

«Наш главный актив — это клиенты!»

Это для вас, потребители электроэнергии! Насколько в итоге вырастут энерготарифы для населения и других клиентов в наступающем году? Для чего нужно сообщать о показаниях счетчика непременно до 25 числа каждого месяца? Почему компания «Мордовэнергосбыт» всегда готова помочь своим деловым партнерам разобраться в «хитросплетениях» неоднократно меняющейся нормативной базы? И почему количество потребителей у этого гарантирующего поставщика электроэнергии в наш регион растет с каждым годом? На эти и другие вопросы в интервью «С» отвечает генеральный директор ОАО «Мордовская энергосбытовая компания» Александр Мордвинов.

«С»: В этом году опять частично изменились правила функционирования розничных рынков. Какие из этих нововведений вы считаете наиболее важными?

— В июне вступило в силу постановление Правительства РФ за номером 442. Вот что здесь наиболее важно! Прежде всего повысились требования к гарантирующему поставщику (ГП) в отношении качества обслуживания клиентов. Следует также отметить более детальную регламентацию вопросов коммерческого учета, введение ограничений при подаче электроэнергии и процедур при заключении договоров.

Кроме того, ужесточается ответственность за потребление электроэнергии без учета и без договоров! Это будет стимулировать потребителей использовать электроэнергию только при условии легитимного учета!

Еще одно важное нововведение — изменяются принципы ценообразования для потребителей электроэнергии. В частности, вводится дифференциация сбытовой надбавки гарантирующего поставщика (ГП) для шести групп потребителей; изменяется принцип определения цены для потребителей первой ценовой категории (так называемый одноставочный тариф); устанавливается трехставочная структура цены для крупных потребителей. Также упрощается процедура выхода потребителей на оптовый рынок электроэнергии и мощности, вводятся обязательные требования к качеству клиентского обслуживания ГП.

«С»: 1 сентября также вступило в силу постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 года за № 354, которое называется «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Тут что в итоге изменилось?

— Новые правила предоставления коммунальных услуг детализировали бизнес-процессы по взаимодействию гарантирующих поставщиков с управляющими организациями и ТСЖ. Но, самое главное, это привело к новым требованиям при работе с потребителями-гражданами, в результате чего возросли требования к ГП. То есть гарантирующий поставщик с 23-го по 25-е число каждого месяца должен успеть принять показания счетчика у сотен потребителей. Для передачи показаний потребитель может выбрать наиболее удобный из имеющихся способов: предоставить показания электросчетчика в счете-квитанции, отправить показания посредством СМС, сообщить показания по телефону или лично прийти в структурные подразделения компании.

«С»: Еще один интересный вопрос. Какими будут тарифы — цены на электроэнергию в 2013 году?

— В первом полугодии 2013 года тарифы на электроэнергию для населения сохраняются на нынешнем уровне. А с 1 июля 2013 года рост тарифа для жителей Республики Мордовия составит 12%. Такое решение было принято Министерством энергетики и тарифной политики РМ. В отношении других групп потребителей динамика конечной цены в предстоящем 2013 году в большей степени будет зависеть от того, какой окажется покупная цена электроэнергии с оптового рынка. Однако уже сейчас можно говорить об увеличении нерегулируемых цен для конечных потребителей с 1 июля следующего года, в связи с планируемым ростом тарифа на услуги по передаче электрической энергии на 10% со второго полугодия.

«С»: Изменится ли схема ценообразования в электроэнергетике в будущем году?

— По большому счету не изменится! Прежнему с 1 января 2013 года электрическая энергия для всех потребителей, кроме населения, поставляется по свободному, нерегулируемому ценам. При этом предельный уровень нерегулируемых цен рассчитывается исходя из нерегулируемой цены электрической энергии (мощности) на оптовом рынке; тарифа на услуги по передаче электрической энергии; сбытовой надбавки гарантирующего поставщика и платы за иные услуги, которые являются неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям. Кроме того, ФСТ РФ разработала новые методические указания по расчету сбытовой надбавки гарантирующих поставщиков. Одно из главных положений новой методики — дифференциация сбытовой надбавки. В методологии впервые появилась дифференциация надбавки по группам потребителей: население; сети и четыре категории прочих потребителей, различающиеся по величине максимальной мощности принадлежащих им энергопринимающих устройств.

«С»: А что-нибудь новое в плане повышения качества обслуживания клиентов «Мордовская энергосбытовая компания» готова предложить?

