



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ГОДОВОЙ ОТЧЁТ 2020

Предварительно утвержден Советом директоров
ПАО «Пермэнергосбыт»
Протокол № 252 от 11.05.2021 г.

Утвержден годовым общим собранием акционеров
ПАО «Пермэнергосбыт»
11 июня 2021 г.
Протокол № 26 от 11.06.2021 г.

ПАО «Пермэнергосбыт»

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ 2020

Генеральный директор
ПАО «Пермэнергосбыт»

A stylized handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping 'S' shape followed by a series of horizontal strokes.

И. В. Шершаков

ОГЛАВЛЕНИЕ

Обращение Председателя Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт» и Генерального директора Общества к акционерам	6
Основные события 2020 года	9
Краткая информация об Обществе	12
Положение Общества в отрасли	15
Тенденции, оказывающие влияние на отрасль энергетики и на деятельность Общества	27
Основные факторы риска, связанные с деятельностью Общества	39
Приоритетные направления деятельности Общества, отчет Совета директоров о результатах развития Общества по приоритетным направлениям его деятельности	51
Корпоративное управление. Отчет о соблюдении Обществом принципов и рекомендаций кодекса корпоративного управления	85
Информация об органах управления и контроля	91
Ценные бумаги и акционерный капитал	111
Отчет о выплате объявленных (начисленных) дивидендов по акциям Общества	115
Перечень совершенных Обществом крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность	119
Кадровая и социальная политика Общества	121
Перспективы развития Общества	133
Справочная информация для акционеров	137
Приложения к годовому отчету ПАО «Пермэнергосбыт» за 2020 год	
1. Сведения о соблюдении Обществом принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления	
2. Информация о крупных сделках и сделках, в совершении которых имеется заинтересованность	
3. Бухгалтерский баланс ПАО «Пермэнергосбыт» за 2020 год	
4. Отчет о финансовых результатах за 2020 год	
5. Аудиторское заключение в отношении финансовой (бухгалтерской) отчетности ПАО «Пермэнергосбыт» по итогам деятельности за 2020 год	
6. Заключение Ревизионной комиссии ПАО «Пермэнергосбыт» по итогам 2020 года	

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ
И СОКРАЩЕНИЯ

Аббревиатуры	
АИИС КУЭ	Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии
АЭС	Атомная электростанция
БР	Балансирующий рынок
ВКС	Видео-конференц-связь
ВЭС	Ветроэлектростанция
ГП	Гарантирующий поставщик
ГОСА	Годовое общее собрание акционеров
ГТП	Группа точек поставки
ГЭС	Гидроэлектростанция
ДВР	Договор с субъектом генерации, поставляющим электроэнергию в вынужденном режиме
ДОП	Договор о присоединении к торговой системе оптового рынка
ДПМ	Договор предоставления мощности
дпм ВИЭ	Договор о предоставлении мощности квалифицированных генерирующих объектов, функционирующих на основе использования возобновляемых источников энергии
ЕСОП	Единая система обучения персонала
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ИКУ	Исполнители коммунальных услуг
ИПР	Индивидуальный план развития
ИПУ	Индивидуальные приборы учета
ИТ	Информационные технологии
КОМ	Конкурентный отбор мощности
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
КЭП	Квалифицированная электронная подпись
НДС	Налог на добавленную стоимость
МКД	Многоквартирные дома
МПИ	Межповерочный интервал
МРСК	Межрегиональная распределительная сетевая компания
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
НИИИМП	Неправомерное использование инсайдерской информации и манипулирование рынком

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ
И СОКРАЩЕНИЯ

НП	Некоммерческое партнерство
ОАО	Открытое акционерное общество
ОДН	Общедомовые нужды
ОПС	Охранно-пожарная система
ОРЭ	Оптовый рынок электроэнергии
ОРЭМ	Оптовый рынок электрической энергии и мощности
ОСА	Общее собрание акционеров
ПАО	Публичное акционерное общество
РД	Регулируемые договоры
РСВ	Рынок «на сутки вперед», краткосрочный рынок купли-продажи электроэнергии
РСТ	Региональная служба по тарифам
РФ	Российская Федерация
СД	Совет директоров
СДМ	Свободные договоры купли-продажи мощности
СНТ	Садовое некоммерческое товарищество
СРО	Саморегулируемая организация
СУР	Система управления рисками
СУР и ВК	Система управления рисками и внутренний контроль
ТСЖ	Товарищества собственников жилья
ТСО	Территориальные сетевые организации
ТЭК	Топливо-энергетический комплекс
УК	Управляющие компании
ФСК	Федеральная сетевая компания
ФНС	Федеральная налоговая служба
ЦОД	Центр обработки данных
ЭДО	Электронный документооборот
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

Единицы измерения		
Кв. км	Квадратный километр	Единица измерения площади, кратная квадратному метру
Гкал	Гигакалории	Единица измерения тепловой энергии
кВ	Киловольт	Единица измерения напряжения
кВт·ч	Киловатт-час	Единица измерения выработанной электрической энергии
кВт	Киловатт	Единица измерения электрической мощности
МВт·ч	Мегаватт-час	Единица измерения электрической энергии
Млн руб.	Миллионов рублей	Денежная единица измерения
Тыс. руб.	Тысяч рублей	Денежная единица измерения

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
И ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»
К АКЦИОНЕРАМ



Уважаемые акционеры, клиенты и партнеры Компании!

Прошедший 2020 год был, наверное, самым необычным периодом развития нашей Компании. Пандемия стала тем вызовом, который невозможно было предугадать или спланировать. Пришлось учиться работать и жить в новых условиях. Мы выдержали это испытание, в неблагоприятной обстановке смогли оперативно изменить подходы к организации рабочего процесса, добившись, вместе с тем, достижения плановых показателей, установленных еще до пандемии.

Безусловно, пандемия в определенной степени сказалась на работе предприятия. Никто не мог объективно спрогнозировать развитие ситуации на протяжении всего 2020 года; особенно тревожными были весенние месяцы, время «первой волны» пандемии, когда почти весь персонал Компании был переведен на удаленный режим работы.

Внешнеэкономические факторы, законодательные новации и ограничения отразились на структуре полезного отпуска электроэнергии, уровне дебиторской задолженности. Но, вопреки всем обстоятельствам, Компания в 2020 году добилась хороших результатов работы на энергосбытовом рынке: мы сохранили крупнейших клиентов, сократили задолженность промышленных предприятий и бюджетных организаций, повысили уровень платежей.

Вместе с тем, невозможность очного контакта с клиентом в период самоизоляции стала мощным стимулом развития наших ИТ-проектов, доработки имеющихся и создания новых интернет-сервисов для взаимодействия с клиентами в режиме онлайн.

Сегодня мы можем с уверенностью говорить о том, что 95% всех операций между клиентом и Компанией доступны в удаленном режиме с помощью интернет-сервисов. Причем для совершения идентичных операций клиент может использовать различные интернет-сервисы, в зависимости от своих привычек и предпочтений. В 2020 году Компанией реализована возможность направления всеми категориями клиентов любых заявлений в удаленном формате, запущены чат-боты в популярных соцсетях Facebook и Instagram, мобиль-

ное приложение для клиентов-юридических лиц. Модернизирован личный кабинет потребителя на сайте Компании.

Значительно увеличилось в 2020 году и количество постоянных пользователей интернет-сервисов Компании. Так, число ежемесячных посещений личного кабинета физлиц выросло со 153 до 224 тысяч единиц, 20% всех консультаций с контакт-центром происходит с помощью интернет-сервисов, а на электронную квитанцию подписалось более 11% клиентов Компании. Уверены, что год за годом число потребителей, выбирающих удаленные способы коммуникаций при взаимодействии с Обществом, будет только увеличиваться. И наша Компания полностью готова к взаимодействию с клиентами в таком формате.

В 2020 году продолжилось успешное развитие проекта по предоставлению биллинговых услуг для предприятий и организаций рынка ЖКХ. Количество находящихся на расчетах Компании клиентских лицевого счетов выросло с 435 до 530 тысяч единиц, а выручка по услуге «Единая квитанция» увеличилась с 98 до 104 млн рублей. Сегодня партнерами биллингового центра ПАО «Пермэнергосбыт» являются более 200 предприятий ЖКХ из 40 муниципальных образований Пермско-

го края. Расчеты по ЖКХ всегда являлись одним из ключевых направлений диверсификации деятельности Общества. Наш биллинговый центр обладает огромным потенциалом развития, и мы приложим максимум усилий для реализации этого потенциала.

Продолжалось и успешное развитие такого направления деятельности Компании, как реализация энергосервисных контрактов. В 2020 году, невзирая на неблагоприятные внешние факторы, нам удалось реализовать 21 такой проект на общую сумму 79 млн рублей. В основном это были проекты реконструкции систем энергоснабжения бюджетных предприятий и организаций, школ и детских садов. Энергосервисные контакты, участие в проектах формата «Умный город», создание интеллектуальных систем управления элементами городского хозяйства были и остаются одними из наиболее перспективных направлений развития Компании.

Отдельно стоит отметить высокую эффективность работы Совета директоров Общества в 2020 году. Помимо текущей деятельности – разработка и утверждение бизнес-плана, финансово-экономических показателей, контроль реализации ранее утвержденных концепций и программ развития по

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
И ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»
К АКЦИОНЕРАМ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»
И ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
ОБЩЕСТВА К АКЦИОНЕРАМ

ряду направлений – Советом, при участии руководства Компании, был разработан и принят ряд основополагающих документов, направленных на повышение эффективности работы Общества.

Так, в 2020 году Советом утверждены документы, связанные с организацией системы управления рисками в Компании, сформированы Комитет по аудиту и рискам и Комитет по стратегии. Утверждена Программа развития персонала на 2020-2021 год, которая закрепляет основные направления развития персонала Общества в рамках общей стратегии развития Компании.

Кроме того, в 2020 году Советом утвержден важнейший документ, регламентирующий взаимоотношения Общества и работников – новый коллективный договор на 2021–2023 год. Несмотря на неблагоприятную эпидемиологическую обстановку, на протяжении всего 2020 года члены Совета директоров работали в тесном контакте с исполнительным руководством Общества, что повысило эффективность управления, оперативность принятия решений и в конечном итоге благотворно сказалось на результатах работы Компании.

С уважением,
Председатель
Совета директоров
ПАО «Пермэнергосбыт»
Я. М. Уринсон



Генеральный директор
ПАО «Пермэнергосбыт»
И. В. Шершаков



Январь

1 января вступило в силу Постановление Правительства РФ от 05.09.2019 г. N 1164 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», согласно которому при совершении платежей за услуги ЖКХ банки и другие организации по приему платежей могут взимать дополнительную комиссию. Ранее допускалось включение комиссии в тарифы за коммунальные услуги. Согласно Постановлению, Компанией обеспечено два способа оплаты без комиссии – очно в отделениях и с помощью интернет-сервисов на сайте Компании.

Февраль

Компания переходит на новый формат квитанций для клиентов-физических лиц. В обновленных документах значительно изменился расчетный блок – теперь начисления и сумма к оплате отражены как в целом, так и отдельно по каждой из услуг.

25 февраля Общество опубликовало годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2019 год.

Март

5 марта Совет директоров рассмотрел предложения акционеров по внесению вопросов в повестку дня ГОСА по итогам 2019 года и по выдвижению кандидатов в органы управления и контроля Общества. В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции Компания закрывает свои очные офисы для приема посетителей.

25 марта Совет директоров утвердил итоги финансово-хозяйственной деятельности за 2019 год. Запущен новый интернет-сервис для клиентов-

физических лиц – подача заявлений через личный кабинет на сайте Компании, что позволяет почти полностью исключить посещение клиентами очных офисов, запрашивать необходимые документы и направлять заявления в удаленном формате.

27 марта Общество опубликовало годовую консолидированную финансовую отчетность за 2019 год, подготовленную по МСФО.

Апрель

С 13 апреля начинается поэтапное открытие офисов для клиентов, но функционал офисов серьезно ограничен, а правила допуска посетителей в помещение ужесточены.

С 1 по 15 апреля, в период закрытия офисов, фиксируется значительный рост популярности онлайн-сервисов на сайте Компании: количество оплат по сравнению с аналогичным периодом 2019 года выросло на 210%, число уникальных посетителей личного кабинета физических лиц – на 63%, обращений в контакт-центр через интернет – в 4 раза.

30 апреля Совет директоров утвердил бизнес-план и целевые значения ключевых показателей эффективности Общества на 2020 год.

Май

29 мая состоялось ГОСА ПАО «Пермэнергосбыт». Акционеры утвердили годовой отчет, годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность за 2019 год, приняли решение по вопросу выплаты дивидендов по результатам 2019 года. Кроме того, на ГОСА были избраны члены Совета директоров и Ревизионной комиссии ПАО «Пермэнергосбыт», утвержден Аудитор Общества.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

Июнь

04 июня Совет директоров избрал Председателя Совета директоров, его заместителя и корпоративного секретаря, сформировал состав Комитета по аудиту и рискам и Комитета по стратегии Совета директоров, а также утвердил отчет об итогах финансово-хозяйственной деятельности Общества за 1 квартал 2020 года.

Компания вновь отмечает значительный рост популярности интернет-сервисов для клиентов-физических лиц. Так, в течение года количество постоянных посетителей личного кабинета на сайте выросло на 44,2%, до 220 тысяч пользователей ежемесячно.

Июль

Вступили в действие новые тарифы на электрическую энергию для населения, утвержденные Постановлением Министерства тарифного регулирования и энергетики Пермского края.

Вступил в силу Федеральный закон от 27.12.2018 г. N 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации», в соответствии с которым обязанность по замене и установке приборов учета в многоквартирных домах возложена на гарантирующих поставщиков электроэнергии.

Август

Запущен голосовой робот для приема показаний приборов учета клиентов-юридических лиц.

Компания открывает библиотеку видео-инструкций на своем официальном канале YouTube. В коротких роликах представлены пошаговые инструк-

ции, с помощью которых клиенты могут освоить интернет-сервисы Компании.

17 августа начал свою работу автоматический чат-бот на странице Компании в социальной сети Facebook. Для пользователей этой соцсети стали доступны такие сервисы, как передача показаний в автоматическом режиме и получение консультаций специалистов контакт-центра Компании.

Сентябрь

Компания начала реализацию проекта биллинга холодного водоснабжения в Соликамске. Расчеты за эту услугу включаются в квитанцию формата «Электроэнергия Плюс», и жители города получают единый счет за электроэнергию, горячее и холодное водоснабжение, теплоснабжение.

4 сентября Компания запустила новый онлайн-сервис для клиентов-юридических лиц – корпоративные чаты в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram и LiveChat (чат на сайте Общества), с помощью которых клиенты получают необходимые консультации специалистов без визита в офис или телефонного звонка.

Октябрь

С 5 октября, в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции, Компания вновь ограничила доступ посетителей-физических лиц в свои офисы. Наш персонал частично перешел на удаленный режим работы или скользящий график посещения офиса.

8 октября ПАО «Пермэнергосбыт» опубликовало финансовую отчетность Общества за 6 месяцев 2020 года, подготовленную по МСФО.

Ноябрь

По итогам 10 месяцев 2020 года онлайн-способы коммуникаций для получения консультаций в Компании использовали в среднем около 14% клиентов, что вдвое больше аналогичного показателя за 10 месяцев 2019 года (6,37%).

Подведены первые итоги реализации энергосервисного контракта по модернизации системы уличного освещения в Соликамске. Энергопотребление системы за 9 месяцев 2020 года по сравнению с аналогичным периодом 2019 года сократилось на 67% – с 2,2 млн до 740 тыс. кВт·ч.

Декабрь

Реализована возможность оплаты квитанций через личный кабинет на сайте ПАО «Пермэнергосбыт» с помощью сервисов Google Pay и Apple Pay, что существенно сократило время осуществления платежей для клиентов.

Руководство Пермского края поблагодарило Компанию за оказание благотворительной помощи медицинским учреждениям региона в период борьбы с коронавирусной инфекцией. Генеральному директору Компании Игорю Шершакову вручен почетный знак «Герб Пермского края» II степени.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2020 ГОДА

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ОБ ОБЩЕСТВЕ

Полное наименование Общества – Публичное акционерное общество «Пермская энергосбытовая компания».

Сокращенное наименование Общества – ПАО «Пермэнергосбыт».

01 апреля 2005 года – дата государственной регистрации Общества.

С 04 апреля 2005 года Общество – субъект оптового рынка электроэнергетики и мощности.

С 30 марта 2007 года Общество – гарантирующий поставщик электрической энергии на территории Пермского края.

Апрель 2008 года – 49% акций Общества проданы в ходе аукционов «третьей» волны, прошедших в ноябре – декабре 2007 года, в результате чего Общество перестало являться дочерним предприятием ОАО ПАО «ЕЭС России» (с 01.07.2008 года прекратило свою деятельность).

16 июля 2015 года в едином государственном реестре юридических лиц

внесены изменения в учредительные документы – открытое акционерное общество «Пермская энергосбытовая компания» стало публичным акционерным обществом.

01 апреля 2020 года исполнилось 15 лет стабильной и эффективной работы ПАО «Пермэнергосбыт» на территории Пермского края.

ПАО «Пермэнергосбыт» имеет представительство в г. Москва по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, 15 А, а также территориально обособленные структурные подразделения в Пермском крае, не являющиеся филиалами и представительствами (Центральное отделение, Мотовилихинское отделение, Закамское отделение, Южное отделение, Северное отделение, Кунгурское отделение, Кудымкарское отделение, Очерское отделение, Чусовское отделение, Губахинское отделение).

Табл. 1. Дочерние общества ПАО «Пермэнергосбыт»

№ п/п	Полное фирменное наименование	Сокращенное фирменное наименование	Местонахождение	Доля ПАО «Пермэнергосбыт» в уставном капитале лица	Основной вид деятельности лица
1	Закрытое акционерное общество «КЭС – Мультиэнергетика»	ЗАО «КЭС – Мультиэнергетика»	Российская Федерация, г. Пермь, ул. Чернышевского, 11а	100%	Покупка и продажа электрической энергии
2	Общество с ограниченной ответственностью «Евро-азиатская сбытовая компания»	ООО «ЕАСК»	Российская Федерация, Пермский край, г. Пермь	100%	Оптовая торговля электрической энергией (без передачи и распределения)
3	Общество с ограниченной ответственностью «Тимсервис»	ООО «Тимсервис»	Российская Федерация, Пермский край, г. Пермь	100%	Производство пара и горячей воды (тепловой энергии)
4	Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-сервисный центр»	ООО «ИСЦ»	Российская Федерация, г. Пермь, Е. Ярославского, 24	100%	Аренда и лизинг прочих видов транспорта, оборудования и материальных средств, не включенных в другие группировки

Мы даем клиентам уверенность и надежность, помогая улучшить качество жизни.

Мы ориентируемся на устойчивое долгосрочное развитие и гарантируем своим клиентам, сотрудникам и партнерам стабильность и качество при любых обстоятельствах.

Стремление добиться наивысшего уровня результативности, предоставить клиентам и партнерам надежные и качественные продукты и услуги – наша первоочередная задача.

Помогая клиентам и партнерам решать их задачи, мы руководствуемся ценностями Компании:

- Ответственность за наши решения;
- Постоянное самосовершенствование себя и всех, с кем мы взаимодействуем;
- Командная работа, в которой клиенты и партнеры являются неотъемлемой частью команды;
- Превосходить ожидания, достигая наивысших целей.

МИССИЯ
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

Табл. 2. Положение Общества в отрасли

2020 год	
Общая площадь обслуживаемых территорий, кв. км	160 236,5
Количество бытовых потребителей, лицевого счетов	1 757 552
Количество обслуживаемых юридических лиц, шт.	37 084
Количество офисов обслуживания (в т. ч. лайт-офисы), шт.	57
Доля в общей структуре полезного отпуска по Пермскому краю, %	58,28

ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

- выполнение функций гарантирующего поставщика на основании решений уполномоченных органов;
- покупка электрической энергии на оптовом и розничных рынках электрической энергии (мощности);
- реализация (продажа) электрической энергии на оптовом и розничных рынках электрической энергии (мощности) потребителям (в том числе гражданам);
- оказание услуг третьим лицам, в том числе по сбору платежей за отпускаемые товары и оказываемые услуги;
- диагностика, эксплуатация, ре-

монт, замена и проверка средств измерений и учета электрической и тепловой энергии;

- реализация электротехнических товаров и товаров для дома;
- оказание услуг по организации коммерческого учета;
- предоставление коммунальных услуг населению;
- разработка, организация и проведение энергосберегающих мероприятий;
- иные виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА
В ОТРАСЛИ**Основные сегменты рынка, в которых
Общество ведет свою деятельность**

Табл. 3. Сегменты рынка

№	Группа	Описание	Объём потребления в 2019 году, млн кВт·ч	Доля, %	Объём потребления в 2020 году, млн кВт·ч	Доля, %
1	Крупные потребители (покупатели)	клиенты, максимальная мощность которых более 670 кВт, имеющие потенциальную возможность стать участниками оптового рынка	3 475	30	3 087	29
2	Бюджетозависимые потребители	клиенты, финансируемые из бюджетов всех уровней	609	5	533	5
3	Население	городские и сельские бытовые потребители, управляющие компании, товарищества собственников жилья	2 827	25	2 901	27
4	Мелкомоторные потребители	клиенты, максимальная мощность которых менее 670 кВт, не имеющие возможности выхода на ОРЭМ	1 696	15	1 504	14
5	Поставщики ресурсов для ЖКХ	предприятия, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги населению (например, водоканалы, котельные)	808	7	753	7
6	Межрегиональная распределительная сетевая компания	распределительная сетевая компания, с которой заключен договор на оказание услуг передачи энергии и покупки электроэнергии в целях компенсации потерь в сетях	1 672	15	1 526	15
7	Территориальные сетевые организации	организации, оказывающие услуги передачи электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, не относящихся к единой национальной (общероссийской) электрической сети и сети МРСК	334	3	291	3

Крупные потребители

С целью удержания и увеличения клиентской базы указанного сегмента Общество реализует следующий комплекс мероприятий:

- осуществляет регулярный мониторинг клиентской базы, своевременно выявляет желающих расторгнуть действующий договор энергоснабжения и формирует различные предложения, стимулирующие продолжение договорных отношений с такими потребителями, в том числе предложение гибкой системы оплаты в рамках действующего законодательства.
- информирует клиентов об изменении нормативно-правовой базы, о дополнительных возможностях оптимизации расходов, обеспечивает для них

максимально привлекательные договорные условия.

