

Планы на 2024 год

В 2024 году Компания продолжит работу по подключению объектов, имеющих важное значение для социально-экономического развития регионов своей деятельности.

Социально значимые инфраструктурные потребители, которые планируется присоединить в 2024 году

Потребитель	Наименование проекта и его краткое описание	Заявленная мощность, МВт
ОКУ «Управление капитального строительства Курской области»	Многопрофильная областная детская клиническая больница 3-го уровня в г. Курске	6,087
ООО Управляющая компания «Авиасервис»	Аэровокзальный комплекс аэропорта Воронеж	5,0
АО «Белгородская ипотечная корпорация»	Многоэтажная жилая застройка	3,373
ООО «Лебедянь-молоко»	Цех по переработке молока	2,4

Дополнительные услуги

Развитие дополнительных (нетарифных) услуг – одно из стратегических направлений Компании, направленное на повышение устойчивости бизнеса и диверсификацию доходов, а также на повышение устойчивости бизнес-модели Компании.

Мы ежегодно наращиваем выручку от нетарифных услуг. Ее доля в общем объеме выручки планомерно увеличивается: к концу 2023 года она достигла 8,4 % от прочих видов деятельности Компании.



Полный перечень оказываемых нетарифных услуг ПАО «Россети» приведен в [Приложении 3](#) к Годовому отчету.

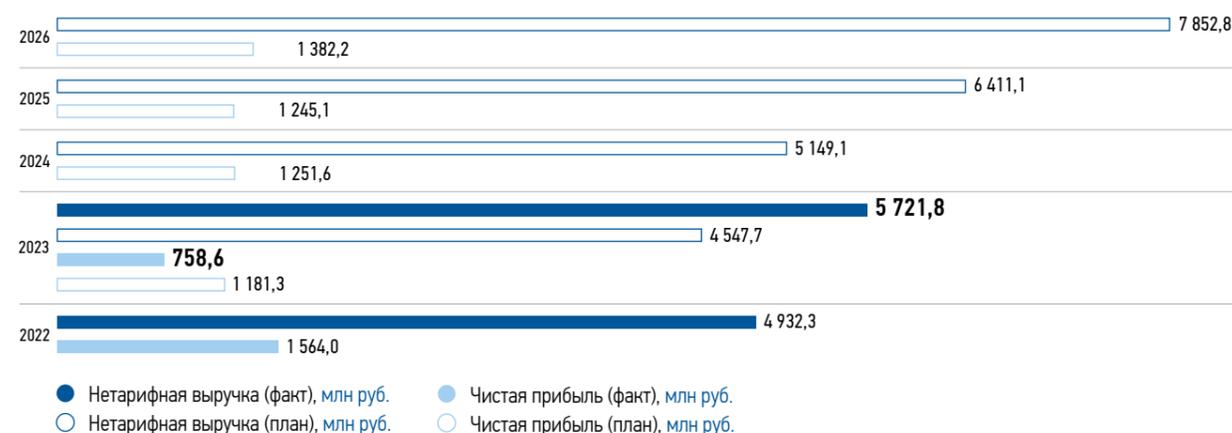
Спектр дополнительных услуг

- Сдача имущества в аренду (сдача в аренду зданий¹, объектов электросетевого хозяйства², мест для размещения рекламы);
- техническое и ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, объектов освещения и т. д.;
- строительно-монтажные и проектные работы (переустройство электросетевых объектов, подготовка объекта заявителя к технологическому присоединению, строительство сетей наружного освещения и т. д.);
- консультационные и организационно-технические услуги (энергоаудит, заключение энергосервисных контрактов, мероприятия по энергосбережению и т. д.);
- агентские услуги по заключению и ведению договоров для сторонних организаций;
- услуги связи и информационных технологий (предоставление каналов связи, телефонной связи в выделенной сети, услуги в области информационных технологий (ИТ));
- прочие работы, в том числе не связанные технологически с основными видами деятельности Компании, цифровые и другие перспективные услуги.

¹ Аренда отдельно стоящих зданий, сооружений допускается до момента признания их непрофильности и реализации в соответствии с программой отчуждения непрофильных активов ПАО «Россети» и ДЗО, утвержденной решением Совета директоров ПАО «Россети» от 17.09.2018 (протокол № 323), разработанной в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.05.2017 № 894-р (далее – Программа отчуждения непрофильных активов).