— Гарантирующие поставщики — это связующее звено в цепочке между производством, передачей электроэнергии и потребителем. Подчеркну, что ГП не имеют на своем балансе ни сетевого хозяйства, ни объектов генерации. Соответственно, они не могут влиять на надежность и качество энергоснабжения. Но именно на ГП возложена обязанность помогать потребителям решать возникающие проблемы энергоснабжения и принимать жалобы на энергетиков. Гарантирующий поставщик выступает в качестве представителя всей электроэнергетики, является «единым окном» для большинства потребителей. Именно поэтому от того, насколько грамотно он ведет работу с клиентом, зависит мнение последнего об успешности функционирования отрасли в целом. По этой причине в энергосбытовом секторе все актуальней становятся вопросы повышения качества обслуживания потребителей и внедрения соответствующих инвестиционных проектов. Главный актив ГП — это потребитель! Для сбытовых компаний также очень важно совершенствовать работу с базами данных, развивая биллинговые системы, позволяющие автоматизировать сбор данных коммерческого учета клиентов и обрабатывать информацию в кратчайшие сроки. Новые правила функционирования розничных рынков устанавливают для гарантирующих поставщиков обязанность до 1 мая 2013 года разработать и внедрить стандарты качества обслуживания по-

требителей. Они включают в себя, в частности, требования по созданию центров очного обслуживания потребителей (ЦОКи, абонентские офисы, выездные пункты приема платежей для жителей удаленных территорий). А также — создание форм заочного обслуживания (в том числе организацию бесплатных телефонных каналов связи, сайтов ГП с личным кабинетом клиента, где он может оставить показания счетчика и оплатить услуги энергоснабжения).

«С»: Какие инвестиционные проекты сейчас развивает ваша компания?

— В современном мире услуги, оказываемые потребителю, все больше автоматизируются. В связи с этим возрастает роль информационных технологий. Потенциал развития инвестиционных программ, ориентированных на клиентов, в энергосбытовом секторе очень высок. В качестве примера приведу установку АИИС КУ в Краснослободске; разработку и поддержание интернет-портала, содержащего различные сервисы, позволяющие нашим клиентам проверить состояние своего счета. В перспективе у нас в рамках исполнения стандартов качества обслуживания потребителей — развитие сети территориальных отделений и центров обслуживания клиентов (ЦОК). Потребителю в одиночку разобраться с нормативной базой в электроэнергетике не просто. Причем это касается как текущих вопросов, так и выбора нужной ценовой (тарифной) категории и повышения энергоэффективности. Самый простой способ для потребителя-клиента получить ответы на вопросы — обратиться в ближайшее отделение энергосбыта. Поэтому очень важно инвестировать средства в строительство зданий под отделения и ЦОКи. А также — их оборудование, усовершенствование программного обеспечения, модернизация сайтов и т. д. В связи с этим нужно обязательно отметить, что сейчас идет процесс осознания важности инвестиционной составляющей для гарантирующего поставщика!

«С»: Бытует мнение, что сбытовые компании — просто посредники, и не более того...

— Не могу согласиться! С одной стороны, сбытовая компания действительно является посредником между производителем и потребителем. С другой — на рынке любого товара посредники объективно необходимы: крупному генератору как производителю товара, пусть и специфического, эффективно работать с каждым отдельно взятым потребителем индивидуально невыгодно. И в этом смысле электроэнергия ничем не отличается от любого другого товара, продажу которого осуществляют дилеры и дистрибуторы. Каждая сбытовая компания прекрасно понимает, что ее задача не просто продать электроэнергию потребителям, обеспечив финансовый поток для генераторов и сетевых компаний. Хотя это, несомненно, тоже важная задача. Но решаться она должна в рамках взаимовыгодного тесного сотрудничества потребителя и всех участников рынка. Другое дело, что существующая модель рынка электроэнергии не позволяет сегодня развиваться конкуренции на розничном рынке и существенно ограничивает право потребителя на выбор поставщика. Обусловлено это прежде всего проблемой перекрестного субсидирования населения...

«С»: А какие меры предпринимает компания для решения пресловутой «проблемы неплатежей»?

— Платежная дисциплина потребителей — необходимое условие для качественной работы энергосбытовой компании. Судите сами: получаемые «Энер-



ЮЛИЯ ЧЕСТИНОВА / НА ГРАФАХ РЕКОМАНДЫ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ОАО «МОРДОВСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ» АЛЕКСАНДР МОРДВИНОВ ВЕРИТ В СВЕТЛОЕ БУДУЩЕЕ НЕ БЕЗ ОСНОВАНИЙ!