- осуществляет активную методологическую работу для оптимизации затрат на энергоресурсы потребителей по изменению режимов потребления с аналитическими расчетами возможной экономии.
- предлагает технические решения, направленные на изменение ценовых параметров.
- оказывает услугу по оценке состояния АИИСКУЭ потребителя на предмет соответствия требованиям ОРЭМ и предлагает реализовать энергосервисный контракт по созданию, модернизации систем АИИСКУЭ.
- оптимизирует работу по сокращению сроков и порядка взаимного

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

обмена документами, активно предлагает перейти на ЭДО. Благодаря такой работе с клиентами, уже **более 91% организаций получают расчетные документы посредством электронных средств связи** (электронная почта, личный кабинет для юридических лиц, ЭДО) и не используют бумажные носители.

- предоставляет клиенту круглосуточный доступ к расчетным документам и возможность оплаты удаленно с помощью личного кабинета для юридических лиц, который каждый год совершенствуется и дополняется новыми опциями. В 2020 году сервисом по подаче заявлений онлайн (заключение нового договора, перерасчет, расторжение и проч.) воспользовались более 3000 раз. Средняя **посещаемость личного кабинета для юридических лиц** выросла по сравнению с 2019 годом **более, чем на 55%**.

- упрощает способы передачи показаний потребленной электроэнергии. В системе ЭДО «Контур – Диадок» реализован сервис «передача показаний приборов учета электрической энергии через специальный шаблон», доступный как в интерфейсе системы, так на сайте Общества в личном кабинете для юридических лиц. Благодаря сервису процесс передачи показаний максимально упрощен. Кроме того, повысилась точность расчетов потребленных ресурсов клиента.

- предоставляет крупным потребителям персональных менеджеров в рамках сопровождения договорной и расчетной деятельности, к которым в любой момент можно обратиться за консультацией через личный кабинет, по

телефону, электронной почте.

- расширяет способы получения оперативных консультаций. В 2020 году стал доступен дополнительный способ коммуникации через мессенджер на сайте в разделе «Организации». Самые популярные темы: порядок заключения договора, порядок ввода ограничений, урегулирование суммы задолженности и сверка расчетов.

- работает над сохранением и укреплением положительного имиджа Компании, ведет активную разъяснительную работу по общему ходу развития законодательства в энергетике. Впервые компании с высокой финансовой дисциплиной в 2020 году были номинированы на звание «Лучший бизнес-партнер 2020» – 10 крупным потребителям был торжественно вручен памятный диплом.

- проводит индивидуальную адресную работу с МРСК и ТСО.

- изучает рыночную конъюнктуру потребителей в Пермском крае смежных субъектов оптового рынка электроэнергии и мощности с целью возврата в их контур Общества.

Сегмент бюджетозависимых клиентов является значимым и ключевым с точки зрения социальной ответственности Общества.

Стабильность предоставления и потребления энергоресурсов утверждена Советом директоров приоритетной задачей для этого сегмента. Для своевременной оплаты потребленной энергии Общество **перевело на электронный документооборот 100% потребителей этого сегмента**, ведет постоянную работу с соответствующими ведомствами, взаимодействует с краевы-

ми министерствами и казначейством по вопросам выделения лимитов и соблюдения платежной дисциплины, при отсутствии альтернатив активно применяется претензионно-исковая работа.

Кроме этого, в отчетном году удалось заключить и реализовать **более 20 энергосервисных контрактов** по модернизации освещения и внедрения энергосберегающих технологий для школ, детских садов и предприятий ЖКХ, в результате чего планируемая **экономия средств на энергоресурсы для этих организаций составила порядка 55%**.

Общество проводит технические работы по контракту, а также предоставляет клиенту интерфейс для управления ресурсами. Благодаря внедрению систем интеллектуального учета коммунальных ресурсов, клиент может не только контролировать объем потребления и качества коммунальных услуг централизованно, но и прогнозировать потребление.

Население

Данная категория традиционно является достаточно проблемной, характеризуется невысокой платежной дисциплиной.

Правительство РФ проводит политику сглаженного темпа роста тарифов для этого сегмента и постепенного сближения их с экономически обоснованным уровнем. Низкие тарифы для населения по-прежнему удерживаются за счет перекрестного субсидирования.

Общество предпринимает меры по повышению эффективности взыскания задолженности указанной группы потребителей в основном путем проведения профилактических мероприятий,

препятствующих ее возникновению.

В связи с введением моратория на отключение недобросовестных потребителей электроэнергии в 2020 году, Общество было ограничено в способах взыскания дебиторской задолженности. При этом, достаточно действенным способом стимулирования оплаты гражданами задолженности за электроэнергию стало постоянное напоминание с помощью СМС-сообщений: объем информирования клиентов посредством СМС-сообщений в отчетный период значительно вырос, кроме того, для удобства клиентов реализована возможность оплаты путем перехода по ссылке из полученного СМС-сообщения, внедрен процесс уведомления об отключении через СМС-сообщение.

Активно использовался сервис «Звонок», напоминания по электронной почте, сообщения в социальных сетях, а также размещение информационных писем на корпоративных инфодосках с напоминанием о необходимости своевременной оплаты.

Дополнительно для снижения имеющейся задолженности за потребленную электроэнергию у граждан в ноябре - декабре 2020 года Общество провело акцию «Оплати долги онл@йн», в том числе благодаря которой удалось увеличить количество оплат через личный кабинет до 55% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и снизить дебиторскую задолженность у данной категории потребителей.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА
В ОТРАСЛИ

Табл. 4. Динамика оплат за электроэнергию через личный кабинет в 2014–2020 гг.

Динамика оплат за электроэнергию через личный кабинет		
Период	Количество оплат, шт.	Сумма, руб.
2014 г.	129 027	118 665 050
2015 г.	142 534	143 602 744
2016 г.	175 578	185 861 670
2017 г.	214 645	250 397 614
2018 г.	294 086	338 871 069
2019 г.	367 777	463 647 293
2020 г.	612 640	717 395 493



Рис. 1. Динамика оплат за электроэнергию через личный кабинет, ед.

Проблему сбора дебиторской задолженности с гаражных и садовых некоммерческих товариществ, которые относятся к категории потребителей «Население», Общество решает с помощью заключения с ними агентских договоров на услуги электроснабжения.

ПАО «Пермэнергосбыт», являясь

агентом по договору, выставляет плату за потребленную электроэнергию и содержание общего имущества СНТ напрямую собственнику садового дома или гаража (по аналогии работы с собственниками жилья в МКД). Этот способ взаимодействия позволил повысить платежную дисциплину среди членов СНТ, снять функциональную и

финансовую нагрузку у данной категории клиентов Общества.

В результате всех проведенных мероприятий, несмотря на тяжелую экономическую ситуацию, снижение платежеспособности и низкую платежную дисциплину в 2020 году, удалось сдерживать темпы роста дебиторской задолженности в указанном сегменте.

ПАО «Пермэнергосбыт» является гарантирующим поставщиком в Пермском крае, но не исключена возможность появления в регионе поставщиков федерального уровня, которые могут начать свою экспансию на новую территорию. Поскольку наличие потребителей, относящихся к сегменту «Население», является одним из ключевых условий присвоения статуса гарантирующего поставщика, одной из важнейших задач для Общества является сохранение клиентской базы бытовых потребителей.

Общество предпринимает максимум усилий, чтобы гражданам было комфортно и просто пользоваться услугами ПАО «Пермэнергосбыт», а в ситуации режима самоизоляции и повышения безопасности жителей региона в период пандемии – особенно.

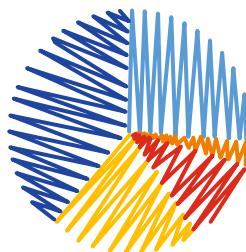
Общество регулярно информирует клиентов о расширении линейки дистанционных сервисов. В мае – июне мы провели крупную информационную кампанию «Помоги старшему поколению передать показания и оплатить онлайн», были дополнительно разработаны инструкции, в том числе видеоматериалы по ознакомлению с личным кабинетом и его функциями. Молодое поколение оказывало помощь своим старшим родственникам в пользовании дистанционными сервисами.

Любой пользователь интернета теперь имеет возможность, не посещая офис обслуживания, через сайт подать заявление на заключение нового договора, на замену и установку приборов учета.

В личном кабинете реализована возможность подачи 5 видов онлайн-заявлений и уже более 22 тысяч заявок было обработано в 2020 году. Самый популярный вид заявления – заключение нового договора, далее востребованы заявления на внесение в договор изменений, заявления на перерасчет, опломбировку и замену прибора учета.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

Типы онлайн-заявлений, востребованных физическими лицами в 2020 г.



- Заявление на заключение нового договора (39%)
- Заявление на внесение изменений в действующий договор (26%)
- Заявление на замену прибора учёта (3%)
- Заявление на опломбировку прибора учёта (12%)
- Заявление на перерасчёт (20%)

Рис. 2. Типы онлайн-заявлений, востребованных физическими лицами, %

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА
В ОТРАСЛИ

Кроме этого, удалось реализовать оплату при помощи Google Pay и Apple Pay в личном кабинете, что ускорило и упростило процесс оплаты услуг.

В итоге все большее число клиентов выбирает удаленные способы коммуникаций с Компанией.

В 2020 году было зафиксировано около 1,4 млн обращений в контакт-центр, порядка 20% консультаций специалистов контакт-центра Компании осуществлялось в онлайн-режиме, с

помощью чатов Компании в мессенджерах Viber, WhatsApp и Telegram, сообщениях в корпоративных аккаунтах соцсетей Вконтакте и Facebook, формы обратной связи.

В целом клиенты стали меньше использовать телефонию, а больше пользоваться электронной почтой и мессенджерами. Частота их использования увеличилась вдвое по сравнению с 2019 годом.

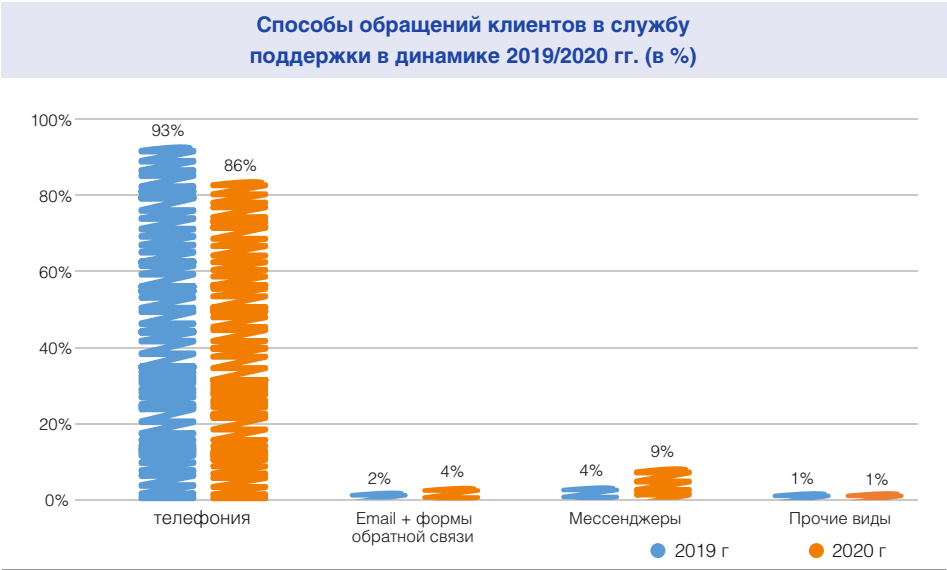


Рис. 3. Способы обращений клиентов в службу поддержки 2019-2020 гг., %

Среди мессенджеров самым популярным стал чат-бот компании в Viber – порядка 58% от общего числа интернет-обращений зафиксировано через указанный мессенджер.

Самыми злободневными темами обращений остаются: сверка показаний, заключение договора энергоснабжения и установка или замена электросчетчика.

Согласно законодательству, с 1

июля 2020 года в случае выхода прибора учета электроэнергии за МПИ, отсутствия электросчетчика или выхода прибора из строя, установка нового прибора производится за счет ресурсоснабжающих организаций. Замену счетчиков в МКД на территории Пермского края производит ПАО «Пермэнергосбыт». Так, за 2 полугодие населению было **установлено более 2 700 приборов учета**. В 2021 году эти мероприятия

продолжаться и планируется установить более 40 000 электросчетчиков.

Компания, следуя эко-тренду, постоянно стимулирует клиентов к переходу на электронную квитанцию и отказ от бумажной. Дополнительно в личном кабинете был обновлен модуль для управления доставкой квитанций и проведена стимулирующая акция «Подпишись и выиграй». В 2020 году количество «электронных подписчиков» увеличилось в 2,5 раза. Таким образом, Общество не только сокращает затраты на печать и доставку квитанций, но и принимает участие в бережном отношении к природным ресурсам.

В итоге среднемесячная посещаемость в 2020 году личного кабинета выросла почти в 1,5 раза по сравнению с аналогичным показателем 2019 года. Количество оплат через личный кабинет увеличилось на 66% по сравнению с 2019 годом.

Компания также предлагает на своей удаленной торговой площадке – интернет-магазине приобрести приборы учета, энергосберегающие товары и прочую продукцию для дома.

Общество проводит стимулирующие акции по сезонному товару, благодаря чему выручка на период акции увеличивается до 2 раз. Дополнительным сервисом в условиях пандемии является доставка товара, которая при покупке от 2 000 рублей осуществляется бесплатно.

В рамках развития дополнительных услуг Обществом совместно с маркетплейсом «Базар Страховок» на сайте размещен удобный сервис по оформлению страховых полисов онлайн, который позволяет рассчитать, срав-

нить и выбрать наилучший вариант страхования по рейтингу организации или стоимости полиса, оформить и получить готовый полис по электронной почте.

Сегмент «Мелкомоторные потребители»

Общество постоянно контролирует своевременную оплату потребленной электроэнергии этим сегментом. С целью увеличения сбора дебиторской задолженности активно используется СМС-сервис, который особенно значим для территорий, где отсутствует интернет – сеть, активно ведется претензионно-исковая работа.

Для этого сегмента Компанией разработаны и активно предлагаются коммерческие услуги, в том числе:

- заключение договора электроснабжения по фиксированным ценам, который значительно упрощает процессы энергоснабжения и документооборота. Стабильные цены на электроэнергию позволяют клиенту прогнозировать затраты и планировать свой бюджет на перспективу. Выбор договора электроснабжения по фиксированным ценам стабильно растет. Уже более 13 000 организаций выбрали такой формат партнерских отношений. При заключении договора бесплатно оформляется ЭЦП.

- услуга по оформлению электронно-цифровой подписи.

ЭЦП необходима предприятиям для регистрации онлайн-кассы, удаленного обмена документами по договору энергоснабжения, сдачи отчетности в пенсионный фонд и ФНС, участия в тендерах, госзакупках.

- электронный обмен документа-

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ми и оплата услуг энергоснабжения через личный кабинет юридических лиц. Уже более **91% документов Общества отправляется электронным образом.**

- энергосберегающие товары для организаций.

Общество предлагает пакет услуг по подбору и установке счетчиков электроэнергии, а также услуги по модернизации системы освещения и других источников энергопотребления. В рамках договора устаревшее светотехническое и электротехническое оборудование заменяется на современное. Таким образом, сокращаются затраты на коммунальные услуги.

В период пандемии Общество стало поставлять бактерицидные рециркуляторы предприятиям, желающим защитить здоровье сотрудников и клиентов от вирусов, а также тем предприятиям, которым установка таких приборов была рекомендована Роспотребнадзором (салоны красоты, фитнес клубы и пр. организации).

- услуга по установке онлайн-кассы «под ключ».

Организован весь процесс по подбору онлайн-кассы, ее установке, регистрации оборудования в ФНС, выдаче электронного ключа и полному техническому сопровождению. В 2020 году было реализовано более 1 200 штук кассовых аппаратов. При этом мы осуществляем регулярную техническую поддержку клиентов.

Для указанного сегмента потребителей Компания также стремится упростить процедуры передачи показаний и оплаты потребленных энергоресурсов, постоянно расширяет линейку

сервисов.

Так, запущен в эксплуатацию голо-совой робот для приема показаний у клиентов-юридических лиц, что востребовано предпринимателями, которые по разным причинам не могут передавать показания с помощью интернет-сервисов и вынуждены для этой цели посещать офисы Компании.

В мае запущен в эксплуатацию новый сервис для клиентов-юридических лиц – корпоративные чаты в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram и Live Chat (чат на сайте Общества), с помощью которых клиенты получают необходимые консультации специалистов контакт-центра и решают спорные ситуации без визита в офис или телефонного звонка.

В ноябре запущено в эксплуатацию мобильное приложение для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которое позволяет в удобном формате с любого мобильного устройства получить доступ к базовому функционалу личного кабинета ПАО «Пермэнергосбыт», в котором доступна вся информация по договорам клиента, передача показаний и оплаты в режиме онлайн по банковской карте или с помощью сервисов Google Pay и Apple Pay, история платежей по договору и многое другое.

[Предприятия сферы ЖКХ \(водоканалы, котельные, управляющие компании, ТСЖ\)](#)

Общество в отчетном году продолжило заниматься вопросами улучшения платежной дисциплины, поскольку из общего объема просроченной задолженности весомую долю занимает задолженность исполнителей комму-

нальных услуг – управляющих организаций, товариществ собственников жилья, жилищно-строительных кооперативов. Основная причина образования задолженности заключается в недобросовестности и злоупотреблениях со стороны ИКУ.

Одним из инструментов снижения дебиторской задолженности, кроме прочих, является предложение перейти на «единую квитанцию» – продукт «Электроэнергия Плюс», который высоко оценили многие ресурсоснабжающие организации. В 2020 году заключен договор с поставщиком водоснабжения и водоотведения в городе Соликамске ООО «Водоканал». Это самый крупный клиент – 60 тысяч лицевого счетов, 40 тысяч из них получают платежный документ, содержащий услуги трех поставщиков (электроснабжение, отопление, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведение).

Общество постоянно совершенствует работу с клиентами и разрабатывает меры по удержанию клиентов и расширению клиентской базы: в условиях пандемии все бизнес-процессы по агентским договорам были настроены на удаленную работу.

Для предотвращения кассовых разрывов нашим клиентам предлагается услуга «MicroHelp» – предоставление займа управляющим и ресурсоснабжающим организациям – партнерам по агентским договорам на короткий срок на оптимальных условиях под сбор платежей текущего периода.

Для клиентов реализована возможность включения в платежный документ услуг с разным механизмом взимания комиссии (комиссия внутренняя и

комиссия внешняя). В кассах и на сайте Общества, а также через сервисы ПАО Сбербанк абонент может оплатить квитанцию, содержащую услуги поставщиков с разным типом определения порядка взимания комиссии.

Разработана специальная веб-страница – Landing page для расчетно-кассового центра, где описаны услуги и размещены отзывы клиентов для привлечения новых заказчиков. Услуга рекламируется на сайте Общества, в личном кабинете и в новостях Компании.

Мы постоянно осуществляем мониторинг нормативно-правовой базы и выполняем требования контролирующих органов. Так, ПАО «Пермэнергосбыт» – единственная Компания в Пермском крае, которая предоставила клиенту возможность оплачивать услуги целевым платежом (оплата услуги производится по выбору клиента).

Такая разработка позволит в будущем принимать платежи сторонних компаний в кассы ПАО «Пермэнергосбыт».

Кроме этого, Общество внедряет энергосберегающие технологии на предприятиях сферы ЖКХ. Действующее законодательство предусматривает применение повышающего коэффициента при определении платы за электроэнергию, если счетчик отсутствует, хотя имеется техническая возможность для его установки. Денежные средства, полученные ИКУ (в данном случае Обществом) в качестве разницы при расчете размера платы за коммунальные услуги с применением повышающих коэффициентов, были направлены на реализацию мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности: в квартирах и

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

местах общего пользования были установлены современные приборы учета электроэнергии, подъезды оснащены светодиодными светильниками с датчиками движения, а лампы накаливания заменены на светодиодные, установлены прожекторы и уличные светильники, освещающие придомовую территорию.

К сегменту «Электросетевые организации» относятся:

ПАО «Федеральная сетевая компания Единой энергетической системы» (ФСК ЕЭС), с которым заключен договор на оказание услуг по передаче электроэнергии по единой национальной электрической сети (ЕНЭС) узкому кругу конечных потребителей, присоединенных к сетям ЕНЭС. В Пермском крае это такие потребители как Закрытое акционерное общество «Лысьвенский металлургический завод», Общество с ограниченной ответственностью «Соликамский опытно-металлургический завод», ФКУ ОИК-2 ОУХД ГУФСИН России по Пермскому краю, ООО «Фирма Радиус-сервис» и пр.

МРСК – этот сегмент для Общества представлен в лице ОАО «МРСК Урала» – «Пермэнерго» – единая операционная компания, осуществляющая передачу электроэнергии по электрическим сетям напряжением 0,4–110 кВ и техно-

логическое присоединение потребителей к электросетям на территории Пермского края, дочерняя компания ПАО «Россети» [1], с которым заключен договор на оказание услуг по передаче энергии. Отношения, возникающие в силу этого договора, имеют решающее значение для организации энергоснабжения всех клиентов Компании, за исключением потребителей присоединенных к сетям ФСК ЕЭС.

Территориальные сетевые компании, как и МРСК, являются исполнителями услуги по передаче электрической энергии и мощности конечным потребителям по договорам оказания услуг с МРСК. Одновременно приобретают у Общества электроэнергию в целях компенсации потерь в своих сетях, а также являются исполнителями технологического присоединения потребителей электрических сетей в зоне своей ответственности. В 2020 году удалось усовершенствовать с МРСК процесс заключения договоров через «единое окно».