² Аренда объектов электросетевого хозяйства допускается в исключительных случаях при наличии производственной необходимости.

Развитие дополнительных (нетарифных) услуг



В 2023 году деятельность по развитию дополнительных услуг осуществлялась в рамках разработанной и утвержденной в 2021 году дорожной карты по развитию дополнительных услуг.

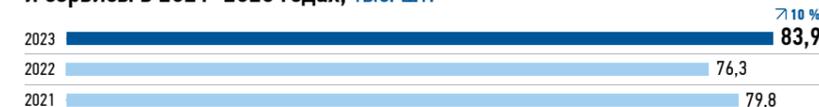
Основными целями дорожной карты являются увеличение нетарифной выручки за счет развития существующих дополнительных услуг, а также диверсификации деятельности, то есть расширения перечня дополнительных услуг. Первоочередными задачами Компании на 2023 год были:

- развитие услуг по организации наружного освещения;
- продвижение и развитие услуги «Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения» и услуг по проектированию и строительству электросетевых объектов потребителя;
- поиск и развитие новых услуг;
- обучение персонала филиалов, задействованного в продаже дополнительных услуг.

В 2023 году мы участвовали в конкурентных процедурах, проводимых в рамках Федеральных законов № 44-ФЗ и 223-ФЗ, где Компания выступала поставщиком услуг. Основные виды работ и услуг по конкурентным процедурам: техническое обслуживание наружного освещения, строительство сетей наружного освещения и архитектурно-художественной подсветки, выполнение работ по проектированию, строительству, капитальному ремонту и реконструкции электросетевых объектов, создание комфортной городской среды и благоустройство общественных пространств и прочее. Компания победила в 148 конкурентных процедурах, суммарная стоимость заключенных контрактов составила 1,8 млрд руб.

Объем спроса на дополнительные услуги

Динамика заявок на дополнительные услуги и сервисы в 2021–2023 годах, тыс. шт.



Рост количества заявок на дополнительные услуги в 2023 году на 7,7 тыс. шт. относительно 2022 года обусловлен продвижением и развитием услуги «Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения».

Значимые инфраструктурные проекты, реализованные в 2022–2023 годах в рамках дополнительных услуг

В 2023 году мы продолжили оказывать дополнительные услуги для реализации крупных и социально значимых инфраструктурных проектов.

<p>Белгородская область 3</p> <p>Строительство сетей наружного освещения в Яковлевском и Алексеевском городских округах, строительство волоконно-оптической линии связи для предоставления мобильной связи</p>	<p>Брянская область 4</p> <p>Капитальный ремонт инфраструктуры для троллейбусов и модернизация наружного освещения в Брянске, устройство сетей наружного освещения вдоль автомобильных дорог в пяти районах Брянской области, а также переустройство наших объектов для транспортировки нефти</p>	<p>Воронежская область 3</p> <p>Благоустройство г. Воронежа: Петровской набережной (первая очередь: выполнено благоустройство причалов, построена смотровая площадка, велосипедные, беговые дорожки и тротуары, озеленение), проспекта Революции (установка МАФ в парках и скверах, озеленение, архитектурная подсветка, система дождевого водоотвода), а также создание Регионального ситуационно-аналитического центра Воронежской области</p>
<p>Костромская область 4</p> <p>Выполнено устройство наружного освещения в городах Кострома и Шарья, освещение «Умной спортивной площадки» в г. Буй, а также автодорог в пяти районах Костромской области</p>	<p>Липецкая область 4</p> <p>Реализовано «технологических присоединений под ключ» для крупного сельхозпредприятия, освещение лыжероллерной трассы в г. Лебедянь, а также строительство электросетевых объектов на территории особой экономической зоны промышленно-производственного типа «Липецк»</p>	<p>Орловская область 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Благоустройство Усадьбы Шеншиных и прилегающей парковой зоны в д. Волково Мценского района Орловской области в рамках проекта создания комфортной городской среды в малых городах и исторических поселениях; благоустройство Городского сквера, Городского спуска и берега реки Зуша в рамках Всероссийского конкурса лучших проектов создания комфортной городской среды в малых городах и исторических поселениях «Васильковская гавань»; устройство освещения и пешеходных дорожек на автомобильной дороге в Колпнянском районе Орловской области (п. Колпна); переустройство электросетевых объектов для реализации проектов крупного ретейлера
<p>Смоленская область 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Устройство подсветки объектов г. Смоленска в рамках национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства»; благоустройство дворовых территорий жилых домов в г. Смоленске в рамках муниципальной программы «Формирование современной городской среды в городе Смоленске»; переустройство электросетевых объектов для строительства онкологического центра в п. Вишенки г. Смоленска 	<p>Тверская область 1</p> <p>Устройство подсветки семи объектов культурного наследия (храмов) в г. Торопце Тверской области</p>	<p>Ярославская область 3</p> <p>Устройство подсветки зданий и сооружений Ярославской области, переустройство сетей уличного освещения в историческом центре городского поселения Ростов</p>

