166 292	360 056
Непромышленные потребители	1 470 096	1 037 413	3 073 380
Государственные (муниципальные) организации и прочие бюджетные потребители	912 474	164 851	466 101
Население и приравненные группы потребителей	2 342 471	1 870 214	2 334 959
Территориальные сетевые организации	2 873 815	13 612 766	3 476 536
Всего	15 589 411	28 366 356	16 352 700

Дополнительные (нетарифные) услуги

Для развития дополнительных (нетарифных) услуг в 2022 году в Обществе проведены следующие мероприятия:

- Определен Центр ответственности за общую организацию и координацию деятельности по дополнительным услугам на уровне аппарата управления филиалов и в производственных отделениях (созданы коммерческие отделы и группы).
- Обновлено Положение о дополнительных услугах (в т.ч. матрица ответственности) и иные ОРД по дополнительным услугам в соответствии с изменениями организационной структуры.
- На официальном сайте Общества разработан каталог услуг, включая калькулятор стоимости услуги с дополнительными опциями, электронную форму заявок или запроса стоимости.
- Сформированы детальные планы по развитию дополнительных услуг с целевыми показателями плана продаж.
- Разработана новая продуктовая линейка, обеспечивающая развитие направлений дополнительных услуг: интегратор строительно-монтажных работ, «Энергосервис», солнечная энергетика, концессионные соглашения, консорциум проектно-изыскательских работ, консорциум строительно-монтажных работ, продажа материалов для выполнения СМР по агентской схеме (Супермаркет «Россети Урал»), электрозарядные станции.
- Проведен анализ рынка по типовым дополнительным (нетарифным) услугам и анализ перспектив развития по внедрению новых видов услуг.
- Проведен анализ существующих бизнес-процессов оказания и развития дополнительных услуг по видам деятельности, оптимизированы схемы и регламенты бизнес-процессов с учетом требований Положения о реализации дополнительных услуг Общества.
- Создана система мотивации за продажи дополнительных услуг.
- Выстроена работа по подготовке тендерной документации и централизована подача заявок на участие в закупочных процедурах.
- Заключен договор о выдаче независимых банковских гарантий в течение 3 рабочих дней.
- Внедрены модули «Тендеры», «Продажи» и «Платежи» в Автоматизированной системе управления дополнительными (нетарифными) услугами.

Также в 2022 году инициированы следующие мероприятия (дата окончания мероприятий в 2023 году):

- формирование ценовых поясов на дополнительные услуги;
- доработка сайта «Россети Урал» для размещения информации о стоимости дополнительных услуг в регионах;
- актуализация нормативной документации ОАО «МРСК Урала» в части дополнительных услуг (с учетом требований рынка и изменений организационной структуры);

- настройка интеграционных решений Автоматизированной системы управления нетарифными услугами с информационными системами Общества для сбора аналитической информации по работе с клиентами;
- Разработка упрощенной схемы взаимодействия с подрядчиками и заключение рамочных договоров.

Всего за отчетный период ОАО «МРСК Урала» исполнено более 13 тысяч договоров на общую сумму 1 745 млн рублей.

Финансовые показатели по видам дополнительных (нетарифных) услуг ОАО «МРСК Урала», млн рублей

Показатель	2020 г. факт	2021 г. факт	2022 г. факт	2022/2021
Выручка	434	610	1 745	186%
Аренда и услуги по размещению	252	295	305	3%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	79	63	338	441%
Выполнение строительно-монтажных работ	43	173	967	460%
Консультационные и организационно-технические услуги	30	51	105	106%
Агентские услуги	0	1	5	301%
Услуги связи и информационных технологий	1,2	4	4	10%
Другие услуги по прочей операционной деятельности	26,1	20	21	8%
Другие прочие услуги	1,8	3	1	-80%
Чистая прибыль	116	153	167	9%
Аренда и услуги по размещению	82	94	96	3%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	13	18	2	-90%
Выполнение строительно-монтажных работ	5	18	41	130%
Консультационные и организационно-технические услуги	9	16	19	25%
Агентские услуги	0	1	2	71%
Услуги связи и информационных технологий	1	2	2	-8%
Другие услуги по прочей операционной деятельности	7	6	7	4%
Другие прочие услуги	-1,7	-2	-2	1%

Наибольший рост выручки наблюдается по следующим направлениям:

- Выполнение строительно-монтажных работ (прирост на 460% к АППГ).
 - а. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.) (прирост на 2002% к АППГ).
 - б. Прочие строительно-монтажные и проектные работы (прирост 937% к АППГ).
 - в. Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя (прирост 804% к АППГ).
 - г. Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя (прирост 337% к АППГ).
- Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию (прирост на 441% к АППГ в связи с оказанием услуг по договору с АО «ЕЗСК» по сервисному обслуживанию сетей АЭС-Инвест).
- Агентские услуги (прирост на 301% к АППГ).
- Консультационные и организационно-технические услуги (прирост на 106% к АППГ).