Целью взаимодействия Общества с этими электросетевыми организациями является уменьшение их доли в сегменте рынка потребления, при этом увеличение доли по другим группам.

ТЕНДЕНЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ВЛИЯНИЕ НА ОТРАСЛЬ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКИ И НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЩЕСТВА

Основными тенденциями, влияющими как на состояние отрасли электроэнергетики в целом, так и на деятельность Общества, являются демографические, экономические, технологические, политико-правовые тенденции и тенденции, ведущие к развитию конкуренции в отрасли.

Демографические тенденции

В 2020 году демографические показатели в Пермском крае значительно ухудшились. Эпидемиологическая ситуация существенно сказалась на естественном приросте. Рост смертности в Прикамье по сравнению с 2019 годом составил 14%. По летальности от коронавирусной инфекции Пермский край занял девятое место в России.

Так, на 31.12.2020 г. в Пермском крае проживает 2 589 тыс. чел., (убыль населения составила 18 612 человек, в т. ч. миграционный отток 2 914 человек).

В целом полезный отпуск электроэнергии потребителям на территории Пермского края снизился в сравнении с 2019 годом на 3,8% и составил 19 220,54 млн кВт·ч. Однако полезный отпуск по группе «Население» в числе общего полезного отпуска вырос относительно прошлого года на 4,8%. Основным фактором для этого стали ограничительные меры, вызванные пандемией новой коронавирусной инфекции, и перевод части населения на удаленную работу. Так, по данным опроса более четверти россиян (26%), перешедших на работу из дома во время

режима самоизоляции, остаются на удаленном режиме работы, а 15% чередуют работу из дома и из офиса. На рост потребления по группе «Население» также повлияли погодные условия летнего периода – жаркое для края лето привело к повышенному использованию кондиционеров, вентиляторов и иных климатических систем.

В целом же снижение численности населения отрицательно влияет на деятельность Общества.

Экономические тенденции

В 2020 году преобладали негативные экономические тенденции. Пандемия нанесла удар абсолютно по всем отраслям.

Согласно прогнозу Всемирного Банка, экономика в России демонстрирует умеренное восстановление в конце 2020 года, и этот импульс сохранится в 2021 году, что приведет к небольшому увеличению ВВП, восстановлению потребительского спроса, увеличению инвестиционной привлекательности. Несмотря на сокращение реальных располагаемых доходов населения в период пандемии и период мер сдерживания, уровень бедности незначительно снизился к концу 2020 года, благодаря мерам поддержки, объявленным Правительством РФ. Докризисного уровня экономика страны сможет достичь лишь в 2023 году. Аналитики отмечают риск введения новых западных санкций против России и вероятность дальнейшей переориентации российской внешней торговли и инвестиционных потоков в сторону Китая.

В 2021 году полного восстановления не произойдет, но по прогнозам

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ВВП вырастет на 2,9%.

Негативные тенденции наблюдаются и в экономике региона, индекс производства по промышленным видам экономической деятельности в Пермском крае в 2020 году снизился по сравнению с 2019 годом на 3%. Значительное падение индекса отмечено в сфере энергетики (–11,9%), в сфере добычи полезных ископаемых (–5%). При этом на 6% вырос индекс производства в сфере водоснабжения и утилизации отходов. В 2020 году оборот розничной торговли сложился в сумме 499,6 млрд рублей, что составляет 94,6% к соответствующему периоду прошлого года. В Обществе также сократились розничные продажи товаров и услуг.

В связи с вводом ограничительных мер, связанных с распространением коронавирусной инфекции, объем инвестиций в основной капитал на территории края снизился на 19,2% относительно уровня 2019 года и по оценке 2020 года составит 235,1 млрд рублей.

Наибольшее негативное влияние оказало и обеспечение электрической энергией, газом и паром – снижение на 9,8% (доля в общем объеме инвестиций – 5,7%), торговля оптовая и розничная – снижение в 1,2 раза (доля в общем объеме инвестиций – 2,1%).

Положительное влияние оказали следующие отрасли: добыча полезных ископаемых – рост на 13,8% (доля в общем объеме инвестиций – 26,6%), строительство – рост в 1,3 раза (доля в общем объеме инвестиций – 5,5%), транспортировка и хранение – рост на 0,2% (доля в общем объеме инвестиций – 8,1%).

Только в 2022 году в Прикамье ожидается восстановление объема инвестиций в основной капитал на докризисный уровень. Инвестиционную деятельность в Пермском крае, в основном, ведут крупные промышленные предприятия (около 80% от общего объема инвестиций). В настоящее время в регионе реализуется около 80 крупных промышленных инвестиционных проектов с общим объемом инвестиций порядка 1,6 трлн рублей со сроками завершения до 2025 года.

Строительная отрасль, во многом в силу инерции и длительности проектов, продолжает оставаться одним из драйверов экономики. В 2020 году на территории края построено 12 146 квартир общей площадью 910,2 тыс. кв. метров, что на 5,2% больше, чем в соответствующем периоде предыдущего года (ввод новых домов должен положительно повлиять на потребление электроэнергии), в 2020 году наблюдается рост клиентской базы среди бытовых потребителей – количество лицевого счетов увеличилось на 7%. При этом в 2020 году прибыль хозяйствующих субъектов в Прикамье составила 127 924,7 млн рублей, что вдвое ниже, чем в 2019 году.

На фоне описанных явлений в 2020 году ПАО «Пермэнергосбыт» активно оптимизирует свои расходы, в том числе уменьшает количество очных пунктов обслуживания, предлагая клиентам пользоваться удаленными сервисами для получения консультаций.

Уровень безработицы в регионе повысился в 2020 году. Статус безработных сохраняют более 35 тыс. чело-

век. Это вдвое больше, чем год назад. Данный фактор также влияет на повышение дебиторской задолженности по группе «Население».

Дебиторская задолженность потребителей электроэнергии выросла по сравнению с прошлым годом на 6,7%, что на 0,7% больше, чем в 2019 году (+6,0%). На конец 2020 года дебиторская задолженность в целом по Обществу составила 5 334,81 млн руб., ее прирост за 2020 год составил 333,39 млн руб.

Таким образом, экономические тенденции оказывают негативное влияние на платежеспособность потребителей и на показатели Общества в целом.

Технологические тенденции

2020 год доказал важность умения вовремя адаптироваться к трансформирующейся реальности. Компании, которым удалось сохранить хорошие показатели в такой сложный период, сумели вовремя перевести процессы в digital. Поэтому самой главной и глобальной тенденцией 2020 года стала цифровизация. Уровень проникновения цифровых решений в работу российских энергосбытовых компаний пока еще не такой высокий как у мировых лидеров отрасли. Энергосбытовые компании сконцентрированы сегодня на модернизации текущих биллинговых систем, систем взаимодействия с потребителями и находятся на этапе автоматизации и подготовки основы для цифровизации бизнеса. Цифровизация в будущем должна помочь компаниям трансформироваться из сбытовых в сервисные, со множеством услуг, оказываемых существующей базе потребителей.

26 июля 2018 года Совет директоров Общества утвердил программу по развитию информационных технологий ПАО «Пермэнергосбыт» на период 2019–2021 годов, направленную на улучшение бизнес-процессов Общества, применение современных цифровых технологий для повышения эффективности, укрепление конкурентных преимуществ и повышение качества предоставляемых клиентам продуктов.

Благодаря ее реализации в год пандемии, Общество смогло обеспечить оперативный перевод части персонала на работу в удаленном режиме, что позволило, продолжить эффективно выполнять поставленные задачи.

Одним из рисков растущей цифровизации и такого режима работы является усиление уязвимости системы к кибератакам. В Обществе для обеспечения безопасности ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов используется обширный набор инструментов для защиты как от внешних кибератак, так и от негативных действий внутренних пользователей, таких как: комплексная антивирусная защита всех элементов ИТ-инфраструктуры, регулярный аудит ИТ-инфраструктуры с помощью специализированных инструментов, использование встроенных инструментов защиты операционных систем и сетевого оборудования. Новые технологии все более активно применяются для контроля состояния и повышения эффективности работы энергетических активов и инфраструктуры, которые, вполне естественно, подвержены старению.

Еще одним трендом цифровизации

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

является персонификация сервисов, для реализации которой используются системы по сбору и анализу больших массивов данных. В последние годы фактически все российские энергобытовые компании предлагают своим клиентам так называемые личные кабинеты. Общество активно вовлекает клиентов в использование удаленных сервисов. Так, в 2020 году посещаемость личных кабинетов как для юридических, так и для физических лиц повысилась на 55% по сравнению с прошлым годом, оплачивать услуги через личный кабинет стали в 2 раза чаще.

Общество стремится предоставить максимально полный пакет услуг дистанционно, поэтому в личном кабинете расширяется спектр возможностей, теперь клиенту предоставляется возможность подать заявление онлайн по 13 темам. Самыми популярными являются заключения новых договоров с физ лицами и внесение изменений в условия договора для юридического лица. Внедрение личного кабинета существенно упростило работу потребителей с актуальной информацией по показаниям приборов учета, заключенным договорам, начислениям, оплате и истории потребления.

Общество активно переводит клиентов на электронный документооборот. Среди юридических лиц более 91% договоров обслуживается электронно (т.е. организации получают расчетные документы посредством электронных средств связи таких как электронная почта, личный кабинет для юридических лиц», через оператора ЭДО. Наша Компания проводит кропотливую работу по разъяснению всех

преимуществ перехода на ЭДО и проводит стимулирующие акции для клиентов.

Благодаря этим мероприятиям за 2020 год в 2,7 раз выросло количество физических лиц (частных клиентов), подписавшихся на электронную квитанцию и отказавшихся от бумажного носителя. Таким образом, Общество постепенно сокращает затраты на печать и доставку расчетных документов клиентам.

Еще одним трендом является оснащение домовладений «умными счетчиками» – приборами учета, которые передают показания в управляющие компании и ресурсоснабжающие организации автоматически. Согласно Федеральному закону от 27.12.2018 г. N 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации», эти мероприятия помогут снизить потери ресурса от мошенничества и неучтенных трат на участках. Для реализации этой задачи Общество постоянно повышает квалификацию специалистов по монтажу и настройке систем удаленного опроса. Так, в 2020 году в рамках энергосервисных контрактов было установлено около 350 «умных» приборов учета.

Стремление потребителей электроэнергии к сокращению издержек производства за счет снижения энергозатрат ведет к необходимости постепенного переоснащения объектов, замене устаревшего оборудования, переводу предприятий на использование новых технологий, в том числе

энергосберегающих и энергоэффективных. Эта тенденция может привести к сокращению клиентами Общества потребления энергии в краткосрочной перспективе. Указанный риск Общество компенсирует, активно участвуя в процессах внедрения энергосберегающих и энергоэффективных технологий у клиентов, получая дополнительные доходы от развития этой деятельности. Так, в 2020 году было реализовано более 20 контрактов со школами, детскими садами и предприятиями ЖКХ.

Кроме этого, в рамках энергосервисных контрактов клиентам предоставляется доступ в личный кабинет – единый диспетчерский центр, где клиент может контролировать объем потребления и качества коммунальных услуг, а также получает возможность управлять подачей коммунальных услуг централизованно. В дальнейшем цифровизация позволит не только наблюдать происходящие процессы, но также прогнозировать и моделировать функционирование систем.

В долгосрочном плане успешные проекты по оптимизации энергопотребления позволяют клиентам расширять производство и вводить в эксплуатацию дополнительные мощности, что в конечном итоге приводит к восстановлению роста потребления энергии.

Технологические тенденции являются очень перспективными и предоставляют Обществу новые возможности для развития.

Политико-правовые тенденции

Нормативно-правовая база находится в процессе постоянного изменения, это дестабилизирует бизнес-

процессы и осложняет работу, но Общество имеет достаточные компетенции для учета изменений законодательства в своей производственной деятельности и успешно справляется с новыми требованиями.

Так, в соответствии с федеральным законодательством (Федеральный закон от 27.12.2018 г. № 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации» вступил в действие 28 декабря 2018 года, и среди специалистов в области энергетики получил название «Закон об интеллектуальном учете») с 1 июля 2020 года ответственность за приборы учета электроэнергии перешла к энергетическим компаниям: гарантирующим поставщикам в многоквартирных домах и к сетевым компаниям в случае с прочими потребителями (к ним в том числе относятся потребители в частной жилой застройке).

С переносом с 1 июля 2020 года ответственности за приборы учета электроэнергии на гарантирующих поставщиков, потребители перестали нести затраты на приобретение и установку приборов учета, что составляет от 1 500 рублей в зависимости от сложности работ по установке и вида самого прибора учета. Также с потребителя снимается вся ответственность за обслуживание и поверку приборов учета и за ним остается обязанность следить за сохранностью прибора учета, если он установлен в его зоне ответственности (например, в квартире или на земельном участке, где стоит час-

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

тный дом). Затраты, которые ранее несли потребители, теперь несут гарантирующие поставщики и сетевые организации. В связи с исполнением указанного закона на 31.12.2020 г. Обществом было установлено 2 710 приборов учета электроэнергии. Замена приборов учета электроэнергии на интеллектуальные будет происходить поэтапно. Сначала их установят новым потребителям в рамках технологического присоединения. Действующее оборудование будет меняться по мере выхода из строя, поломки или истечения межповерочного интервала. Перенос ответственности за установку приборов учета на ресурсоснабжающие организации направлен на снижение затрат потребителей и повышение качества обслуживания.

Тенденции, ведущие к развитию конкуренции в отрасли, оказывают в целом негативное влияние, но находятся под постоянным контролем Общества. Компания осуществляет регулярный мониторинг рынка и ведет оперативную работу по совершенствованию и диверсификации деятельности, повышает качество предоставляемых услуг.

Конкурентное окружение

ПАО «Пермэнергосбыт» занимает лидирующее положение на региональном рынке сбыта электроэнергии и мощности с долей электропотребления 58,28%. Остальной объем электрической энергии поставляется другими независимыми энергосбытовыми компаниями.

Ниже представлены независимые энергосбытовые компании, действующие на территории Пермского края, с указанием предприятий, в отношении

которых электроэнергия и мощность приобретается на ОРЭМ, и дата начала поставки:

1. Общество с ограниченной ответственностью «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕРВИС» (ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕРВИС») – единый оператор по поставкам электроэнергии и мощности организаций, входящих в группу «ЛУКОЙЛ» с января 2008 года;

2. Акционерное общество «Энергопромышленная компания» (АО «ЭПК») осуществляет энергоснабжение с оптового рынка ПАО «Уралкалий», АО «БСЗ», «АВИСМА» филиал ПАО «КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА» с 2010 года;

3. Общество с ограниченной ответственностью «РУСЭНЕРГОРЕСУРС» (ООО «РУСЭНЕРГОРЕСУРС») занимается энергоснабжением АО «Транснефть-Прикамье», АО «Транснефть – Урал» в границах Пермского края с июля 2012 года;

4. Общество с ограниченной ответственностью «РУСЭНЕРГОСБЫТ» (ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ») занимается поставкой электроэнергии для ОАО «РЖД» в границах Пермского края) с октября 2017 года;

5. Акционерное общество «Сибурэнергоменеджмент» (АО «Сибурэнергоменеджмент») занимается поставкой электроэнергии для АО «СИБУР-ХИМПРОМ» и АО «УРАЛОРГСИНТЕЗ» с января 2008 года;

6. Общество с ограниченной ответственностью «Энергоснабжающая организация Кирово-Чепецкого химического комбината» (ООО «ЭСО КЧХК») – с апреля 2013 года приобре-

тает электроэнергию для АО «ОХК «УРАЛХИМ» филиал «Азот», который находится в г. Березники Пермского края; с января 2018 – для филиала «ПМУ» АО «ОХК «УРАЛХИМ» в г. Перми и ООО «ПРОМКАНАЛ-ТЕХНО»;

7. Публичное акционерное общество «Метафракс» (ПАО «МЕТАФРАКС») приобретает электроэнергию для собственных целей с апреля 2013 года;

8. Общество с ограниченной ответственностью «ЭНЕРМЕТ» (ООО «ЭНЕРМЕТ») приобретает электроэнергию для АО «ЧМЗ» с января 2019 года;

9. Акционерное общество «Энергосбытовая компания «Восток» (АО «ЭК «ВОСТОК») приобретает электроэнергию и мощность с ОРЭМ для предприятий АО «Гознак» (Пермская печатная фабрика – филиал АО «Гознак») с января 2010 года;

10. Акционерное общество «Транс-сервисэнерго» (АО «Транссервисэнерго») приобретает электроэнергию на ОРЭМ для АО «ПРОДО ПТИЦЕФАБРИКА ПЕРМСКАЯ» с мая 2016 года;

11. Общество с ограниченной ответственностью «МагнитЭнерго» (ООО «МагнитЭнерго») приобретает энергию на ОРЭМ для АО «Тандер» с января 2015 года;

12. Общество с ограниченной ответственностью «Энергопрогноз» (ООО «Энергопрогноз») приобретает электроэнергию для ООО «НОВОГОР-ПРИКАМЬЕ» с января 2016 года;

13. Акционерное общество «Мосэнергосбыт» (АО «Мосэнергосбыт») приобретает электроэнергию для ООО

«МЕТРО КЭШ ЭНД КЕРРИ» с апреля 2016 года;

14. Общество с ограниченной ответственностью «Транснефтьэнерго» (ООО «Транснефтьэнерго») приобретает электроэнергию (мощность) для АО «ТРАНСНЕФТЬ – ПРИКАМЬЕ» в границах Пермского края с сентября 2016 года;

15. Акционерное общество «Газпром энергосбыт» (АО «Газпром энергосбыт») приобретает электроэнергию (мощность) для ООО «ГАЗПРОМ ТРАНСГАЗ ЧАЙКОВСКИЙ» в границах Пермского края с января 2019 года;

16. Общество с ограниченной ответственностью «ЕЭС-Гарант» (ООО «ЕЭС-Гарант») приобретает электроэнергию (мощность) для ПАО «Вымпелком» – Пермь с апреля 2017 года;

17. Общество с ограниченной ответственностью «Ритейл Энерго Консалт» (ООО «РЭК») приобретает электроэнергию (мощность) для ООО «ЛЕНТА» с января 2019 года;

18. Общество с ограниченной ответственностью «Ижевская энергосбытовая компания» (ООО «Ижэнергосбыт») приобретает электроэнергию (мощность) для АО «УНС» с июля 2019 года;

19. Общество с ограниченной ответственностью «Евро-азиатская сбытовая компания» (ООО «ЕАСК») приобретает электроэнергию (мощность) для ОАО «СМЗ» с января 2017 года, для ООО «ГЭК» с октября 2020 года;

20. Общество с ограниченной ответственностью «ЕвроХим-Энерго» (ООО «ЕвроХим-Энерго») приобретает электроэнергию (мощность) для ООО «ЕВРОХИМ – УКК» с октября 2016 года;

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

21. Общество с ограниченной ответственностью «Генеральная Энергетическая Компания» (ООО «ГЭК») приобретает электроэнергию (мощность) для АО «СОЛИКАМСКБУМПРОМ» с октября 2019 года;

22. Общество с ограниченной ответственностью «МЕЧЕЛ-ЭНЕРГО» (ООО «МЕЧЕЛ-ЭНЕРГО») приобретает электроэнергию (мощность) для АО «Нытва» с января 2020 года;

23. Общество с ограниченной ответственностью (ООО «Центрэнерго»)

приобретает электроэнергию (мощность) для АО «ГалоПолимер Пермь», ИП Лукин М. Г. с апреля 2020 года;

24. Общество с ограниченной ответственностью «Инженерные изыскания» (ООО «Инженерные изыскания») приобретает электроэнергию (мощность) для ООО «Свеза Уральский» с октября 2020 года.

Структура потребления независимыми энергосбытовыми компаниями, действующими в Пермском крае, приведена в таблице 5 и на рисунке 4:

Табл. 5. Структура потребления электроэнергии независимыми энергосбытовыми компаниями

	2020 г., факт, млн кВт-ч	Доля рынка, %
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»	10 594,98	58,28
ООО «ЕАСК»	464,18	2,55
АО «ЭПК»	2 669,47	14,68
ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕРВИС»	1 392,96	7,66
ООО «ЭСО КЧХК»	569,59	3,13
ООО «РУСЭНЕРГОСБЫТ»	564,57	3,11
Субъекты с долей рынка менее 2,5%	1 923,89	10,59

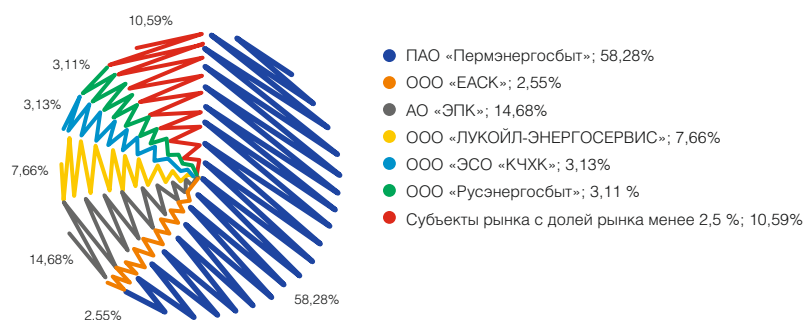


Рис. 4. Потребление электроэнергии в Пермском крае в 2020 г., %, млн кВт-ч

Стоит отметить, что, несмотря на нарастающую конкуренцию в энергосбытовом бизнесе, ПАО «Пермэнергосбыт» удается удерживать лидерские позиции на рынке сбыта электроэнергии и мощности Пермского края.

Общество, принимая во внимание тенденции развития отрасли, ведет целенаправленную работу по развитию конкурентных преимуществ за счет повышения качества предоставляемых услуг, также осуществляет мероприятия, направленные на удержание крупных потребителей, стоящих перед выбором выхода на ОРЭМ или перехода к другой сбытовой компании. Данный риск рассматривается нами, как весомый ввиду следующих аспектов:

- наличие у указанной группы клиентов корпоративных независимых энергосбытовых компаний, имеющих возможность заключения договоров энергоснабжения на условиях, отличных от условий Компании, как гарантирующего поставщика;

- стремление таких клиентов к проведению расчетов за электроэнергию и мощность на условиях ОРЭМ;

- упрощение процедуры регистрации ГТП и получения права доступа к торговой системе ОРЭМ независимыми энергосбытовыми компаниями.