📍 Регион 3 Количество реализованных проектов в 2023 году 📄 Описание проектов

Вклад Компании



Реконструкция автодороги в г. Липецке

В 2023 году завершена реконструкция одной из основных магистралей Липецка по улице 50 лет НЛМК, которая является частью национального проекта «Безопасные качественные дороги». Это долгосрочный федеральный приоритетный проект по улучшению автомобильных дорог и развитию дорожной сети крупнейших городских агломераций.

Благодаря реконструкции дороги жители Липецка получили удобную расширенную дорогу с «карманами» для автобусов, тротуарами и велосипедными дорожками, оснащенную современными коммуникациями. Филиал «Россети Центр» Липецкэнерго как участник проекта провел переустройство кабельных линий и смонтировал волоконно-оптические линии связи.

789_м
кабельных линий 10 кВ

3,3 тыс. м
оптоволоконных линий смонтировано для проекта реконструкции дороги в г. Липецке

Организация наружного освещения

В 2023 году мы успешно участвовали в электронных закупочных процедурах в рамках Федерального закона № 44-ФЗ, эффективно взаимодействовали с органами местного самоуправления в регионах присутствия, а также расширяли перечень работ по наружному освещению, в частности занимались устройством архитектурно-художественной подсветки объектов культурного наследия и городской инфраструктуры.

Мы реализовали ряд крупных и социально значимых проектов:

- заменяли светильники в г. Брянске по договору финансовой аренды (лизинга), провели переустройство сетей уличного освещения в историческом центре городского поселения Ростов в Ярославской области;
- установили архитектурно-художественную подсветку зданий и сооружений, в том числе объектов культурного наследия в Ярославской, Смоленской и Тверской областях;
- обеспечили освещение автомобильных дорог в Костромской, Брянской и Тамбовской областях в рамках муниципальных/государственных контрактов и контрактов жизненного цикла.

В рамках контрактов на устройство (строительство) сетей наружного освещения филиалы Компании в 2023 году исполнили 861 договор, построили 237 км линий наружного освещения, смонтировали более 10 тыс. светильников и установили 228 шкафов управления наружным освещением (ШУНО).

Объем выручки от оказания данных услуг по итогам 2023 года составил 1,5 млрд руб., что больше показателя 2022 года на 28 %.

69 %
охват рынка наружного освещения в 11 регионах присутствия Компании (против 64 % в 2022 году)

663 тыс.
светильников обслуживались «Россети Центр» на 31.12.2023¹ (+9,6 % к 2022 году)

¹ По договорам оказания дополнительных услуг.

«Технологическое присоединение под ключ»

В части продвижения и развития услуги «Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения» («технологическое присоединение под ключ») в 2023 году мы достигли следующих результатов:

28 056

договоров заключено

28 159

договоров исполнено
(+52 % к 2022 году)

342,8

млн руб.
объем выручки
(+6,2 % к 2022 году)

Реализация стратегии по диверсификации прочей деятельности

В 2023 году мы работали над расширением спектра оказываемых нетарифных услуг:

- продолжили реализацию проектов по благоустройству и созданию комфортной городской среды. В 2023 году завершен проект по благоустройству проспекта Революции и выполнен основной объем работ по проекту благоустройства Петровской набережной в городе Воронеже, реализованы проекты в Орловской и Смоленской областях. Выручка от этих проектов составила 757 млн руб.;
- продолжили реализацию инфраструктурных проектов по реконструкции и капитальному ремонту электросетевых объектов контактной сети – тяговых подстанций и кабельных линий 0,6 кВ – в городе Брянске Брянской области (реализовано четыре контракта суммарной выручкой 455 млн руб.). Мы также вели строительство кабельной галереи в Липецкой области и волоконно-оптических линий связи в Белгородской области;
- в качестве пилотного проекта в филиале Белгородэнерго разработан каталог продукции собственного производства малых архитектурных форм (МАФ). Изготовлены МАФ: торшерные опоры уличного освещения, лавочки, урны. Наличие собственного производства и компетенций позволит Компании принимать участие в конкурентных

процедурах на выполнение работ по капитальному ремонту и реконструкции городской инфраструктуры, а также на поставку продукции по договорам субподряда.

Аналогичный проект планируется и в филиале Орелэнерго;

- на базе филиала Липецкэнерго проведены работы по разработке новой перспективной услуги по мультиспектральной съемке и обработке полей и сельхозугодий с помощью агродронов. Реализовать услугу и выйти на рынок с уникальной в регионе услугой по развитию агропромышленного комплекса планируется в 2024 году.

На базе филиала Воронежэнерго введен в эксплуатацию Региональный ситуационно-аналитический центр для нужд правительства и исполнительных органов Воронежской области. Наличие такого опыта позволит Компании оказывать информационно-аналитические услуги.

Взаимодействие с потребителями

GRI 2-16, 2-25, 3-3

Мы применяем клиентоориентированный подход в работе и во взаимодействии с потребителями. Основная цель – формирование лояльности к Компании за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей клиентов. Для этого мы создали систему централизованного обслуживания потребителей услуг.

Мы взаимодействуем с потребителями системно, отслеживаем и анализируем их потребности, а также изучаем мнение клиентов о качестве обслуживания. Такой подход включает анализ рисков, поиск взаимовыгодных решений, конструктивное урегулирование и предотвращение конфликтов.

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

Принцип обратной связи предполагает изменения в работе Компании в ответ на потребности и ожидания клиента.

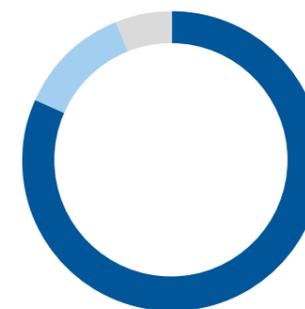
Формы и сервисы обслуживания потребителей

Для получения информации от клиентов мы предусмотрели специально оборудованные, выделенные каналы связи.

Все поступающие обращения потребителей классифицируются по категориям:

- жалоба;
- запрос справочной информации/консультации;
- заявка;
- уведомление / сообщение информации;
- отзыв;
- предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания.

Каналы коммуникации, %



- 81 ● Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220»
- 12 ● Интерактивные каналы
- 7 ● Прочие каналы

Горячая линия

Для заочного обслуживания в «Россети Центр» создан единый контакт-центр – горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» с единым номером 8 (800) 220-0-220. Для повышения эффективности взаимодействия с клиентами на нее переведены все телефонные номера диспетчеров РЭС.

Интерактивное голосовое меню (IVR) маршрутизирует звонки по тематикам внутри контакт-центра. Для тематики «Отсутствие электроэнергии» система IVR позволяет автоматически информировать потребителей по вопросам отсутствия электроэнергии и плановом времени восстановления электроснабжения с помощью заранее записанного ролика. Интерактивный помощник (робот-оператор) общается с абонентами по вопросам отключения электроэнергии, а также уведомляет потребителей о предстоящих плановых отключениях. С разрешения потребителя мы можем направлять ему СМС о времени восстановления.

Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» осуществляет:

- круглосуточную поддержку потребителей по аварийно-экстренным обращениям, вопросам отсутствия электроэнергии, нарушения качества электроэнергии и хищению электроэнергии и оборудования;
- прием обращений по вопросам технологического присоединения, приборам учета, техническому обслуживанию объектов электросетевого хозяйства и т. д.;
- оперативное взаимодействие «потребитель – оператор – диспетчер» при ликвидации технологических нарушений и (или) аварийных ситуациях по единой автоматизированной системе (АС);
- исходящий обзвон потребителей и обратные вызовы.