госбытом» от потребителей в оплату потребленной электроэнергии денежные средства направляются на расчеты с поставщиками электроэнергии и сетевыми компаниями. На рынке электроэнергии действуют достаточно жесткие экономические санкции за нарушение платежной дисциплины, поэтому любые долги потребителей вынуждают сбытовую компанию привлекать кредитные ресурсы и крайне негативно влияют на финансовые и экономические показатели. В то же время никакие резкие и незаконные действия в отношении должников мы не предпринимает. Если потребитель не выполняет взятые на себя договорные обязательства по оплате электроэнергии, то тем самым он не оставляет энергосбытовой компании выбора в применении законных мер воздействия для погашения задолженности!

«С»: Каковы дальнейшие перспективы энергосбытового бизнеса и вашей компании в частности?

— Что касается будущего, то необходимо стремиться к созданию конкурентных розничных рынков, в правилах которых будут учтены интересы всех его участников. Система ценообразования должна быть прозрачна, а составляющие конечной стоимости электроэнергии — понятны. У потребителей должны быть инструменты выбора и цены, и поставщика. Клиенты должны иметь возможность оптимизировать для себя стоимость электроэнергии, а сбытовые компании — рассчитывать на справедливую доходность и быть заехдржированы от риска неплатежей со стороны потребителей. Необходимо внедрять систему долгосрочных договоров как на оптовом (что потребует изменения модели оптового рынка), так и на розничных рынках. Это позволит гарантировать потребителю определенный уровень цены на достаточно долгий срок. Также надо быть готовым к тому, что сбытовые компании начнут конкурировать за потребителя не уровнем цен, а набором продуктов и сервисов, которые они в состоянии предложить, то есть своей ориентацией именно на клиентов! Не секрет, что многие до сих пор воспринимают сбытовой бизнес исключительно как трейдинг электроэнергией. Однако любой профессиональный бизнесмен знает, что в профильной деятельности всегда существует достаточно пространство и для развития непрофильной. Для сбытового бизнеса таким пространством является биллинг, то есть возможность собирать с населения платежи в интересах компаний — поставщиков услуг. Это могут быть любые платежи: за телефон, за Интернет, за кредиты, за спутниковые антенны. Биллинг — рентабельный и развивающийся в России бизнес. Еще одно направление развития непрофильной деятельности, на мой взгляд, — прямой маркетинг, то есть продажа тех или иных услуг клиентской

базе сбытовой компании. От уровня развития энергетики напрямую зависит динамика роста в различных отраслях промышленности, сельского хозяйства и жилищно-коммунальной сферы, а также повышение качества жизни жителей Мордовии. Энергетика — отрасль динамичная, интегрированная с другими секторами экономики. Любые изменения правил игры отражаются на абонентах. Разумеется, это касается прежде всего тарифов. Энергосбытовая компания замыкает цепочку и непосредственно отвечает за энергостабильность в регионе. Это своего рода front office (наименование группы подразделений или процессов в организациях, отвечающих за непосредственную работу с клиентами, заказчиками — «С») всей отрасли. Именно сбытовая организация несет все рыночные риски, и на нее же будет обращена негативная реакция потребителей, не согласных с повышением тарифов на электроэнергию. Клиенту, по большому счету, не интересны ни потери, ни дефицит генерирующих мощностей, ни турбулентность законодательной базы. Успех любой энергосбытовой компании — это ориентация на потребителя. Сегодня все усилия и ресурсы компании направлены на удовлетворение растущего спроса потребителей на электроэнергию и многократное повышение качества обслуживания клиентов. Недаром клиентская база ОАО «Мордовская энергосбытовая компания» увеличилась за последний год на 348 тысяч и составляет на сегодня 5 тысяч 558 потребителей — юридических лиц. Одновременно с этим на обслуживании компании находится 193 тысячи 463 потребителя-гражданина. Это свидетельствует о том, что клиенты считают ОАО «МЭСК» надежным деловым партнером. Энергосбытовой компании доверяют не только крупные предприятия, но и государственные органы. Это позволяет с уверенностью смотреть на реализацию нашей бизнес-стратегии, которая направлена на укрепление наших конкурентных преимуществ перед другими участниками энергосбытового сообщества!

«С»: И последний вопрос. Скажите, конца света в этом году точно не будет?

— Можете не беспокоиться! Пока энергетики на вахте, конец света точно не наступит! Тем более что Президент Владимир Путин обещал нам его «только» через 4,5 миллиарда лет... Год, конечно, был сложный. Учитывая постоянно меняющуюся нормативную базу, а потому не всегда понятную для неподготовленных людей. Тем не менее мы не без оснований рассчитываем на светлые перспективы! Желаю, чтобы в Новом году у всех сбылись мечты, в том числе — детские. Говорят, что если у человека сбываются детские мечты, то именно тогда он становится по-настоящему счастливым!