В целях снижения риска потери крупных клиентов в ПАО «Пермэнергосбыт» ведется индивидуальная работа с потребителями: выявляются причины возможного ухода, разрабатываются

индивидуальные предложения, разъясняются детали расчетов за электроэнергию, осуществляется активная методическая работа для оптимизации затрат на энергоресурсы потребителей, изменению режимов потребления с аналитическими расчетами возможной экономии, предлагаются технические решения, направленные на изменение ценовых параметров, оказывается помощь в решении возникающих вопросов. Клиенты постоянно информируются об изменении нормативно-правовой базы и дополнительных возможностях оптимизации расходов, в результате предлагаются максимально привлекательные договорные условия для клиентов.

С целью повышения конкурентоспособности Общество корректирует приоритетные продуктовые направления, разрабатывает актуальные решения для клиента в соответствии с его потребностями.

Общество реализует множество мероприятий для увеличения клиентской базы за счет диверсификации деятельности Компании, вводит новый ассортимент товаров и дополнительных сервисов, направленных на максимально полное удовлетворение потребностей клиента, расширяет сферу своей деятельности, оказывая услуги за пределами Пермского края.

ПАО «Пермэнергосбыт» активно продвигает следующие направления под собственным брендом:

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ

Табл. 6. Продуктовые направления ПАО «Пермэнергосбыт» в 2019-2020 гг.

Продуктовые направления	2019 год Объем реализации, тыс. руб. (без НДС)	2020 год Объем реализации, тыс. руб. (без НДС)
«Энергоснабжение» – реализация электроэнергии на розничном рынке	39 100 088,83	37 639 180,42
«Энерготрейдинг» – реализация электроэнергии на оптовом рынке	143 043,49	123 046,08
«Единая квитанция» – агентские услуги предприятиям ЖКХ	98 207,23	103 537,59
«Розничные продажи» – продажа приборов учета, электротехнических товаров и сопутствующих им товаров, и услуг	189 058,48	105 660,98
«Энергосервис» – реализация проектов, поставка товаров и услуг для энергосбережения, возможно с условием рассрочки платежа	90 280,20	67 522,99
«Фиксированные цены» – агентские услуги по сбытовой деятельности	50 400,80	51 246,66
Выручка от реализации газа	113 400,05	78 695,22
Прочие виды деятельности	3 557,80	6 714,17

Помимо того, что Общество в существующих реалиях ведет активную борьбу с растущей дебиторской задолженностью и покрытием кассовых разрывов, стремится удерживать крупных клиентов, диверсифицирует направления деятельности, оно проводит достаточно много мероприятий по цифровизации бизнеса, так как уже в ближайшей перспективе внедрение цифровых систем приведет к кардинальным изменениям всей энергетической отрасли.

Благодаря цифровизации, станет возможно быстрое принятие решений, обеспечение повышения эффективности операционной деятельности, оптимизация расчетов с потребителями, прежде всего, обеспечение их точности и снижение объема неплатежей.

Отметим, что внедрение цифровых решений в энергосбытовых компаниях, в том числе и в Обществе, сдерживается зарегулированностью отрасли. Энергосбытовые компании не могут предлагать гибкие тарифы потребителям, устанавливать скидки, внедрять инструменты поощрения в управлении спросом на электроэнергию. Энергосбытовые компании вынуждены работать в рамках минимальной сбытовой надбавки, и нести дополнительные затраты, устанавливая как стандартные, так и умные приборы учета с удаленной системой опроса за счет собственных средств.

Планируется, что энергосбытовые компании массово перейдут на телеметрию к 2035 году, но уже к 2025 году должен значительно расшириться ассортимент предлагаемых продуктов, услуг и сервисов, в том числе за счет их интеграции с продуктами и услугами из других отраслей.

Так, в 2020 году Общество продолжило активно переводить клиентов на дистанционные сервисы, совершенствовало функции личного кабинета, а

в условиях пандемии, Общество также предлагало клиентам в круглосуточном режиме оформить заказ на электротехническую продукцию в собственном интернет-магазине (приборы учета, светотехнику, оборудование для приема цифрового ТВ, обогреватели и пр.) с доставкой на дом. Кроме этого, ПАО «Пермэнергосбыт» ведет гибкую ассортиментную политику, вводя в продуктовую линейку товары повышенного или сезонного спроса, например, бактерицидные рециркуляторы. Спрос на это оборудование был спровоцирован распространением коронавирусной инфекцией.

В настоящее время Общество стремится максимально сместить фокус на активную работу с клиентами, в том числе по предоставлению дистанционных услуг и использовать инструменты,

которые повышают лояльность клиентов, собираемость платежей за услуги и доходность за счет предоставления дополнительных сервисов.

В результате всех предпринимаемых мер и активном внедрении высокотехнологичных инструментов в кратчайшие сроки, при профессиональном владении этими технологиями Общество способно оптимизировать затраты, снизить риск возникновения чрезвычайных ситуаций, сократить время обучения персонала, увеличить количество клиентов и улучшить качество оказываемых услуг и сервисов.

На сегодняшний день тенденции развития энергетической отрасли и экономики в целом Общество оценивает, как умеренно пессимистичные и отмечает их существенное влияние на показатели Компании.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБЩЕСТВА В ОТРАСЛИ



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

Деятельность любого предприятия как хозяйствующего субъекта сопряжена с теми или иными рисками, влияющими на реализацию принятой стратегии развития, достижение поставленных целей и эффективности деятельности в целом.

ПАО «Пермэнергосбыт», стремясь сохранить и укрепить свое лидирующее положение на энергосбытовом рынке Прикамья, уделяет повышенное внимание процессу внедрения системы управления рисками. Политика Общества в области управления рисками подразумевает своевременное выявление и предупреждение возможных рисков.

04.12.2019 г. Совет директоров утвердил кандидатуру лица на должность руководителя подразделения, ответственного за управление рисками в Обществе.

Перед подразделением, осуществляющим управление рисками, совместно с владельцами рисков, поставлена задача по определению и документированию ключевых рисков Общества с составлением карты ключевых рисков.

В течение 2020 года ПАО «Пермэнергосбыт» планомерно осуществлялись мероприятия по внедрению СУР в соответствии с утвержденным планом-графиком мероприятий по внедрению системы управления рисками в ПАО «Пермэнергосбыт» на 2020 год.

В Компании разработаны и утверждены решением Совета директоров от 20.03.2020 г. (Протокол № 227 от 20.03.2020 г.) следующие внутренние нормативные документы в области риск-менеджмента, заложившие осно-

ву, сформировавшие направление и предопределившие успешное развитие системы управления рисками:

- Положение о системе управления рисками ПАО «Пермэнергосбыт», являющееся верхнеуровневым документом, устанавливающим общие принципы построения системы управления рисками, ее цели и задачи, общие подходы к организации процесса управления рисками, распределение ответственности между участниками и характер их взаимодействия;

- Регламент по управлению рисками ПАО «Пермэнергосбыт», методологический документ, регламентирующий и детально описывающий организацию и осуществление системы управления рисками в Обществе.

Кроме того, в отчетном году были успешно реализованы мероприятия плана-графика по идентификации, оценке и управлению ключевыми рисками с разработкой и утверждением реестра и карты ключевых рисков. На основе общего итогового реестра рисков сформирован перечень мероприятий по снижению рисков – мероприятия по снижению вероятности возникновения, а также снижению последствий от реализации рисков. Определены показатели риск-аппетита – приемлемого уровня риска, отражающего общекорпоративный подход к определению приемлемости рисков для Общества.

По итогам 2020 года проведен мониторинг выполнения мероприятий по снижению рисков, все мероприятия по состоянию на 31.12.2020 г., выполнены в полном объеме.

В рамках мониторинга актуализирован перечень мероприятий по снижению рисков, откорректированы формулировки и сроки выполнения части мероприятий, а также разработаны новые.

Обществом в 2020 году успешно реализованы все этапы внедрения СУР, отраженные в плане-графике. Ни один риск из реестра ключевых рисков не был реализован, в том числе благодаря своевременному и качественному выполнению сотрудниками компании мероприятий по снижению рисков.

В соответствии с «Рекомендациями по организации управления рисками, внутреннего контроля, внутреннего аудита, работы комитета совета директоров (наблюдательного совета) по аудиту в публичных акционерных обществах» (информационное письмо ЦБ РФ № ИН-06-28/143 от 01.10.2020 г.), в ПАО «Пермэнергосбыт» принято решение об организации процессов управления рисками и осуществления внутреннего контроля в контексте единой интегрированной в бизнес-процессы Общества системы управления рисками и внутреннего контроля. Подразделение по управлению рисками реорганизовано в подразделение по управлению рисками и внутреннему контролю с наделением последнего дополнительными функциями и обязанностями по осуществлению внутреннего контроля в Обществе.

Основными, важными задачами по внедрению системы управления рисками и внутреннего контроля в ПАО «Пермэнергосбыт» на 2021 год будут:

- корректировка и актуализация

нормативной документации по системе управления рисками и внутреннего контроля;

- дальнейшая интеграция системы управления рисками и внутреннего контроля в деятельность Общества;
- реализация процессов внутреннего контроля в области операционной деятельности, подготовки отчетности и соблюдения всех обязательств Общества;
- оценка эффективности применяемых контрольных процедур;
- осуществление мониторинга уровня рисков;
- актуализация существующего реестра рисков;
- контроль реализации мероприятий по снижению рисков;
- анализ результативности и эффективности мероприятий по снижению рисков;
- повышение компетенции сотрудников в области СУР и ВК.

В течение отчетного периода Компания оценивала возможное влияние на свою деятельность следующих рисков:

Страновые, региональные и политические риски

Страновой риск зависит прежде всего от политической и экономической ситуации в регионе присутствия Общества и Российской Федерации.

В настоящее время политическая ситуация в стране является относительно стабильной, однако нельзя исключить обострения общественных противоречий, роста безработицы, усиления инфляции и, как следствие, роста политической напряженности.

Общество осуществляет свою дея-

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

тельность на территории Российской Федерации в Пермском крае. Российская экономика тесно связана с мировыми экономическими процессами и, как следствие, подвержена влиянию изменений в мировой экономике, снижению цен на нефть и колебаниям валютных курсов, а также ситуации с пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19.

В связи с повсеместным применением в 2020 году ограничений, связанных с распространением коронавирусной инфекции, введением в Пермском крае режима повышенной готовности и, как следствие, определением жестких мер, направленных на противодействие эпидемии, а также усугубившимися кризисными явлениями на российском финансовом рынке и сокращением промышленного производства, наблюдается снижение уровня энергопотребления и реализации электроэнергии, что влечет за собой сокращение продаж и уменьшение выручки, а также рост дебиторской задолженности вследствие неплатежей со стороны потребителей.

Для устранения этих рисков Общество оперативно реагирует на возникшие угрозы, проводит ряд мероприятий по снижению влияния кризисных явлений на своих сотрудников, операционную деятельность и бизнес. Общество предпринимает меры по обеспечению эпидемиологической безопасности работников, работоспособности Компании, в том числе в условиях удаленной работы сотрудников, сохранению основных средств, оптимизации затрат, пересмотру капиталовложений.

Пермский край расположен в зоне с умеренно-континентальным климатом, что практически исключает риски, связанные с природными катаклизмами, поэтому **риски, связанные с региональными климатическими** особенностями, оцениваются Обществом как минимальные.

Отраслевые риски

Основным видом деятельности Общества является продажа электроэнергии (мощности) на розничном рынке. ПАО «Пермэнергосбыт» является гарантирующим поставщиком электрической энергии в Пермском крае. Наличие статуса ГП у Общества предусматривает масштабное регулирование со стороны государственных органов. Это касается как ценообразования, так и порядка договорной работы с потребителями.

– Риск утраты возможности осуществления основного вида деятельности – энергосбытовой деятельности.

Обществом осуществляется постоянный мониторинг изменений законодательства по вопросам лицензирования энергосбытовой деятельности. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 г. № 440 «О продлении действия разрешений и иных особенностях в отношении разрешительной деятельности в 2020 году», до 01.07.2021 г. энергосбытовая деятельность может осуществляться без лицензии на осуществление энергосбытовой деятельности и без применения к лицам, осуществляющим энергосбытовую деятельность, предусмотренной законодательством ответственности за осуществление энергосбытовой деятельности без лицензии.

Указанный риск в настоящее время не является существенным для деятельности Общества.

– Риск установления регулируемыми органами более низких по сравнению с экономически обоснованным уровнем сбытовых надбавок в связи с изменениями действующего законодательства в части расчета сбытовых надбавок.

Обозначенный риск имеет существенное значение для деятельности Компании и находится под постоянным ее контролем. Общество ведет постоянную работу с регулирующими органами, предъявляет подробное экономическое обоснование всех запланированных расходов в соответствии с методикой эталонов затрат ГП и графиком поэтапного доведения необходимой валовой выручки ГП до его эталонной выручки.

– Риск, связанный с недостаточной четкостью правового регулирования значительной части взаимоотношений в электроэнергетике в условиях реформирования, в том числе в части изменения законодательства по вопросам резервируемой мощности и установки интеллектуальных систем учета за счет ГП.

Компания осуществляет постоянный мониторинг и учет происходящих изменений действующего законодательства, в связи с чем указанный риск незначителен. Для выполнения требований Федерального закона № 522-ФЗ от 27.12.2018 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии

(мощности) в Российской Федерации» в Обществе реализуется проект по созданию интеллектуальной системы учета электрической энергии (ИСУЭ).

Общество участвует в ряде судебных разбирательств, однако принятые судами решения не могут оказать существенного влияния на финансово-хозяйственную деятельность Компании. Риск неисполнения или ненадлежащего исполнения третьими лицами обязательств, связанных с возможной ответственностью Общества, минимален.

– Риски, связанные с деятельностью на оптовом рынке.

Общество является субъектом оптового рынка электроэнергии и мощности и осуществляет деятельность на оптовом рынке в соответствии с условиями договора о присоединении к торговой системе оптового рынка. К факторам риска, связанным со спецификой участия в торговле на оптовом рынке относятся риски применения санкций к Обществу за ненадлежащее исполнение требований ДОП, а также риск лишения Общества статуса субъекта рынка.

Для минимизации данных рисков Общество добросовестно выполняет обязанности и требования, установленные Правилами оптового рынка и ДОП и не допускает нарушения требований к порядку осуществления финансовых расчетов, технических требований к системам коммерческого учета, обязанностей по предоставлению отчетной информации и иных требований.

– Риск существенной потери зани-

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

маемой доли рынка в традиционной зоне обслуживания, в том числе в связи с прекращением деятельности крупных предприятий-потребителей.

Возможен уход крупных потребителей в связи с переходом к покупке энергии на ОРЭМ, либо строительством собственных генерирующих мощностей, а также переход потребителей на обслуживание к независимым сбытовым компаниям, действующим на территории Пермского края. К вышеперечисленным причинам потери крупных потребителей, в условиях ограничений, накладываемых на промышленные предприятия в период пандемии COVID-19, а также усугубившегося мирового экономического кризиса, добавился существенный риск банкротства предприятий.

С целью минимизации данных рисков мы осуществляем регулярный мониторинг финансового состояния крупных потребителей электроэнергии с целью выявления кризисных явлений, а также постоянно отслеживаем деятельность энергосбытовых компаний-конкурентов на территории присутствия Общества, проводим индивидуальную работу с потребителями, рассматривающими возможность ухода на ОРЭМ, либо на собственную генерацию, выявляем причины возможного ухода, разрабатываем предложения по реализации мероприятий для удержания потребителей на обслуживании у Общества.

– Риск снижения уровня платежей за потребленную электроэнергию.

Риск снижения уровня платежей за потребленную электроэнергию харак-

терен как для всей энергетической отрасли, так и является риском, напрямую связанным с деятельностью Компании. Снижение уровня платежей потребителями, как физическими, так и юридическими лицами, приводит к увеличению дебиторской задолженности, возникновению проблемных долгов, кассовых разрывов, увеличению уровня кредитования Общества. Критическое снижение уровня платежей потребителей может привести к задержкам платежей на оптовом рынке, лишению Общества статуса субъекта оптового рынка и, как следствие, лишение статуса ГП.

Для снижения данного риска Общество принимает меры по соблюдению потребителями условий оплаты поставленной энергии – проводит разъяснительную работу с целью убеждения в необходимости своевременной оплаты потребленной электроэнергии, реализует мероприятия по расширению и доведению до потребителей возможностей сервисов по онлайн-оплате электроэнергии, проводит стимулирующие пиар-акции, осуществляет претензионно-исковую работу и организационно-технические мероприятия, вводит ограничения потребления энергии.

– Риск информационной безопасности.

Бесперебойная и эффективная деятельность Общества в эпоху цифровых технологий, прежде всего, зависит от надежности систем информационной безопасности. В ситуации, когда уровень информационной безопасности обеспечен на ненадлежащем уровне, могут происходить утечки конфиденци-

альной информации и хищение денежных средств Компании.

Для минимизации данного риска Общество постоянно проводит мероприятия по обновлению систем информационной безопасности, внедряет новейшее программное обеспечение.

– Риск снижения эффективности деятельности в период ограничений, связанных с пандемией COVID-19.

В рамках исполнения решений Правительства РФ и Губернатора Пермского края о реализации мероприятий по снижению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, введении режима повышенной готовности и частичного режима самоизоляции на территории Пермского края, существует риск снижения эффективности деятельности Общества и ухудшения качества обслуживания клиентов.

ПАО «Пермэнергосбыт» для минимизации данного риска реализует мероприятия по переводу значительной части сотрудников Общества на дистанционную работу с организацией удаленного рабочего места, бесперебойных и безопасных каналов связи. Обществом созданы необходимые условия для организации эффективной работы в условиях действия мер по нераспространению COVID-19. В Компании удалось добиться соблюдения баланса – с одной стороны, перевести максимально возможное количество сотрудников на удаленный режим работы, а с другой стороны, не нарушить непрерывный цикл деятельности Общества.

В течение 2020 года, в связи с

невозможностью очного посещения наших офисов, значительно увеличилось количество обращений клиентов дистанционным способом – с помощью личного кабинета, телефонии, онлайн-чатов, письменных обращений. Увеличился и объем платежей через личный кабинет. Удовлетворяя запросы клиентов, мы постоянно улучшаем дистанционные технологии обслуживания потребителей, а также внедряем новые автоматизированные онлайн-сервисы.

Следуя тенденции цифровизации всех сфер жизни и отраслей экономики, Общество активно проводит модернизацию своей ИТ-инфраструктуры, программного обеспечения и информационных систем, а также повышает информационную безопасность своей деятельности.

Финансовые риски

– Риск ликвидности

Контроль над оптимальным уровнем ликвидности Общество осуществляет благодаря развитой системе бюджетирования и управленческого учета на основе сценарного анализа. Результаты сценарного анализа позволяют наглядно увидеть потребность Компании в ликвидности в каждом из альтернативных вариантов развития ситуации, определить отрицательные сценарии, выделить наиболее значимые для нормального функционирования предприятия факторы и оперативно принять необходимые меры для поддержания достаточного уровня ликвидности. Кроме того, Общество управляет

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

риском ликвидности, используя сочетание краткосрочного заемного капитала и собственных средств, что позволяет обеспечить сбалансированную структуру активов и обязательств по срокам. Ежедневное планирование денежных потоков в формате платежного календаря в разбивке по дням позволяет оперативно отслеживать возникновение потенциальных кассовых разрывов и своевременно принимать необходимые меры для поддержания достаточного уровня ликвидности.

– Кредитный риск

Риск снижения уровня платежей за потребленную электроэнергию характерен для всей энергетической отрасли. Снижение уровня платежей потребителей приводит к увеличению дебиторской задолженности, возникновению проблемных долгов, кассовых разрывов, увеличению уровня кредитования Общества. Критическое снижение уровня платежей потребителей может привести к задержкам платежей на оптовом рынке, лишению Общества статуса субъекта оптового рынка и, как следствие, лишению статуса гарантирующего поставщика.

Для снижения данного риска мы принимаем меры по соблюдению потребителями условий оплаты поставленной энергии – проводим претензионно-исковые и организационно-технические мероприятия, вводим ограничения потребления энергии.

Кроме того, денежные средства Общества размещаются только в тех банках, которые имеют минимальный риск дефолта.

– Инфляционный риск – риск обес-

ценения активов или доходов в результате роста цен.

По результатам официальных прогнозов инфляция в РФ по итогам 2020 года составила 4,9%. Центральный Банк РФ, на фоне низкой инфляции, продолжал в 2020 году активно снижать ключевую ставку с 6,25% до 4,25%. У бизнеса появились более дешевые кредитные средства, что повлекло снижение стоимости кредитных ресурсов для Общества. Вместе с тем сохраняется риск отклонения инфляции от прогноза как вверх, так и вниз. В первую очередь рост инфляции может привести к росту затрат Общества и повлечь снижение прибыли, а также отрицательно повлиять на реальные доходы потребителей, снижая покупательскую способность, что может спровоцировать рост дебиторской задолженности.

Для того, чтобы минимизировать влияние инфляционных рисков, Общество предпринимает комплекс мер по повышению оборачиваемости дебиторской задолженности с целью снижения уровня дебиторской задолженности и повышения ее качества.

Правовые риски

В целях минимизации правовых рисков Общество регулярно оценивает локальные нормативные акты, включающие положения, инструкции, регламенты и прочие внутренние документы, актуализируя их по мере изменения норм действующего законодательства.

В Обществе установлен порядок согласования заключаемых договоров и издаваемых организационно-распорядительных документов (приказов, распоряжений), обеспечивается

методическое сопровождение правовой работы в отделениях Общества.

– Риски, связанные с изменением законодательства

Общество при осуществлении своей деятельности в полной мере исполняет требования действующего законодательства РФ. Компания является участником отношений, связанных с тарифным регулированием, антимонопольным и налоговым законодательством.