Рост фактической выручки за 2022 год обусловлен увеличением объемов работ по направлению дополнительных услуг, а также выполнением работ по крупным договорам.

- Оказание услуг по восстановлению электроснабжения, связанные с выполнением специального инфраструктурного проекта (568 млн рублей).
- Обслуживание сетей электросетевого комплекса ООО «АЭС-Инвест» (АО «ЕЗСК», 297 млн рублей).
- Выполнение строительно-монтажных работ на ПС 110 кВ Захаровская (АО «Горэлектросеть», 36 млн рублей).
- Техническое перевооружение ВЛ 35 кВ ст. Челябинск-Грузовой (ОАО «РЖД», 25 млн рублей).
- Поставка и монтаж трансформатора (ООО МФК «ЕХЕ», 17 млн рублей).
- Выполнение строительно-монтажных работ одноцепной КВЛ-6 кВ (ООО «Стройкомплект», 14 млн рублей).
- Строительство ТП (ООО «АТЭК 74», 15 млн рублей).
- Реконструкция ТП (ООО «СК Интег», 12 млн рублей).
- Строительство ТП 2х1600 кВА (ООО СЗ «ТРЕСТ-В1», 11 млн рублей).



Выручка ОАО «МРСК Урала» по итогам 2022 г. по направлению развития наружного освещения, млн рублей

Услуга	2021	2022	2022/2021
Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения	0,8	1	48%
Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения	8	14	94%
Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)	12	32	169%

Рост выручки связан с заключением контрактов в 2022 г. по реализации услуг по направлению СМР, ТО и РЭО наружного освещения, со сроком реализации в последующие периоды:

- ТО наружного освещения на региональных дорогах (Пермский край, ООО «Стройград плюс», 75 млн рублей)
- Энергосервисный контракт (Пермь, МБУ «Благоустройство», 11 млн рублей)

В ОАО «МРСК Урала» установлены следующие финансово-экономические показатели деятельности по реализации дополнительных (нетарифных) услуг на период 2023–2027 гг., млн рублей

Наименование показателя	2021 Факт	2022 Факт	Целевые показатели				
			2023	2024	2025	2026	2027
Выручка	610	1 745	1 518	1 880	2 438	4 182	4 841
Чистая прибыль	153	167	165	238	301	506	585

Взаимодействие с потребителями

Основные формы и сервисы взаимодействия с клиентами:

- Очная форма: прием клиентов в офисах обслуживания.
- Заочная форма (интерактивные каналы, почтовое отправление, контактный центр (телефонная связь)).

Ежегодно наблюдается увеличение количества обращений в адрес Общества через интерактивные каналы. Так, в 2022 году поступило 228 671 интерактивных обращений, что на 6% больше чем в 2021 году.

Структура обращений по каналам, шт.

Канал	2020	2021	2022	2022/2021, %
Очные обращения	12 644	22 161	44 923	2,03%
Через контактный центр	172 212	280 905	224 432	0,80%
Почтой	6 771	12 295	5 363	0,44%
Через интерактивные сервисы	170 220	194 449	203 886	1,05%
Прочее	13 996	22 364	24 785	1,11%

В 2022 году поступило 503 389 обращений, из них 81 557 заявок на оказание услуг, рост обращений в сравнении 2021 годом составляет 5%. Основная доля приходится на обращения по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям (52%), отключений электроэнергии (25%) и коммерческого учета (11%).

Обращения	2020	2021	2022	2022/2021
Общее количество обращений, шт.	375 843	532 174	503 389	95%
Доля обращений на ненадлежащее качество услуг (жалобы от общего числа обращений), %	0,7	1,82	3,1	170%

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

В 2022 году проводилось периодическое анкетирование клиентов по качеству оказываемых услуг Обществом. Средняя оценка качества обслуживания за 2022 год составила (по 5-ти балльной системе): в контактном центре — 4,4, в офисах обслуживания — 4,7, ответы на обращения — 3,6