Для минимизации возможного влияния данного риска, Общество осуществляет постоянный мониторинг изменений законодательства, судебной и правоприменительной практики, а также анализ всех совершаемых операций на предмет соответствия законодательным, нормативным и судебным актам.

– Риски, связанные с изменением судебной практики

Общество является участником судебных процессов, инициированных как самим Обществом, так и иными лицами. Наибольшая часть судебных процессов с участием Общества связана с взысканием Компанией задолженности потребителей по оплате электроэнергии.

Общество осуществляет регулярный мониторинг решений, принимаемых высшими судами, а также оценивает правоприменительную практику, формирующуюся на уровне арбитражных судов округов, активно применяя и используя ее при защите своих прав и законных интересов. В связи с этим риски, связанные с изменением судебной практики, оцениваются как незначи-

тельные.

– Риски изменения законодательства в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19

Общество осуществляет постоянный анализ законодательства и нормативно-правовых актов, принимаемых органами власти федерального и регионального уровней, в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В связи с реализацией мер, направленных на поддержку населения, принято Постановление Правительства РФ № 424 от 02.04.2020 г. «Об особенностях предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Нормативным актом, в период с апреля 2020 года по декабрь 2020 года, было предусмотрено ограничение права поставщиков коммунальных ресурсов на взыскание неустоек (штрафов, пеней), а также права ограничения потребления электрической энергии. Данный фактор оказывал негативное влияние на платежную дисциплину потребителей, лишив Общество самых эффективных и действенных механизмов в борьбе с потребителями-неплательщиками.

Для минимизации данного риска Общество проводит информационно-разъяснительную работу среди населения, с привлечением региональных органов государственной власти, о необходимости своевременной и полной оплаты потребленной электроэнергии, усиливает деятельность юридической службы в части работы по взыс-

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА

канию задолженности. ПАО «Пермэнергосбыт» относится к непрерывно действующим предприятиям, это позволяет организовать бесперебойную работу Общества с максимально возможным применением удаленного режима работы специалистов, увеличением работы с потребителями посредством телефонной связи, электронного документооборота, личного кабинета потребителя, а также мессенджеров и социальных сетей.

Риск потери деловой репутации

Риск потери деловой репутации связан в основном с формированием негативного представления о финансовой устойчивости Общества, качеством обслуживания потребителей, несоблюдением норм действующего законодательства, неисполнением договорных обязательств, разглашением (публикацией) негативной/недостоверной информации об Обществе. Все это может привести к уходу потребителей на обслуживание к другим энергосбытовым компаниям и возникновению убытков.

Общество заботится о своей деловой репутации и в целях минимизации этого риска стремится к строгому соблюдению действующего законодательства и исполнению своих договорных обязательств, проводит политику информационной открытости – раскрывает финансово-экономическую и иную информацию согласно требованиям законодательства.

Основные усилия Общество направляет на совершенствование бизнес-процессов дистанционных технологий обслуживания для удобства кли-

ентов в период ограничений, вызванных режимом самоизоляции и запретом посещения общественных мест, а также для повышения эффективности удаленного обслуживания потребителей. Кроме того, ПАО «Пермэнергосбыт» предоставляет подробное и доступное разъяснение потребителям новых нормативных актов, регулярно информирует о новых товарах и услугах, оперативно реагирует на вопросы клиентов.

В настоящее время нет предпосылок для значительного ухудшения репутации Общества, в связи с наличием достаточно большого накопленного опыта работы на рынке сбыта электроэнергии, качества оказываемых услуг, соблюдения сроков оказания услуг. Таким образом, риск потери деловой репутации незначителен.

Стратегический риск

Стратегические риски анализируются с точки зрения перспектив развития Компании и определяются вероятностью возникновения потерь и убытков в долгосрочной перспективе в результате ошибок при принятии стратегических решений. Риск возникновения у Общества убытков в результате ошибок, допущенных при принятии решений, определяющих стратегию деятельности и развития Компании в условиях кризисных явлений на российском финансовом рынке, связанных как со снижением стоимости нефти и национальной валюты, так и с последствиями продолжающейся пандемии COVID-19, возрастают. Общество оценивает стратегический риск как средний и проводит мероприятия,

направленные на минимизацию указанного риска.

ПАО «Пермэнергосбыт» реализует риск-ориентированный подход при осуществлении бизнес-планирования и принятия управленческих решений. Советом директоров Общества утвержден реестр ключевых рисков, включающий в себя мероприятия по снижению вероятности возникновения, а также по снижению последствий реализации ключевых рисков Компании. Реализа-

ция запланированных мероприятий позволит Обществу минимизировать основные риски.

Компания рассматривает новые подходы к бизнесу, которые обеспечат устойчивые позиции в изменившихся условиях. Использование передовых технологий и инноваций, а также осуществление большей части операций по обслуживанию клиентов удаленно, в режиме онлайн, позволит Обществу минимизировать стратегический риск.

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБЩЕСТВА



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА. ОТЧЕТ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАЗВИТИЯ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

В соответствии с решениями Совета директоров Общества приоритетными являются следующие направления, связанные с основными видами деятельности:

- покупка электроэнергии и мощности;
- реализация электроэнергии на розничном рынке, в том числе реализация электрической энергии гражданам;
- организация эффективной работы с крупными потребителями;
- сохранение Обществом статуса гарантирующего поставщика.

Проведение клиентоориентированной политики является приоритетным направлением деятельности Общества.

Для повышения уровня клиентоориентированности Компания предпринимает следующие меры:

1. Анализирует проблемы и потребности клиентов.

Общество регулярно изучает потребности клиента и получает обратную связь при взаимодействии с ним, выясняет его пожелания по улучшению работы очных офисов обслуживания, удаленных сервисов.

Мы понимаем, что клиенту важно быть услышанным. С этой целью мы проводим очные и онлайн-опросы своих клиентов, анализируем полученные от них отзывы. В результате этих мероприятий для каждого сегмента клиентов разрабатывается свой сервис-продукт и появляются новые направления деятельности.

2. Повышает прозрачность своей деятельности.

Общество в открытой и доступной форме информирует клиентов о зако-

нодательных нововведениях, своевременно раскрывает финансово-экономическую и иную информацию о деятельности Компании в соответствии с требованиями законодательства, оперативно оповещает об изменении правил расчетов за потребленную электроэнергию, своевременно публикует информацию о новых тарифах, предоставляет разъяснительные и наглядные материалы о начислении ОДН и применении повышающего коэффициента.

Для юридических лиц проводятся открытые семинары, в период пандемии в формате видеоконференций, предоставляются частные консультации, предлагается оптимальный формат взаимодействия.

На сайте Компании каждому клиенту предоставляется возможность круглосуточно задать любой интересующий вопрос и в кратчайшие сроки получить на него ответ.

3. Повышает уровень удобства и комфорта при посещении очного офиса обслуживания.

Общество стремится создать максимально удобную атмосферу непосредственно в пунктах обслуживания, даже несмотря на ограничительные меры, действующие в офисах Компании в период пандемии.

Все пункты оформлены в едином, узнаваемом фирменном стиле. В офисах оборудованы места для приема людей с ограниченными возможностями. Офисы обслуживания с большим клиентским потоком оборудованы электронной очередью. Этот сервис помогает повысить качество обслуживания клиентов, сглаживать пиковые нагрузки, эффективно планировать работу

персонала. В период пандемии при введении ограничений посещения офисов, мы строго соблюдали все санитарные нормы и, чтобы сберечь здоровье своих клиентов, не допускали скопления людей в офисах обслуживания, предлагали клиентам средства индивидуальной защиты.

Пункты обслуживания оснащены витринами, где максимально представлен имеющийся ассортимент энергосберегающих продуктов и товаров для дома. Для светотехнической продукции разработаны демостенды для оценки качества свечения.

В офисах обслуживания клиентам предлагается методический и рекламный материал о сервисах и продуктах Общества.

4. Увеличивает количество дистанционных способов взаимодействия с клиентами.

Общество активно внедряет технологические новшества, особенно в период пандемии, расширяет линейку удаленных сервисов, чтобы потребитель смог решить возникшие у него вопросы или получить консультацию, не посещая офисы обслуживания, что в том числе способствует улучшению качества обслуживания клиентов и сокращению времени их обслуживания.

Клиенту предоставляется множество удаленных способов взаимодействия, без посещения пункта обслуживания, таких как: заключение договора энергоснабжения или внесение в него изменений через личный кабинет для юридических лиц; возможность обмена юридически значимыми документами и подписания их через ЭДО;

получение обратной связи по телефону, через мессенджеры, соцсети, по электронной почте; передача показаний приборов учета через личный кабинет юридических и физических лиц, автозапись, тоновый набор (по телефону), используя шаблон передачи показаний приборов учета операторов ЭДО.

В отчетном периоде Общество запустило в эксплуатацию новый сервис для клиентов-юридических лиц – корпоративные чаты в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram и LiveChat, таким образом клиенты получают оперативную консультацию специалистов контакт-центра Компании, решают спорные ситуации без визита в офис.

Для клиентов, которые не используют интернет – ресурсы, запущен в эксплуатацию голосовой робот для приема показаний.

Кроме того, с помощью формы обратной связи или с помощью чатов в мессенджерах наши клиенты могут запросить документы, необходимые для органов социальной защиты и прочих нужд: скан-копии справок об отсутствии задолженности, акты сверок.

По многочисленным пожеланиям клиентов кроме адаптивной версии личного кабинета запущено в эксплуатацию мобильное приложение для клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которое позволяет в удобном формате с любого мобильного устройства получить доступ к базовому функционалу личного кабинета ПАО «Пермэнергосбыт». Для простоты оплаты квитанций физическими лицами в личном кабинете на сайте Компании стал доступен платежный сервис Google Pay.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

Для заказа услуг используются самые разные дистанционные каналы: чат-боты, мессенджеры, социальные сети, контакт-центр.

5. Совершенствует профессиональный уровень персонала и развивает его внутреннюю клиентоориентированность.

Клиентский опыт – это не только задачи, связанные с клиентом, но и связанные с сотрудниками Компании. Нам важна сплоченная команда для достижения высокого уровня развития. Общество осознает, что инвестиции в развитие сотрудников принесут эффект как клиентам, так и сотрудникам.

Общество заинтересовано в постоянном обучении сотрудников и повышении их квалификации. В Компании разработаны корпоративные стандарты, выстроена система аудита, проводится исследование «тайный покупатель», сформирован кадровый резерв Общества по ключевым должностям.

Для развития профессиональных компетенций в Обществе проходят мероприятия по обучению в различных форматах. Внедрена система поддержки знаний на базе подразделений, проводится обязательное дистанционное обучение сотрудников фронт-офиса по таким темам, как «Расчеты за электроэнергию», «Кассы», «Каталог товаров», «Приборы учета» и пр., ознакомительные вебинары по новым направлениям деятельности, а также тренинги по клиентоориентированности, управлению конфликтами, по технике продаж и пр.

Внутренняя клиентоориентированность является частью стратегии Компании, направленной на удовле-

творения потребностей внешних клиентов. Мы стараемся реализовать следующую цепочку фактов «удовлетворенный сотрудник – мотивированный сотрудник – удовлетворенный клиент – лояльный клиент – повышение прибыли». Клиентоориентированный сотрудник относится к Компании с большой степенью лояльности, он готов трудиться больше и лучше для нее, а значит и своего процветания. В связи с этим управление по работе с персоналом на постоянной основе обучает всех сотрудников Общества на курсе «Внутренней клиентоориентированности», а все руководители подразделений прослушали учебный курс «Нематериальная мотивация» и «Управление стрессом», так как формирование благоприятного психологического климата и снижение стресса сотрудников Общества существенно повышает качество работы персонала, делает его более удовлетворенным.

Внутри Компании создается особая клиентоориентированная среда, как прочный фундамент для построения эффективного прибыльного бизнеса в постоянно меняющейся внешней среде. В Обществе на постоянной основе отслеживается уровень удовлетворенности и вовлеченности персонала с последующей работой по улучшению важных, но «западающих» факторов, влияющих на текучесть персонала. Ежемесячно отслеживается показатель текучести персонала, доводится до руководителей подразделений и проводится работа по снижению рисков роста данного показателя. По запросу руководителей подразделений проводятся исследования на предмет изучения социально-психологической атмос-

феры коллектива и мероприятия по улучшению благоприятной среды. Так же принципы и правила внутренней клиенториентированности транслируются через развернутую сеть внутренних коммуникаций посредством позитивных, объединяющих, развивающих информационных сообщений и других активностей. На внешнюю и внутреннюю аудитории Обществом формируется положительный имидж, как работодателя, проявляется социальная ответственность (по результатам 2020 года ПАО «Пермэнергосбыт» вошло в число 100 самых привлекательных работодателей России).

6. Устанавливает долгосрочные отношения с клиентом и индивидуальный подход к бизнес-партнеру.

Мы заинтересованы в обеспечении оперативного, качественного и надежного предоставления услуг, повышении лояльности потребителей и сохранении долгосрочных партнерских отношений.

Обществом в этих целях внедрен ряд регулярных мероприятий:

- Разработка новых сервисов и адресных спецпредложений для клиентов, в том числе предоставление расписки;
- Оказание постоянной техподдержки клиентам, установивших онлайн-кассы, пользующихся ЭДО, внедривших систему автоматизированного снятия показаний приборов учета по услуге «Умный учет» и пр.;
- Организация информационных семинаров для клиентов;
- Предоставление персональных консультаций;
- Организация рекламных акций;
- Публикация полезных материа-

лов на сайте и в социальных сетях.

Компания помогает осваивать клиентам новые инструменты. Так, Обществом ведется активная методологическая работа по оптимизации затрат для заключения энергосервисных контрактов, предлагаются индивидуальные технические решения, направленные на изменение ценовых параметров, гибкая система оплаты и максимально привлекательные договорные условия для заключения и пролонгации договоров по энергоснабжению.

Цель Общества – предоставить лучший сервис, сервис, которого клиент заслуживает, который помогает ему расти и развивать свой бизнес.

7. Развивает гибкость организации – распознает изменения во внешней среде и быстро, оптимально внедряет необходимые изменения внутри организации.

Общество предпринимает все меры для ускорения и упрощения процессов коммуникации с клиентом, обеспечивает доступ к большому количеству информации, максимально цифровизирует свою деятельность, осуществляет мониторинг рыночной среды и постоянно расширяет свою сферу деятельности в зависимости от потребностей клиентов.

В Компании тесно объединены усилия по разработке продуктов-сервисов и взаимодействию с клиентами-пользователями, чтобы создать надежные каналы обратной связи.

Все задачи по разработке новых и доработке существующих сервисов для клиентов создаются на основе обратной связи от контакт-центра, очных пунктов обслуживания, менедже-

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ров по работе с клиентами и при обмене опытом с коллегами из других сбытовых компаний.

В отчетном периоде были реализованы задачи по внедрению новых видов онлайн-заявлений для юридических и физических лиц, возможность передавать показания с фотофиксацией, принимать показания через голосовой робот, оплачивать целевые платежи в разрезе жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии с выделением сумм принятой комиссии. Из-за сложной структуры Компании и нескольких направлений деятельности возникла потребность направлять клиентов к профильному специалисту. Для этого была создана система онлайн-чатов «Онлайн чат-сервис», с помощью которого клиент, обращаясь через общий чат-бот, автоматически переадресуется на эксперта в этой области.

Таким образом, Общество находит баланс между урегулированием жалоб от клиентов и созданием лучшего, интуитивно понятного продукта.

Дальнейшее развитие информационных систем, автоматизации бизнес-процессов, расширение продуктовой линейки позволит повысить удобство и полезность предлагаемых услуг, уровень лояльности клиента, его доверие и будет способствовать увеличению объема реализуемой продукции.

Основными видами деятельности Общества, в том числе и в рамках реализации приоритетных направлений деятельности Общества, являются покупка электроэнергии и мощности на оптовом рынке и реализация электроэнергии на розничном рынке.

ПОКУПКА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ И МОЩНОСТИ В 2020 ГОДУ

В России рынок электроэнергии и мощности представляет собой двухуровневую систему – **оптовый и розничный рынки**.

Оптовый рынок электрической энергии и мощности – сфера обращения особых товаров (электрической энергии и мощности) в рамках Единой энергетической системы России в границах единого экономического пространства Российской Федерации. Субъектами оптового рынка являются генерирующие компании (продавцы электроэнергии и мощности), сбытовые компании, сетевые организации, крупные потребители (покупатели электроэнергии и мощности).

ПАО «Пермэнергосбыт» является субъектом оптового рынка электроэнергии и мощности и осуществляет свою деятельность в соответствии с договором о присоединении к торговой системе оптового рынка и регламентами оптового рынка.

На розничном рынке купля-продажа электроэнергии (мощности) осуществляется по двусторонним договорам между производителями и покупателями (потребителями).

ПАО «Пермэнергосбыт» приобретает электроэнергию и мощность на оптовом и розничном рынке электрической энергии и мощности.

Рынок электроэнергии

Совокупный объем покупки электроэнергии представлен в таблице:

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

Табл. 7. Покупка электроэнергии ПАО «Пермэнергосбыт», млн кВт·ч

	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Всего покупка электроэнергии	12 054,5	11 569,9	10 750,8
В том числе:			
на оптовом рынке электроэнергии (мощности)	11 564,2	11 182,9	10 401,8
на розничном рынке электроэнергии	490,3	414,0	349,0

Покупка электроэнергии на опто-
вом рынке

Электрическая энергия на ОРЭМ может продаваться по регулируемым ценам (в рамках регулируемых договоров) и по конкурентным (нерегулируемым) ценам (на рынке на сутки вперед,

на балансирующем рынке, в рамках свободных договоров).

Общий объем покупки электроэнергии ПАО «Пермэнергосбыт» на оптовом рынке в 2020 году составил 10 401,8 млн кВт·ч, в том числе:

Табл. 8. Покупка электроэнергии на оптовом рынке в 2020 г., млн кВт·ч

	план	факт
По регулируемым договорам	2 790,0	2 790,0
На рынке на сутки вперед	7 633,5	7 478,2
На балансирующем рынке	164,3	133,6
Итого	10 587,8	10 401,8

СТРУКТУРА ПОКУПКИ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ
НА ОПТОВОМ РЫНКЕ, %

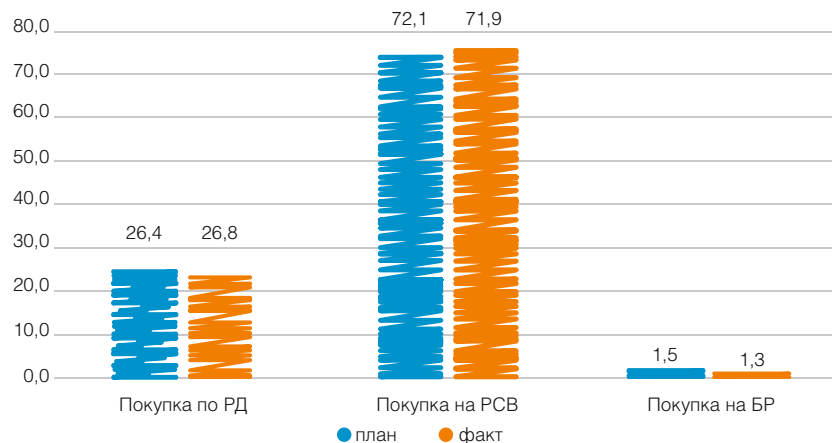


Рис. 5. Структура покупки электроэнергии на оптовом рынке, %

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

В 2020 году регулируемые договоры были заключены в отношении объемов электроэнергии и мощности, предназначенных для поставок населению и приравненным к населению категориям потребителей. Коммерческий оператор ОРЭМ Акционерное общество «Администратор торговой системы» (АО «АТС») на основании объемов, утвержденных для населения Пермского края в сводном прогнозном балансе производства и поставок электроэнергии (мощности) в рамках Единой энергетической системы России, определил продавцов и покупателей по регулируемым договорам, сформировал схему прикрепления, а также почасовые договорные объемы электроэнергии (мощности) на весь период поставки по

таким договорам.

Фактически по регулируемым договорам в 2020 году было приобретено 2 790 млн кВт·ч, что составило 26,8% от объема всей покупной электроэнергии на оптовом рынке. В 2019 году доля покупки по регулируемым договорам для населения составляла 24,9%.

Субъектный состав поставщиков по регулируемым договорам не изменился по отношению к предыдущим периодам, однако снизились объемы поставки от АО «ИНТЕР РАО – Электрогенерация». Объемы были распределены между остальными генераторами. Электроэнергию по регулируемым договорам для населения в 2020 году поставляли:

Табл. 9. Покупка электроэнергии на оптовом рынке по видам договоров, млн кВт·ч

Поставщик	Объем поставки электроэнергии, млн кВт·ч	
	2019 г.	2020 г.
АО «ИНТЕР РАО – Электрогенерация»	2 037	1 824,3
ПАО «Юнипро»	62,4	104,1
ПАО «Т Плюс»	619,4	359,4
ПАО «РусГидро»	66,7	502,3

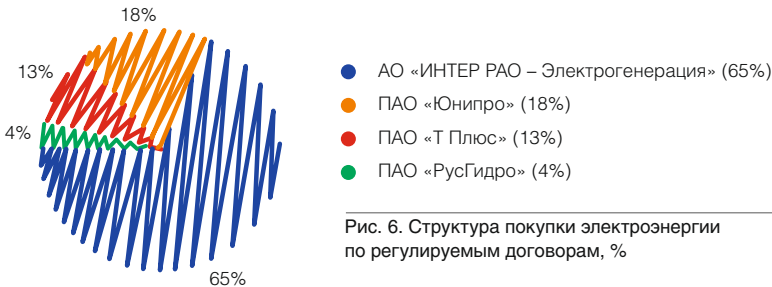


Рис. 6. Структура покупки электроэнергии по регулируемым договорам, %

Покупка электроэнергии для всех групп потребителей, не относящихся к населению, осуществлялась по нерегулируемым ценам на рынке на сутки вперед и на балансирующем рынке.

Рынок на сутки вперед представляет собой проводимый коммерческим оператором (АО «АТС») конкурентный отбор ценовых заявок поставщиков и покупателей за сутки до реальной поставки электроэнергии с определением цен и объемов поставки на каждый час суток.

На РСВ осуществляется маржинальное ценообразование, то есть цена определяется путем балансирования спроса и предложения и распространяется на всех участников рынка. Фактически в 2020 году на РСВ Обществом было приобретено 7 478,2 млн кВт·ч электроэнергии, что составило 71,9% от общей покупки электроэнергии на оптовом рынке.

Балансирующий рынок – это сектор конкурентного рынка, предназначенный для компенсации отклонений фактических объемов производства и потребления электроэнергии от плановых, определенных для РСВ, в связи с вероятностным характером нагрузки потребителей. Его основной задачей является поддержание в каждый момент баланса между генерацией и потреблением с помощью наиболее экономичных ресурсов, которыми располагает энергосистема.

Фактически БР представляет собой покупку (продажу) объемов отклонений, определяемых как разница между фактическими объемами потребления

и плановым почасовым потреблением, заявленном в виде торгового графика.

Величина покупки отклонений на балансирующем рынке составила 133,6 млн кВт·ч, что составило 1,3% в общем объеме покупной электроэнергии.

Наряду с покупкой электроэнергии на оптовом рынке ПАО «Пермэнергосбыт» в 2020 году приобрело 349 млн кВт·ч на розничном рынке электроэнергии у генераторов, расположенных на территории Пермского края. Объем покупки на розничном рынке составил 3,2% от общего объема покупки электроэнергии.

Рынок мощности

Мощность – особый товар, покупка которого предоставляет участнику оптового рынка право требования к продавцу мощности поддержания в готовности генерирующего оборудования для выработки электроэнергии установленного качества в объеме, необходимом для удовлетворения потребности в электрической энергии данного участника.

Механизмы реализации мощности на оптовом рынке воплощены в различных формах договоров для каждого вида производителя электроэнергии и мощности (генератора).

Для населения мощность покупается по регулируемым договорам в объемах поставки мощности населению и приравненным к нему категориям потребителей.

Для всех остальных категорий потребителей мощность покупается в нерегулируемой части рынка, а именно

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

по договорам предоставления мощности (ДПМ), договорам предоставления мощности новых атомных электростанций (АЭС) и гидроэлектростанций (ГЭС), по договорам с субъектами генерации, поставляющими электроэнергию в вынужденном режиме (ДВР), по договорам о предоставлении мощности квалифицированных генерирующих объектов, функционирующих на основе использования возобновляемых источников энергии (ДПМ ВИЭ) и по догово-

рам, объемы которых сформированы в результате процедуры конкурентного отбора мощности (КОМ).

В 2020 году совокупный объем покупки мощности ПАО «Пермэнергосбыт» на оптовом рынке составил 27 158,7 МВт.

Динамика покупки мощности за последние 3 года в разрезе механизмов представлена в следующей таблице:

Табл. 10. Фактические объемы покупки мощности на оптовом рынке за последние 3 года, МВт

	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Регулируемые договоры	8 109,8	9 507,2	8 299,5
Договоры поставки мощности	4 094,6	3 928,3	3 728,5
Договоры поставки мощности АЭС/ГЭС	969,4	1 308,1	1 487,6
Договоры поставки мощности, выработанной в вынужденном режиме	348,1	332,0	286,6
Договоры ВИЭ	49,0	134,6	250,3
Покупка на КОМ+СДМ, в т.ч.	14 124,3	13 546,7	13 106,2
– Конкурентный отбор мощности	2 316,8	1 392,4	557,2
– Свободные договоры купли-продажи мощности	11 807,5	12 154,3	12 549,0
Всего покупка мощности:	27 695,2	28 756,9	27 158,7

Снижение по договорам поставки мощности в вынужденном режиме происходит в связи с сокращением малоэффективных генерирующих мощностей на оптовом рынке. Также завершается срок реализации договоров поставки мощности, что обуславливает снижение объемов по ДПМ. Вместе с тем в 2020 году в эксплуатацию было введено значительное количество мощностей квалифицированных генерирующих объектов, функционирующих на основе использования возобновляемых источников энергии.

Самая мощная функционирующая ВЭС в стране – Адыгейская – начала поставлять электроэнергию и мощ-

ность на оптовый рынок 1 марта 2020 года. Это первый заверченный ветроэнергетический объект Госкорпорации «Росатом».

Сулинская ВЭС также начала поставку электроэнергии и мощности на ОРЭМ с 1 марта 2020 года. Ветропарк является первым реализованным объектом фонда развития ветроэнергетики (совместный инвестиционный фонд, созданный на паритетной основе ПАО «Фортум» и группой «РОСНАНО») в Ростовской области.

Вторым таким объектом стала Каменская ВЭС, которая начала поставку электроэнергии и мощности на ОРЭМ с 1 мая 2020 года.

Гуковская ВЭС, третий объект компании, начала поставку электроэнергии с 1 июня 2020 года.

Салынская ВЭС и Целинская ВЭС стали крупнейшими объектами генерации в республике Калмыкия. Объекты были построены и сданы в эксплуатацию в срок, поставки электроэнергии и

мощности на ОРЭМ начались в декабре 2020 года, несмотря на логистические и организационные ограничения, вызванные пандемией COVID-19.

Фактическая структура покупки мощности 2020 года представлена в следующей диаграмме:

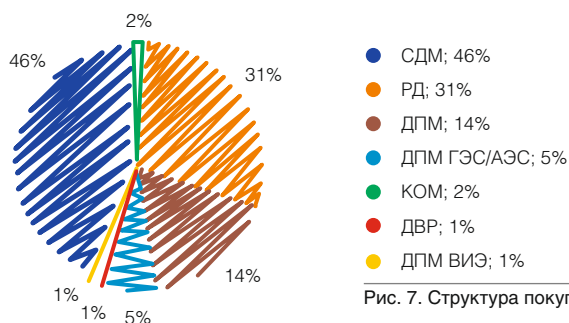


Рис. 7. Структура покупки мощности на оптовом рынке, %

ПАО «Пермэнергосбыт» поддерживает профессиональную репутацию добросовестного плательщика, что делает его привлекательным контрагентом и позволяет заключать свободные договоры купли-продажи мощности. В частности, заключен СДМ с ПАО «РусГидро», по условиям которого около половины всей мощности приобретается без оплаты авансов.

РЕАЛИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ НА РОЗНИЧНОМ РЫНКЕ В 2020 ГОДУ

Реализация электроэнергии на розничном рынке – основной вид деятельности Общества, приоритетное направление деятельности Компании.

В 2020 году клиентская база ПАО «Пермэнергосбыт» в сравнении с 2019 годом увеличилась на 0,9%, – в сегменте физических лиц рост произошел на 1,1%), в сегменте юридических лиц произошло снижение на 4,7%.

Табл. 11. Клиентская база ПАО «Пермэнергосбыт»

Количество договоров, шт.	По состоянию			Отклонение 2020 г./2019 г., %
	на 01.01.2019 г.	на 01.01.2020 г.	на 01.01.2021 г.	
Всего, в том числе:	1 243 928	1 256 359	1 267 395	0,9
с юридическими лицами (с учетом потребителей, обслуживаемых по агентскому соглашению)	37 452	38 915	37 084	–4,7
с физическими лицами	1 206 476	1 217 444	1 230 311	1,1

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

Динамика полезного отпуска и реализации

ПАО «Пермэнергосбыт» является основным поставщиком электроэнергии потребителям Пермского края и единственным ГП, действующим на его территории.

Полезный отпуск электроэнергии (с учетом электроэнергии для компенсации потерь в сетях) в 2020 году составил 10 594,98 млн кВт·ч.

По сравнению с предыдущим 2019 годом данный показатель снизился на 826,16 млн кВт·ч (–7,23%). Это обусловлено снижением спроса во время вве-

дения ограничительных мер, направленных на борьбу с распространением новой коронавирусной инфекции, выходом на оптовый рынок нескольких крупных потребителей. Также влияние оказал температурный фактор – 1 квартал 2020 года стал рекордно теплым за последние десять лет.

Величина объема продаж потребителям электроэнергии на розничном рынке за 2020 год составила 45 167,02 млн руб. (с НДС), что на 1 753,09 млн руб. ниже чем в 2019 году (–3,74%).

Табл.12. Динамика полезного отпуска, реализации энергии и дебиторской задолженности в 2018–2020 гг.

	2018 г.	2019 г.	2020 г.	темп роста 2018–2019 гг., %
Полезный отпуск, кВт·ч	11 914,03	11 421,14	10 594,98	–7,23
Объем продаж (с НДС), млн руб.	44 189,87	46 920,11	45 167,02	–3,74
Дебиторская задолженность собственных потребителей на конец периода, млн руб.	4 720,10	5 001,42	5 334,81	6,67

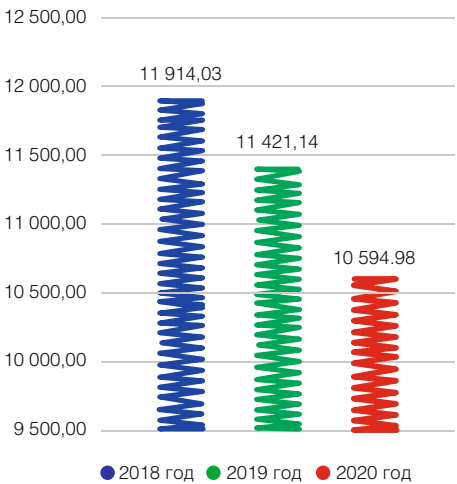


Рис. 8. Динамика полезного отпуска, млн кВт·ч

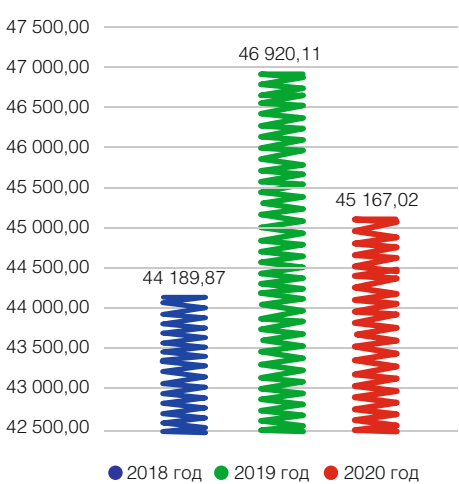


Рис. 9. Динамика объема продаж (с НДС), млн руб

Отраслевая структура реализации энергии

В 2020 году в структуре полезного отпуска электрической энергии основной объем потребления приходится на группы «Население» – 21,9%, «Промышленные предприятия» – 18,5%, «Потери ТСО» – 17,3%, а также на группу «Прочие отрасли» – 27,5%.



Рис. 10. Структура полезного отпуска электроэнергии по группам потребителей в 2020 году, %

Изменения в структуре полезного отпуска в 2020 году характеризуются двумя разнонаправленными тенденциями:

- снижением потребления электроэнергии в промышленности, транспортной, сельскохозяйственной и прочих отраслях из-за ухода части потребителей на режим самоизоляции и введения ограничительных мер (частичного ограничения работы промышленности, закрытия предприятий малого и среднего бизнеса в розничной торговле, секторе услуг, уменьшения загрузки электротранспорта и т.д.);

- увеличением потребления электроэнергии в группе «Население», связанное с переводом части работников

на дистанционный режим работы.

Снижение объемов энергопотребления в группе «Промышленные предприятия» связано со снижением энергопотребления АО «Соликамскбумпром» (по сравнению с 2019 годом потребление снизилось на 237,94 млн кВт·ч), а также выходом на оптовый рынок ОАО «Нытва», АО «ГалоПолимер Пермь», ООО «ГЭК», ООО «ГАРАНТ ЭНЕРГО», в группе «Потери ТСО» – со снижением отпуска электроэнергии в сеть на фоне общего снижения электропотребления.

Динамика полезного отпуска в разрезе основных групп потребления представлена на следующем рисунке:

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

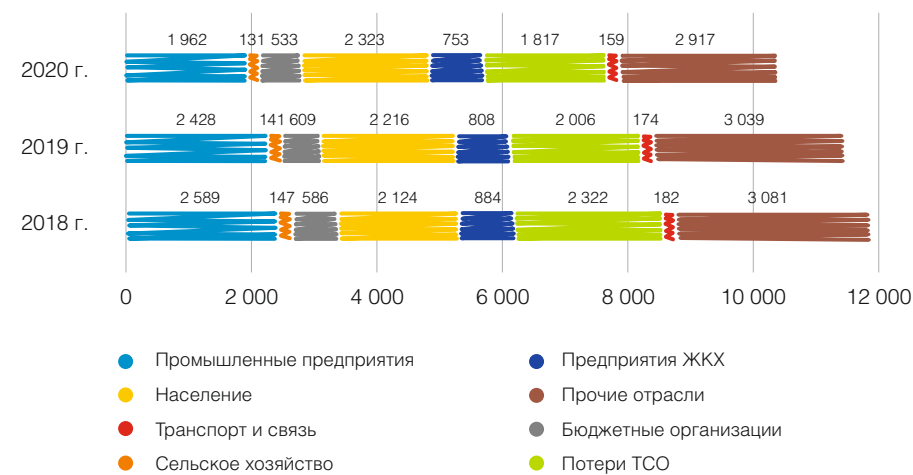


Рис. 11. Динамика полезного отпуска электроэнергии по группам потребителей в 2018–2020 гг., млн кВт·ч

Доля полезного отпуска крупных потребителей в 2020 году снизилась на 3,6% по сравнению с 2019 годом. Отклонение связано с запуском собственной генерации крупнейшей целлюлозно-бумажной компанией АО «Соликамск-бумпром» (доля в 2019 году составляла 2,1%) и выходом на оптовый рынок АО «ГалоПолимер Пермь» (доля в 2019 году составляла 1,0%).

Табл. 13. Полезный отпуск электроэнергии наиболее крупным потребителям в 2020 году, %

№	Наименование	Доля в полезном отпуске электроэнергии ПАО «Пермэнергосбыт»
1	ООО «Русэнергосбыт»	6,4
2	ООО «ЛУКОЙЛ-Энергосервис»	1,7
3	ООО «Энергосбыт-ПМК»	1,6
4	ПАО «Горнозаводскцемент»	1,6
5	ООО «ЦБК «Кама»	1,4
6	ООО «Энергоресурс»	1,4
7	ООО «ГЭК»	0,9
8	АО «ОРЭС-Прикамья»	0,8
9	АО «ЭК «Восток»	0,7
10	ООО «Камский кабель»	0,7
11	ООО «Сода-хлорат»	0,7
12	АО «Газпром энергосбыт»	0,5
13	ООО «Гарант Энерго»	0,5
Итого по крупным потребителям		18,9

В 2020 году в структуре объема продаж на долю основных групп потребителей, таких как «Промышленные предприятия» (18,9%), «Население» (17,4%), «Потери ТСО» (10,4%), а также «Прочие отрасли» (35,0%) приходится 81,7%.



Рис. 12. Структура объемов продаж электроэнергии по группам потребителей в 2020 г. (с НДС), %

В 2020 году ПАО «Пермэнергосбыт» успешно прошло второй этап ввода в эксплуатацию Федеральной государственной информационной системы топливно-энергетического комплекса (ГИС ТЭК) России. Внедрение данной системы являлось одной из важнейших целей, поставленных Министерством энергетики Российской Федерации, в рамках цифровизации энергетической отрасли. Оно призвано обеспечить общий сбор и анализ данных по всем направлениям ТЭК, авто-

матизировать процессы моделирования и прогнозирования социально-экономических явлений в сфере ТЭК, формирования аналитической отчетности, а также планирование и мониторинг мероприятий энергетики.

Структура дебиторской задолженности

Дебиторская задолженность на конец 2020 года составила 5 334,8 млн руб. Прирост задолженности с начала 2020 года – 333,4 млн руб. (6,7%).

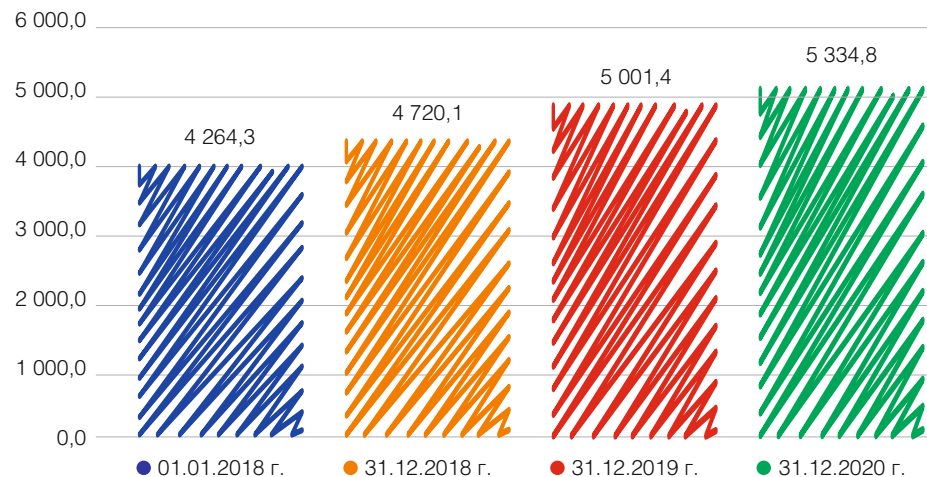


Рис. 13. Динамика абонентской задолженности за 2018–2020 гг., млн руб.

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

Основные группы потребителей, оказывающие устойчивую тенденцию к увеличению задолженности:

- население (прирост: 21%);
- предприятия ЖКХ (прирост: 5,5%);
- прочие отрасли (прирост: 40,6%).

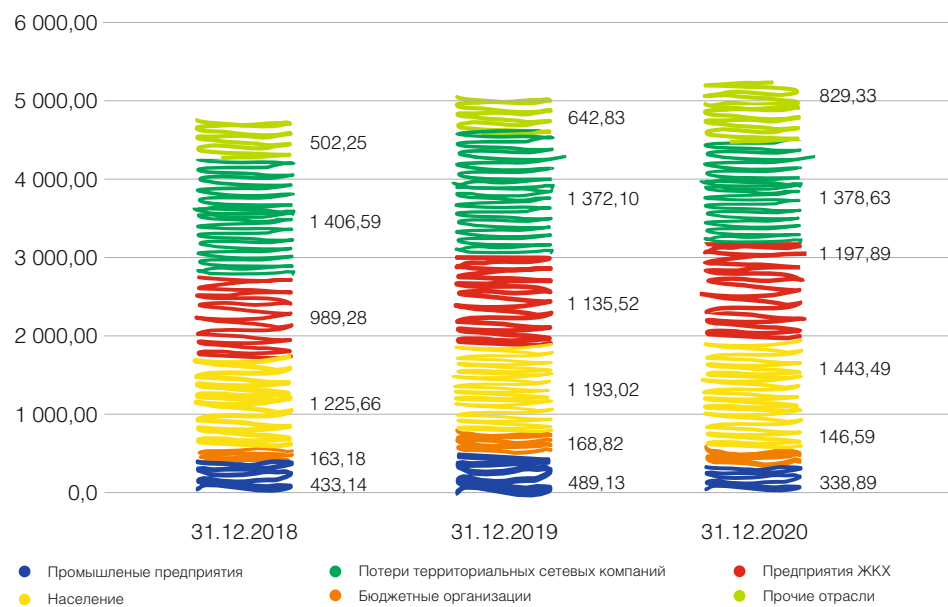


Рис. 14. Структура дебиторской задолженности по группам потребителей в 2018–2020 гг., млн руб.

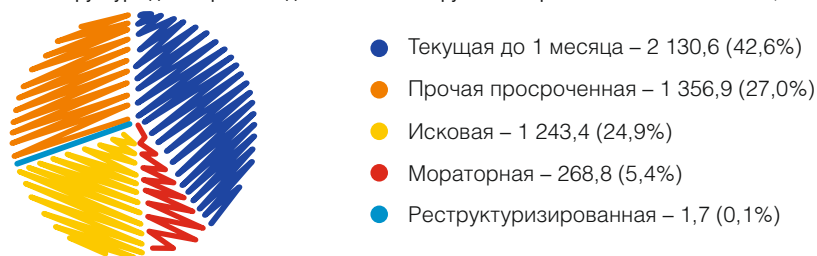


Рис. 15. Структура дебиторской задолженности потребителей, млн руб. (с НДС) по видам на 01.01.2020 г., %



Рис. 16. Структура дебиторской задолженности потребителей, млн руб. (с НДС) по видам на 31.12.2020 г., %

В структуре задолженности на конец 2020 года 41,1% от всей дебиторской задолженности составляет текущая задолженность, 29,2% – исковая, 5,1% – мораторная, 0,1% – реструктуризованная, 24,5% – прочая просроченная задолженность, которая состоит в основном из долгов предприятий сферы ЖКХ, территориальных сетевых организаций и населения.

За 2020 год текущая задолженность (со сроком образования менее 1 месяца) увеличилась на 2,8%, просроченная задолженность за год снизилась на 2,9%.

В целях сокращения просроченной задолженности ведется:

- индивидуальная работа с каждым потребителем;
- претензионная работа с потребителями, допустившими задолженность

более 2-х периодов платежа;

– при объявлении потребителя банкротом, осуществляется формирование заявления требований кредитора в рамках дела о банкротстве, в результате чего задолженность переходит в разряд мораторной, погашение которой производится в порядке, предусмотренном законодательством о банкротстве;

– осуществляется принудительное исполнение решения суда о взыскании задолженности через службу судебных приставов.

Дебиторская задолженность за электроэнергию в трехлетней динамике имеет тенденцию к росту, можно выделить группы потребителей низкая платежная дисциплина которых, определила рост задолженности в целом по Компании.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

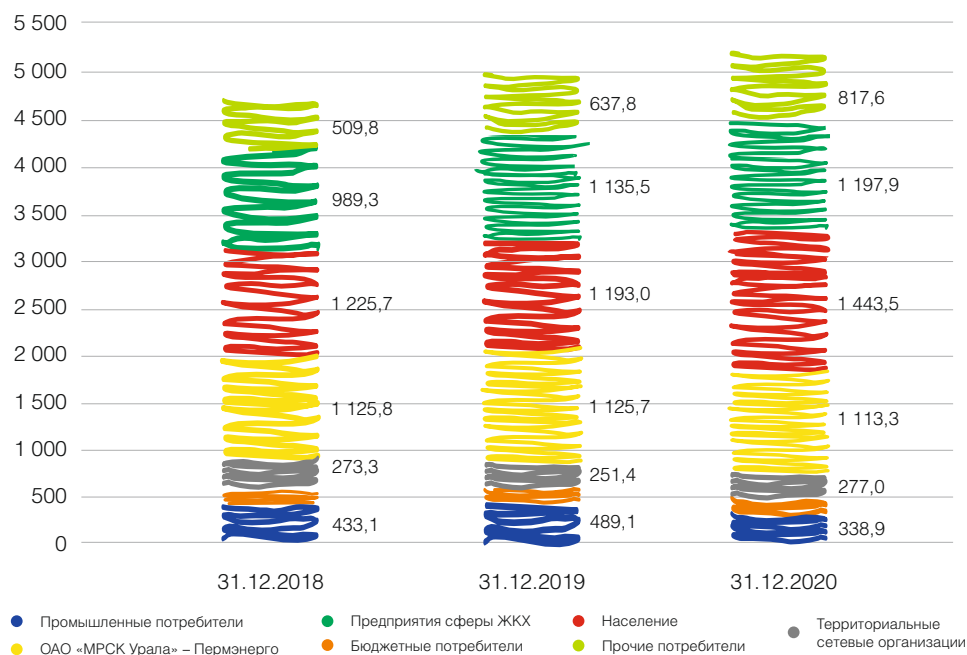


Рис. 17. Структура дебиторской задолженности по группам потребителей в 2018–2020 гг., млн руб.

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

В структуре задолженности на конец 2020 года наиболее крупные группы дебиторов – это население (27,1%), предприятия ЖКХ (22,5%) и задолженность за потери ОАО «МРСК Урала» (20,9%).

Наиболее значительный рост задолженности в 2020 году произошел по группе «Население» – на 250,5 млн руб. (+21% с начала года). Основным фактором роста стало снижение платежеспособности населения в период коронавирусной пандемии и наложенный мораторий на применение мер воздействия на должников.

Предприятия ЖКХ – рост задолженности в 2020 году составил 62,4 млн руб. (+5,5%). К данной категории отнесены водоканалы, котельные, центрально-тепловые пункты и предприятия смешанного типа. Потребители группы чаще всего относятся к категории «неотключаемых». Основные про-

блемы в отрасли – экономически необоснованный тариф на собственные услуги организаций, не позволяющий вести экономическую деятельность, изношенный основной фонд и высокие потери, низкая платежеспособность населения. Эти предприятия также ощутили на себе эффект моратория по воздействию на неплательщиков, что привело в свою очередь и к росту задолженности перед ПАО «Пермэнергосбыт».

Объем задолженности ОАО «МРСК Урала», при значительной доле задолженности в общей задолженности по Обществу (20,9%), за год почти не изменился (снижение на 12,4 млн руб.). Основная проблема, которая ведет к образованию задолженности – это наличие разногласий в части формирования полезного отпуска и потерь в обслуживаемых сетях.

Табл. 14. Список наиболее крупных дебиторов на 31.12.2020 г.

Наименование потребителя	Сумма задолженности (с НДС), млн руб.	Доля в задолженности потребителей, %
ОАО «МРСК Урала» – Пермэнерго	1 113,31	20,87
ООО «Свинокомплекс Пермский»	145,87	2,73
МУП «Ключи 2015»	125,93	2,36
ООО «Сервисный центр "КОНТАКТ»	92,93	1,74
МУП «Гортеплоэнерго» (г. Чусовой)	71,88	1,35
ООО «Партнер»	64,25	1,20
ООО «Водоканал» (г. Кизел)	57,01	1,07
МУП «Водоканал» (г. Гремячинск)	48,87	0,92
ООО «Пермгазэнергосервис»	47,85	0,90
АО «ОРЭС-Прикамья»	43,73	0,82
ООО «КМЗ»	39,60	0,74
МУП «Чайковский Водоканал»	27,05	0,51
МУП «Водоканал «Углеуральский»	32,69	0,61
МУП «Тепловые сети Нагорнский»	28,98	0,54
МКП ВВГП «Вильва-Водоканал»	27,18	0,51
ООО «Привод-Теплоэнергоресурсы»	26,96	0,51
ИТОГО по выделенным потребителям	1 994,09	37,38

ПРОЕКТ «ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ ПЛЮС» (ЕДИНАЯ КВИТАНЦИЯ). ИНЫЕ ПРОЕКТЫ, СВЯЗАННЫЕ С УСЛУГАМИ ЖКХ

В 2020 году Общество внедрило новую форму платежного документа для оплаты услуг ЖКХ. Это позволило обеспечить включение в платежный документ «Электроэнергия Плюс» услуг с разным механизмом взимания комиссии (комиссия внутренняя и комиссия внешняя). В результате в кассах и на сайте Общества, а также при использовании сервисов ПАО Сбербанк, абонент получил возможность оплатить квитанцию «Электроэнергия

Плюс», содержащую одновременно услуги поставщиков с разным типом определения порядка взимания комиссии. Внедренная форма платежного документа позволила плательщикам осуществлять оплату адресно по поставщику и определенной услуге. Реализация указанной возможности способствовала сохранению единых платежных документов, выпускаемых расчетным центром Общества, и сохранению клиентской базы. Клиенты Общества получили возможность самостоятельно принимать решение о том, в каких источниках приема платежей с потребителей их услуг

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

**ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА**

взимается комиссия, а в каких нет.

В условиях пандемии было отмечено существенное замедление активности на рынке биллинга ЖКУ. Потенциальные клиенты отказывались от заключения договоров биллинга, прогнозируя риски снижения сборов в результате изменений привычных их потребителям процессов обслуживания. Постановлением Правительства РФ от 02.04.2020 г. N 424 «Об особенностях предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» была введена мера поддержки населения в условиях пандемии, устанавливающая мораторий на начисление пени и на отключение ЖКУ за долги населения, в том числе за неоплату электроэнергии. Данный факт способствовал снижению привлекательности проекта «Электроэнергия Плюс» для потенциальных клиентов. Одним из негативных результатов пандемии стало также то, что многие ресурсоснабжающие организации в условиях снижения финансовых возможностей населения приостановили процесс перевода потребителей на прямые расчеты, емкость рынка лицевых счетов не увеличилась.

В результате сложившихся внешних обстоятельств вектор работы Общества в части проекта «Электроэнергия Плюс» со 2 квартала 2020 года был направлен на удержание принципалов, желающих замкнуть денежный поток на своих счетах и не зависеть от услуг агента. Для этого с целью максимального сохранения клиентов (РСО и управляющих организаций) был настроен удаленный документооборот,

максимально привлечены внешние каналы онлайн-связи, процессы взаимодействия с клиентами максимально переведены в онлайн, реализованы «кризисные» маршруты перечислений.

С целью сохранения репутации расчетного центра, активно работающего над повышением уровня сбора для своих клиентов, в 2020 году была активизирована удаленная работа с потребителями принципалов. Для населения была проведена массовая агитационная кампания перехода на удаленные каналы обслуживания, в течение всего года проводилось СМС-информирование о задолженности с требованием ее погашения, проводились стимулирующие акции, в конце года была подключена опция обзвона должников.

В целях увеличения сборов был запущен программный бизнес – процесс работы по судебным приказам и электронный документооборот с ПАО Сбербанк в части исполнения приказов. Процесс позволил значительно увеличить количество направляемых в суды заявлений, а также ускорить исполнительное производство.

Проведенные мероприятия способствовали сохранению имеющихся агентских договоров, заключению новых и выполнению показателей стратегического развития Общества. За счет активной работы по снижению задолженности по лицевым счетам принципалов, а также в результате предоставления качественного сервиса, проект «Электроэнергия Плюс» расширялся путем привлечения новых поставщиков на территориях, где уже заключены агентские договоры.

На основании достигнутых показа-

телей работы проекта «Электроэнергия Плюс» в городе Соликамске был заключен договор с крупным поставщиком водоснабжения и водоотведения ООО «Водоканал». Договор позволил замкнуть в платежном документе «Электроэнергия плюс» 60 тысяч лице-вых счетов всего города Соликамска и близлежащих населенных пунктов. Соликамск стал еще одним крупным городом Пермского края, в котором для всех ресурсоснабжающих организа-ций реализован проект «Электроэнер-гия Плюс». Жители данной территории с сентября 2020 года получают платеж-ный документ, содержащий услуги трех поставщиков (электроснабжение, ото-пление, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведе-ние). Заключение договора позволило Обществу закрепить статус крупного расчетного центра, предоставляющего качественные услуги в существенном масштабе. В городе Верещагино Пермского края в платежный документ «Электроэнергия Плюс» присоеди-ны услуги отопления и горячего водос-набжения.

При этом сами абоненты также получают возможность использовать удаленные сервисы Общества, такие

как: личный кабинет для передачи пока-заний, оплаты квитанций и контроля за начислениями; контакт-центр для кон-сультаций по вопросам начисления, све-рок и оплат; чат-боты для мгновенной консультации.

Таким образом, Общество, предла-гая своим партнерам продукт «Элек-троэнергия Плюс», не только диверси-фицирует свои возможности и получает финансовые результаты, но и сопут-ствующим образом оптимизирует ос-новную деятельность.

Благодаря высоким показателям сбора дебиторской задолженности Рас-четный центр Общества заявил о себе не только как современный биллинго-вый агент, но и как регулятор платеж-ной дисциплины своих клиентов.

В результате реализации проекта «Электроэнергия Плюс» в 2020 году выручка за агентские услуги предприя-тиям ЖКХ увеличилась на 6% по срав-нению с 2019 годом и составила 104 млн руб.

При этом оборот денежных средств предприятий ЖКХ по договорам бил-линга на счетах Общества составил за 2020 год более 4 млрд. руб.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

Табл. 15. Динамика роста количества лице-вых счетов по услуге «Единая квитанция» («Электроэнергия Плюс»)

Период	Количество л/с, шт.
31.12.2015	102 508
31.12.2016	144 555
31.12.2017	180 859
31.12.2018	300 646
31.12.2019	435 260
31.12.2020	531 160

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА

15 июля 2019 года Советом директоров Общества была утверждена Концепция развития Компании на период 2019–2021 гг.

Работа по подготовке Концепции развития началась в 2017 году, в ней принимали участие и менеджмент Компании, и члены Совета директоров Общества. В Концепции были определены следующие ключевые направления деятельности:

1. Продажа электрической энергии и мощности физическим лицам;
2. Продажа электрической энергии и мощности юридическим лицам;
3. Агентские услуги ЖКХ;
4. Энергосервис;
5. Генерация и сбыт тепла.

По всем направлениям деятельности были определены целевые показатели и зафиксирован срок их достижения на период 2019–2021 гг.

В 2020 году на территории Российской Федерации и по всему миру были введены ограничительные меры, направленные на предотвращение распространения COVID-19.

В условиях ограничительных мер ПАО «Пермэнергосбыт» успешно справилось со следующими задачами, направленными на достижение стратегических целей Компании:

1. Сотрудники Компании были переведены на удаленный режим работы, за счет изменения бизнес-процессов и внедрения эффективных систем коммуникаций на базе Microsoft skype for business;
2. Значительно расширены функ-

ционалы личных кабинетов клиентов, что позволило клиентам Компании получать практически все услуги (заключение нового договора, внесение изменений в действующий договор, проведение перерасчетов по услугам (в том числе по услугам ЖКХ), замена прибора учета, опломбировка прибора учета) без очного визита в офисы Общества;

3. Запущенно мобильное приложение для юридических лиц;

4. Проведены маркетинговые и обучающие акции, призывающие клиентов пользоваться удаленными способами обслуживания, без очного визита в офисы Компании.

В рамках реализации концепции развития ПАО «Пермэнергосбыт», несмотря на ограничительные меры, были реализованы:

1. Энергосервисные контракты на территории Пермского края, направленные на повышение энергетической эффективности в количестве 20 штук на общую сумму свыше 66 млн рублей (в том числе НДС);

2. Увеличено количество лицевого счетов по продукту «Электроэнергия Плюс» на 21,8% за год;

3. Комплекс мероприятий, включающий в себя изменение организационной структуры Общества и формирование новых бизнес-процессов для Общества, направленных на реализацию норм Федерального закона от 27.12.2018 г. N 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации»;

4. Комплекс энергосберегающих мероприятий по котельным дочернего общества ООО «Тимсервис», направленных на повышение эффективности по виду деятельности «Производство и реализация тепловой энергии».

По итогам 2020 года реализация Концепции развития ПАО «Пермэнергосбыт» на 2019–2021 гг. осуществляется в соответствии с планом.

РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБЩЕСТВА

2020 год был богат на события и поставил перед Компанией и ИТ-подразделением ряд интересных задач и сложных вызовов, с которыми Компания успешно справилась благодаря планомерной работе над трехлетней «Программой по развитию информационных технологий в Обществе на период 2019–2021 гг.», которая была утверждена Советом директоров Общества 26 июля 2018 года. Контроль за реализацией Программы в Обществе осуществляет Совет директоров.

Основной вектор Программы направлен на повышение эффективности обслуживания клиентов, расширение каналов коммуникаций и цифровизацию бизнес-процессов, за счет внедрения автоматизированных, дистанционных онлайн-технологий.

Пандемия COVID-19 и следующее введение режимов ограничений на перемещения потребовали быстрой реакции со стороны Компании для сохранения ее работоспособности.

Первое, что потребовалось сделать – это защитить сотрудников и оперативно вывести их на удаленный режим работы. Для этого было развер-

нуто отказоустойчивое решение – шлюз удаленного доступа. Данное решение позволяет безопасно и на высокой скорости обеспечить работу удаленных сотрудников с внутренними ИТ-сервисами. Шлюз удаленного доступа продемонстрировал стабильную работу при пиковой нагрузке до 750 пользователей одновременно. Для комфортной, самостоятельной настройки удаленного доступа к внутренним ИТ-сервисам был разработан набор пользовательских инструкций.

Внутренние коммуникации сотрудников были сохранены благодаря использованию корпоративной коммуникационной среды Microsoft skype for business, позволившей проводить встречи и конференции в любом месте, где бы сотрудник ни находился.

Следующим шагом потребовалось дать возможность нашим клиентам взаимодействовать с Обществом удаленно на 100%. Личные кабинеты и в предыдущие годы позволяли клиентам получать ряд базовых услуг по оплате, внесению показаний, получению квитанций, но не обеспечивали полноценный документооборот клиентов и внутренних сотрудников бэк-офиса. ИТ-подразделение в кратчайшие сроки запустило следующие клиентские сервисы на сайте Компании, которые позволили клиентам работать с нами полностью удаленно и полноценно:

- заключение нового договора;
- внесение изменений в действующий договор;
- проведение перерасчетов по услугам (в том числе по услугам ЖКХ);
- замена прибора учета;

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

**ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА**

– опломбировка прибора учета.

Но реализовать услугу недостаточно, необходимо чтобы Компанию могли найти через все каналы коммуникаций.

Для поднятия корпоративного сайта на первые места в результатах поисковой выдачи google и yandex была проведена seo-оптимизация сайта.

Подключен Facebook в чат-бот для передачи показаний и обращений в службу поддержки, проведен редизайн виджета на сайте для обращения в службу поддержки.

В YouTube-канале Компании проведены работы по структурированию контента и добавлению информации о появившихся новых возможностях в дистанционном обслуживании.

Была оформлена главная страница YouTube-канала, созданы плей-листы, в которые добавлены обучающие видео по новым возможностям.

Для снятия пиковых нагрузок при звонках клиентов настроена возможность задействовать свободных сотрудников из территориально удаленных отделений к функционалу операторов контакт-центра, таким образом, сформировав распределенный контакт-центр.

Этими мерами ИТ-подразделение способствовало налаживанию дистанционной работы с клиентами с обеих сторон: как со стороны наших офисов, перешедших на «удаленку», так и с клиентской стороны.

Не обошли стороной вопросы пандемии COVID-19 и внутренние процессы Общества. Законодатель запретил отключение должников на протяжении всего 2020 года. В таких условиях

основной упор в работе с должниками пришелся на информирование о задолженности и судебную работу. Реализация пункта ИТ-стратегии по созданию автоматизированного бизнес-процесса «Приказное производство физических лиц», а затем и повышение его эффективности через интеграцию с ПАО Сбербанк в части проверки отсуженных должников, позволили снизить зависимость от отключений должников.

Так же в рамках исполнения программы развития ИТ спроектирован и запущен в работу автоматизированный бизнес-процесс «Акты безучетного потребления физических лиц», позволяющий более четко взаимодействовать с сетевыми компаниями и должниками.

Для повышения сбора платежей физических и юридических лиц добавлена возможность использования Apple pay и Google pay в наши дистанционные сервисы.

Но не только пандемия COVID-19 толкала нас к изменениям. Планово исполняя стратегию ИТ, мы разработали мобильное приложение для юридических лиц. Запустили прием показаний от юридических лиц через голосовой робот. Договоры юридических лиц и схемы подключения оцифрованы и размещены в информационной системе, что закладывает базу для дальнейшей автоматизации бизнес-процессов по юридическим лицам.

Большой блок работ в ИТ-стратегии посвящен развитию коммуникаций и построению надежных онлайн-сервисов.

В части обеспечения подразделе-

ний Компании телекоммуникациями и вычислительными ресурсами также проведены работы по модернизации каналов связи. К середине 2020 года были переведены оставшиеся 9 участков Общества на оптико-волоконные линии связи с пропускной способностью 10 Мбит/с. В настоящий момент времени устаревшие технологии построения каналов связи (Ethernet, ADSL+) в Обществе не используются.

Реализован проект по строительству нового центра обработки данных.

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2020 ГОДА

В 2020 году выручка Общества снизилась на 4% (– 1 612 млн руб.) по сравнению с 2019 годом. Это обусловлено снижением спроса на электроэнергию на фоне общей экономической ситуации, связанной с пандемией COVID-19. Также негативное влияние оказал выход нескольких крупных потребителей на оптовый рынок.

Отслеживая фактические показатели бизнеса, экономический блок проводил анализ трендов в связи с ситуацией во внешней среде, своевременно доводя тревожные отклонения фактических данных от планов менеджменту Общества. Бизнес-план 2020 года был утвержден с использованием оптимистичных сценарных условий. Полезный отпуск снизился на 2,4%, что привело к тому, что маржинальный доход от реа-

лизации электроэнергии снизился относительно утвержденного в бизнес-плане на 32,5 млн руб., а относительно фактического маржинального дохода прошлого года – на 24,6 млн руб. При этом чистая прибыль увеличилась на 7,1 млн руб. от величины предыдущего года и составила 963 млн руб. Плановых значений чистой прибыли удалось достичь, в основном благодаря снижению расходов на сбытовую деятельность, сворачивая часть проектов, отказываясь от аренды офисов, снижая стоимость услуг подрядных организаций. Кроме этого, положительное влияние на финансовые результаты Общества в 2020 году оказали следующие факторы (сравнение произведено с фактическими данными 2019 года):

- рост доходов от участия в других организациях на 103 млн руб.;
- снижение налога на прибыль и прочих налоговых обязательств на 54,3 млн руб.;
- снижение собственных расходов на 48 млн руб.

Показатель EBITDA снизился на 5,5% (-67 млн руб.) от уровня 2019 года.

Собственный капитал Общества на конец 2020 года составил 2 164 млн руб. Увеличение данного показателя на 343 млн руб. связано с ростом нераспределенной прибыли по итогам 2020 года.

Уровень оплаты поставленной электроэнергии остался на уровне 2019 года и составил 99,1%.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

Табл. 16. Результаты деятельности Общества в динамике

Наименование показателя	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Выручка от реализации продукции (услуг), млн руб.	37 966	39 788	38 176
Себестоимость продукции (услуг), млн руб.	36 899	38 622	37 019
Прибыль от продаж, всего млн руб.	1 067	1 166	1 157
Чистая прибыль, млн руб.	651	956	963
Рентабельность продаж, %	2,8	2,9	3,0
Собственный капитал, млн руб.	1 380	1 821	2 164
Рентабельность собственного капитала, %	47,2	52,5	44,5
EBITDA, млн руб.	827	1 227	1 160
Уровень оплаты поставленной электроэнергии, %	98,80	99,02	99,10

При проведении анализа фактических финансовых результатов деятельности Общества за 2020 год относительно плановых, также отмечается снижение выручки на 934 млн руб., но за счет снижения собственных расходов, а также роста положительного сальдо прочих доходов и расходов плановый показатель EBITDA перевыполнен на 78 млн

руб. Положительное сальдо прочих доходов и расходов увеличилось на 33 млн руб. по сравнению с планом, главная причина – рост суммы прибыли прошлых лет, связанной с перерасчетом выручки за прошлые периоды.

Плановый показатель чистой прибыли перевыполнен на 10,4% (+91 млн руб.).

Табл. 17. Выполнение плановых показателей деятельности Общества, млн руб

Наименование показателя	2020 год		Отклонения	
	план	факт	млн руб.	%
Выручка	39 110	38 176	-934	-2,4
Расходы по обычным видам деятельности	-38 000	-36 973	1 027	-2,7
Прочие доходы	246	452	206	84,0
Прочие расходы	-259	-431	-172	66,6
Дивиденды полученные	230	182	-48	-21,0
Сальдо резерва по сомнительным долгам	-245	-245	0	0,0
EBITDA	1 081	1 160	78	7,2
Восстановление резервов (финансовые вложения)	0	35	35	–
Проценты к получению	37	44	7	18,2
Проценты к выплате	-1	0	1	-100,0
Амортизация	-47	-46	1	-2,1
Расходы от переоценки, списания ОС, НМА	0	-2	-2	–
Прибыль до налогообложения	1 070	1 191	121	11,3
Налог на прибыль и иные налоговые обязательства	-199	-229	-30	15,3
Чистая прибыль	872	963	91	10,4

В выручке Общества 98,6% составляет основной вид деятельности – реализация электроэнергии на розничном рынке, остальное – это выручка от реализации электроэнергии на оптовом рынке – 0,3% и выручка от дополнительных видов деятельности – 1,1%, которая в 2020 году составила 413 млн руб., что на 132 млн руб. меньше, чем в 2019

году. Падение прочей выручки связано, прежде всего, со снижением объемов продаж и обслуживания приборов учета, а также со второго полугодия 2020 года Общество прекратило деятельность по реализации природного газа. Структура прочей выручки представлена графически на рисунке 18.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

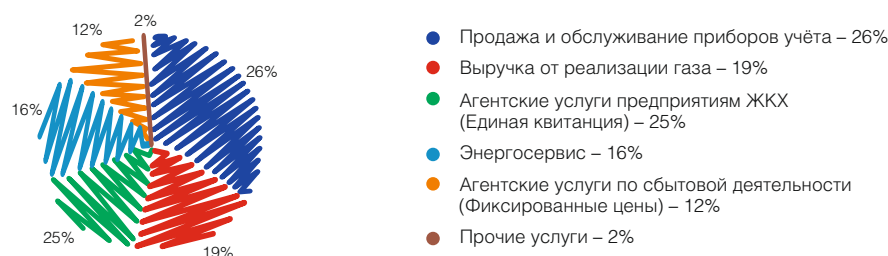


Рис. 18. Структура прочей выручки, %

По причине отраслевых особенностей основную часть в расходах (96,4%) составляют затраты на покупку электроэнергии и мощности, на оплату услуг по передаче энергии и инфраструктурных организаций ОРЭМ, а также на покупку товаров для перепродажи (приборы учета, энергоэффективное оборудование) и природного

газа, а собственные затраты составляют всего 3,6%, в свою очередь, в них основная доля принадлежит расходам на персонал – 72,9% (это оплата труда, отчисления в социальные фонды, затраты на развитие персонала, социальные выплаты и добровольное медицинское страхование).



Рис. 19. Структура затрат Общества, %

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА



Рис. 20. Структура собственных расходов, %

Анализ финансового состояния Общества

Оценка финансового состояния Общества проводилась на основе данных бухгалтерского баланса и отчета о прибылях и убытках.

Табл. 18. Показатели ликвидности

Наименование показателя	Способ расчета	Рекомендуемые значения	31.12.2019 г.	31.12.2020 г.	Отклонения
Коэффициент абсолютной ликвидности	(стр. 1250 + стр. 1240) / стр. 1500 ф. 1	0,2-0,5	0,28	0,42	0,13
Коэффициент быстрой ликвидности	(стр. 1250 + стр. 1240 + стр. 1230) / стр. 1500 ф. 1.	> =1,0	1,24	1,28	0,04
Коэффициент текущей ликвидности	стр. 1200 / стр. 1500 ф. 1.	1,0-2,0	1,25	1,29	0,04

Табл. 19. Показатели финансовой устойчивости

Наименование показателя	Способ расчета	Рекомендуемые значения	31.12.2019 г.	31.12.2020 г.	Отклонения
Коэффициент автономии	стр.1300/ стр.1700 ф.1	>=0,5	0,32	0,32	0,00
Коэффициент капитализации	(стр.1400+стр.1500)/ стр.1300	<0,7	2,12	2,16	0,04
Коэффициент инвестирования	стр.1300/ стр.1100 ф.1	>1,0	2,13	2,43	0,30
Коэффициент маневренности собственных средств	(стр.1300-стр.1100)/ стр.1300 ф.1	>0,5	0,53	0,59	0,06
Коэффициент обеспеченности собственными средствами	(стр.1300-стр.1100)/ стр.1200 ф.1	>=0,1	0,20	0,21	0,01

Коэффициенты автономии и капитализации ниже рекомендуемых значений, но это объясняется отраслевой принадлежностью Общества, для которой характерна высокая доля краткосрочных обязательств в структуре пассивов, а именно кредиторской задолженности. Остальные показатели финансовой устойчивости соответствуют рекомендуемым значениям.

В течение всего периода коэффициент обеспеченности собственными средствами выше нормативного, что говорит о том, что Общество способно профинансировать 21% всех своих оборотных активов за счет собственного капитала. Зависимость от заемного капитала является приемлемой.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

Табл. 20. Показатели рентабельности и оборачиваемости

Наименование показателя	Способ расчета	Рекомендуемые значения	31.12.2019 г.	31.12.2020 г.	Отклонения
Рентабельность продаж, %	(стр. 2200/стр.2110)*100% ф.2	>0	2,93	3,03	0,10
Рентабельность собственного капитала, %	ф.2 стр. 2400/(ф.1 стр.1300 за базовый год+ф.1 стр.1300 годом ранее)*0,5*100%	>0	59,76	48,31	-11,45
Рентабельность активов, %	ф.2 стр. 2400/ (ф.1 стр.1600 за базовый год+ф.1 стр.1600 годом ранее)*0,5*100%	>0	17,19	15,38	-1,81
Оборачиваемость активов	ф.2 стр. 2110/(ф.1 стр.1600 за базовый год+ф.1 стр.1600 годом ранее)*0,5	–	7,15	6,10	-0,40
Оборачиваемость оборотных активов	ф.2 стр. 2110/(ф.1 стр.1200 за базовый год+ф.1 стр.1200 годом ранее)*0,5	–	8,43	7,09	-0,40

Рост показателя рентабельности продаж свидетельствует о стабильной работе Общества. Рентабельность собственного капитала снизилась из-за увеличения размера капитала, а именно величины нераспределенной прибыли. Рост величины оборотных активов, а также уменьшение выручки привели к снижению показателей оборачиваемости.

В целом анализ финансового состояния показал, что большинство показателей имеют положительную динамику, что свидетельствует об эффективной работе Общества. Пла-

тежеспособность и финансовая устойчивость Общества не вызывает сомнения.

ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В 2020 году Обществом реализована инвестиционная программа на сумму 63 617 тыс. руб., что больше запланированного на 3 972 тыс. руб. или на 6,7%.

Источниками финансирования инвестиционной программы стали амортизация и прибыль в размере 46 067 тыс. руб. и 17 550 тыс. руб. соответственно.

ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА

Табл. 21. Результаты реализации инвестиционной программы в 2020 году, тыс. руб.

Инвестиции по видам бизнеса, наименование объекта	2020 год		Отклонения	
	план	факт	абсолютное	%
1. Техническое перевооружение и реконструкция, в т.ч.:	55 408	54 878	-531	-1,0
1.1. Основные объекты	1 540	1 140	-400	-26,0
1.2. Оборудование, не входящее в сметы строек, в т.ч.:	53 508	53 366	-142	-0,3
1.2.1. Прочие основные средства	2 810	1 016	-1 794	-63,8
1.2.2. ИТ-проекты	50 697	52 349	1 652	3,3
В том числе строительство центра обработки данных	29 903	29 722	-181	-0,6
1.3. Проектно-исследовательские работы для строительства будущих лет	361	372	-263	3,2
2. Прочие вложения, в том числе:	4 236	8 739	4 503	106,3
2.1. Поставка автотранспорта	4 236	5 982	1 746	41,2
2.2. Оборудование удаленного опросы ПУ МКД	0	2 757	2 757	-
Всего:	59 644	63 617	3 972	6,7

В части технического перевооружения и реконструкции в 2020 году освоено капитальных вложений на сумму 54 878 тыс. руб., что меньше запланированного на 531 тыс. руб.

По основным объектам были проведены следующие работы:

- модернизация ОПС в административных зданиях по адресам: г. Лысьва, ул. Коммунаров, 14; г. Кунгур, ул. Свердлова, 56;
- модернизация системы видеонаблюдения и СКУД в административных зданиях по адресам: г. Пермь, Е. Ярославского, 24 и Тимирязева, 37.

План по статье «Оборудование, не входящее в сметы строек» освоен почти в полном объеме, экономия составила 142 тыс. руб.

Статья «Приобретение прочих основных средств» освоена на сумму 1 016 тыс. руб., экономия составила 1 794 тыс. руб. В эту статью вошли: модернизация абонентской стойки, система вентиляции и световая вывеска в Губахинском отделении, система пожаротушения в серверной Мотовилихинского отделения.

Инвестиционная программа была скорректирована с учетом изменившейся экономической ситуации, связанной с пандемией COVID-19, и Обществу пришлось отказаться от реализации части проектов. Ресурсы, образовавшиеся от экономии по прочим основным средствам, были направлены на дополнительные ИТ-проекты. Всего на ИТ-проекты потрачено 52 349 тыс. руб.

Основные ИТ-проекты, реализованные в 2020 году:

- построен территориально распределенный центр обработки данных;
- приобретено оборудование для построения инфраструктуры отказоустойчивых публичных WEB-сервисов Общества;
- организованы wi-fi точки в наших офисах для подключения планшетов агентов по сбору показаний;
- разработано мобильное приложение для обслуживания юридических лиц;
- приобретены терминалы самообслуживания для клиентов с целью доступа к сервисам ПАО «Пермэнергосбыт».

сбыт»;

- разработан сайт «Карьера» (career.permenergosbyt.ru) для привлечения новых сотрудников.

Для строительства будущих лет были проведены проектно-исследовательские работы по прокладке центральных сетей канализации в административном здании Кунгурского отделения, а также по устройству системы дымоудаления в серверных Общества на сумму 372 тыс. руб.

Инвестиции по статье «Прочие инвестиционные вложения» в 2020 году составили – 8 739 тыс. руб., что превышает плановую сумму на 4 503 тыс. руб. По статье «Поставка автотранспорта» план превышен на 1 746 тыс. руб. в связи с дополнительной закупкой служебного автотранспорта. Также перерасход образовался за счет приобретения оборудования удаленного опроса ПУ МКД на сумму 2 757 тыс. руб. Этот проект не был запланирован, но с целью исполнения Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 г. N 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» и Федерального закона от 27.12.2018 г. N 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации» и для выявления наиболее эффективных интеллектуальных систем учета электрической энергии, применяемых в многоквартирных домах, было принято решение о закупке оборудования на базе LPWAN.

Если говорить об инвестициях в контексте тарифного регулирования Общества, то на 2020 год в тарифном решении для гарантирующего поставщика ПАО «Пермэнергосбыт» регулирующими органами не утверждалась инвестиционная составляющая.

ЗАКУПОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Основные положения политики Общества в области закупочной деятельности

Закупочная деятельность является одним из ключевых факторов для повышения эффективности деятельности ПАО «Пермэнергосбыт» и организована в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 г. N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

Процедуры закупки любых товаров, работ и услуг за счет средств Общества регламентируются Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ПАО «Пермэнергосбыт», утвержденным Советом директоров Общества 21.12.2021 г. (протокол от 23.12.2020 г. № 243) (далее – Положение). До утверждения данного Положения процедуры закупки регулировались аналогичным Положением в редакции, утвержденной Советом директоров Общества 27.09.2018 г. (протокол от 28.09.2018 г. № 206).

Нормы Положения направлены на обеспечение целевого и эффективного расходования денежных средств Общества, а также формирования экономически обоснованных затрат Общества.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

Положением определены органы управления закупочной деятельностью – Совет директоров и Центральный закупочный орган Общества (ЦЗО), созданный для регулирования, организации взаимодействия и контроля процессов закупок для нужд Общества.

Закупочная деятельность осуществляется путем применения обязательных процедур, которые должны выполняться при каждой закупке стоимостью выше определенного значения.

При закупках Общество руководствуется следующими принципами:

- информационная открытость закупки;
- равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки;
- целевое и экономически эффективное расходование денежных средств на приобретение продукции и реализация мер, направленных на сокращение издержек Общества;
- отсутствие ограничения допуска к участию в закупке путем установления неизмеряемых требований к участникам закупки.

Закупочные процедуры в течение 2020 года проводились на основании плана закупки, утвержденного Советом директоров (протокол от 27.12.2019 г. № 225). План закупки формируется на основании бизнес-плана Общества, определяющего финансово-хозяйственную деятельность.

Способы закупок и условия их применения

По уровню доступа поставщиков к закупочным процедурам различаются:

Открытый способ закупки – может

принять участие любое лицо.

Закрытый способ закупки – могут принять участие только специально приглашенные лица.

Конкурентные способы закупки (способы закупки, использующие состязательность предложений независимых участников с обеспечением конкуренции между ними за право заключить договор с заказчиком):

1. Торги:

1.1. Конкурс – победителем признается участник закупки, окончательное предложение которого соответствует установленным требованиям и содержит лучшие условия исполнения договора.

1.2. Аукцион – победителем, с которым заключается договор, признается лицо, заявка которого соответствует установленным требованиям и которое предложило наиболее низкую цену договора путем снижения начальной (максимальной) цены договора, указанной в извещении о проведении аукциона.

1.3. Запрос предложений – победителем признается участник закупки, заявка которого наиболее полно соответствует установленным требованиям и содержит лучшие условия поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг.

1.4. Запрос котировок – победителем признается участник закупки, заявка которого соответствует установленным требованиям и содержит наиболее низкую цену договора.

2. Закупки, не являющиеся торгами:

2.1. Конкурентные переговоры – победителем признается участник

закупки, предложивший лучшее сочетание условий исполнения договора и (или) условия поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг, окончательному предложению которого было присвоено первое место.

Неконкурентные способы закупки:

1. Закупка у единственного поставщика – предложение о заключении договора направляется конкретному лицу либо принимается предложение о заключении договора от одного лица без рассмотрения иных предложений.

2. Простая закупка – проводится при сумме закупки до 500 000 рублей без учета НДС самостоятельно инициатором закупки путем сравнения не

менее трех технико-коммерческих предложений потенциальных поставщиков, специализирующихся на выполнении подобного рода поставок (выполнении работ, услуг), полученных в результате обращения с запросом. Информация о проведении простой закупки не подлежит размещению в Единой информационной системе (ЕИС).

3. Участие в процедурах, организуемых продавцами продукции – производится путем участия заказчика в аукционах, конкурсах или иных процедурах, организуемых продавцами продукции.

Способ и форма закупки устанавливается планом закупки, размещенным в ЕИС.

**ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБЩЕСТВА**

Табл. 22. Основные итоги закупочной деятельности Общества в 2020 году, шт., тыс. руб. (без НДС)

Способы закупок	Инвестиции		Ремонты		Продукция административно-хозяйственного назначения		Прочие закупки	
	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма
Конкурс	3	24 209	3	3 644	–	–	4	74 957
Запрос котировок	2	2 457	–	–	–	–	4	8 325
Запрос предложений	1	1 900	–	–	3	16 935	6	99 124
Закупка у единственного поставщика	1	3 560	–	–	2	14 356	14	58 275
Конкурентные переговоры	–	–	–	–	–	–	–	–
ИТОГО:	7	32 126	3	3 644	5	31 291	28	240 679



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ ПРИНЦИПОВ
И РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛЕНИЯ

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ ПРИНЦИПОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Корпоративное управление – система принципов, норм и правил, в соответствии с которыми осуществляется управление и контроль в Обществе, отражающая взаимодействие между акционерами, их представителями – Советом директоров и менеджментом Компании, а также ее работниками, органами государственной власти и финансово заинтересованными лицами.

Совет директоров ПАО «Пермэнергосбыт» заявляет о приверженности принципам, которые содержатся в Кодексе корпоративного управления, одобренном Советом директоров Банка России 21.03.2014 г., и рекомендованного Банком России к применению акционерными обществами (Письмо Банка России № 06-52/2463 от 10.04.2014 г.), и об их соблюдении (полностью или частично).

Основные принципы корпоративного управления Компанией:

● Обеспечение защиты прав акционеров и инвесторов:

Общество предоставляет своим акционерам надежные и эффективные методы регистрации прав собственности на акции ПАО «Пермэнергосбыт». Возможность свободного отчуждения принадлежащих акционеру акций Общества обеспечивается ведением реестра акционеров независимым регистратором – Акционерное общество «Независимая регистраторская компания Р.О.С.Т.».

● Обеспечение равного отношения ко всем группам акционеров:

Общество создает максимально благоприятные возможности для участия в общем собрании акционеров.

Компания уделяет большое внимание отношениям со своими акционерами и при подготовке к проведению ОСА в соответствии с рекомендациями Кодекса корпоративного управления, помимо размещения на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сообщения о предстоящем собрании, размещает на сайте подробную информацию о проезде к месту проведения собрания, примерную форму доверенности, которую акционер может выдать своему представителю для участия в общем собрании, информацию о порядке ее удостоверения.

Порядок созыва, подготовки и проведения общего собрания регламентирован в Уставе и в Положении о порядке подготовки и проведения общего собрания акционеров Общества.

Любой акционер имеет право принять участие в работе собрания акционеров лично или через своего представителя, голосовать по вопросам повестки дня собрания.

Бюллетени для голосования по вопросам повестки дня собрания направляются акционерам, чьи права на акции учитываются в реестре акционеров, почтой или вручаются лично, а номинальным держателям – в электронном виде.

Итоги голосования по вопросам повестки дня собрания, которое проводится в форме совместного присутствия, подводятся и оглашаются до завершения собрания.

Акционерам Компании предоставлена равная и справедливая возможность участвовать в распределении прибыли Общества посредством получе-

ния дивидендов.

Компания объявляет сумму дивидендов, которые Совет директоров Общества рекомендует к выплате, а также дату составления списка лиц в целях выплаты дивидендов сразу после принятия Советом директоров решения по указанному вопросу.

- Прозрачность и информационная открытость:

Мы своевременно и в полном объеме раскрываем информацию в форме ежеквартальных отчетов эмитента, сообщений о существенных фактах, сведениях, которые смогут повлиять на стоимость ценных бумаг, списка аффилированных лиц, финансовую отчетность Общества на своем сайте www.permenergosbyt.ru, а также на странице в сети Интернет, предоставляемой распространителем информации на рынке ценных бумаг ООО «Интерфакс-ЦПКИ», по адресу: <http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=7344>.

- Подотчетность:

Принцип подотчетности реализуется через разграничение подотчетности органов управления Общества.

В соответствии с Уставом Общества, Совет директоров подотчетен общему собранию акционеров. Генеральный директор подотчетен Совету директоров Общества (ст. 21 Устава).

Совет директоров ежеквартально заслушивает на своих очных заседаниях отчеты Генерального директора об итогах финансово-хозяйственной деятельности Общества, отчеты о выполнении отдельных проектов, которые являются приоритетными в работе Компании.

- Совершение всех сделок в интересах Общества, с учетом интересов всех его акционеров, с целью получения Обществом прибыли, а также увеличения стоимости активов Общества:

Все сделки в Компании совершаются с учетом неукоснительного соблюдения норм действующего законодательства. Совет директоров и общее собрание акционеров принимают решения по вопросам одобрения крупных сделок и сделок с заинтересованностью в соответствии со своей компетенцией.

Общество ежегодно при проведении ГОСА предоставляет отчет о совершении крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность.

В Положении о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров Общества содержатся нормы, направленные на предотвращение конфликта интересов членов Совета директоров.

Члены Совета директоров Общества должны воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между своими интересами и интересами Общества, а в случае наличия или возникновения такого конфликта – раскрывать информацию о нем Совету директоров, в том числе уведомлять Совет директоров до начала обсуждения соответствующего вопроса повестки дня, а также принимать меры к соблюдению порядка совершения действий или заключения сделок, в которых у члена Совета директоров есть заинтересованность.

- Развитие партнерских отноше-

КОРПОРАТИВНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТ О
СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ
ПРИНЦИПОВ И
РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА
КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛЕНИЯ

КОРПОРАТИВНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТ О
СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ
ПРИНЦИПОВ И
РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА
КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛЕНИЯ

ний между Обществом и работниками в решении социальных вопросов и регламентации условий труда, соблюдение предусмотренных законодательством прав работников Общества;

Указанный принцип реализуется через закрепление гарантий соблюдения прав и законных интересов его работников во внутренних документах Компании, постоянное совершенствование документов Общества, регулирующих условия труда и социальные гарантии сотрудников, обеспечение заинтересованности трудового коллектива в результатах труда, постоянное повышение уровня подготовки работников Общества. В исполнение указанного принципа в 2020 году Совет директоров Общества утвердил Программу развития персонала ПАО «Пермэнергосбыт», которая предполагает в том числе повышение уровня технологического и личностного развития персонала, внедрения регулярной системы автоматизированной оценки и обучения.

Регламентация:

Устав Общества;

Положение о порядке подготовки и проведения общего собрания акционеров Общества;

Положение о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров Общества;

Положение о Ревизионной комиссии Общества;

Положение о выплате членам Совета директоров Общества вознаграждений и компенсаций;

Положение о выплате членам Ревизионной комиссии Общества вознаграждений и компенсаций;

Положение об информационной политике Общества;

Положение об инсайдерской информации;

Положение о порядке доступа к инсайдерской информации и правилах охраны ее конфиденциальности;

Положение о Корпоративном секретаре Общества;

Положение о Комитете по стратегии;

Положение о Комитете по аудиту и рискам.

Указанные документы являются общедоступными и могут быть предоставлены по запросу любого акционера. С документами можно ознакомиться на сайте Общества в сети Интернет: www.permenergosbyt.ru.

В ПАО «Пермэнергосбыт» не утвержден Кодекс корпоративного управления, но в сложившейся практике корпоративных отношений, наша Компания старается реализовать основные принципы и рекомендации Кодекса.

Сведения о соблюдении Обществом принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления отражены в приложении к годовому отчету ПАО «Пермэнергосбыт» за 2020 год – отчете о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления ([Приложение № 1](#)).

При несоблюдении (частичном несоблюдении) некоторых стандартов Кодекса корпоративного управления, мы объясняем, по каким причинам те или иные стандарты Кодекса не были соблюдены, а также какие действия предпринимаются нами для соблюдения интересов акционеров и иных заин-

тересованных лиц в корпоративных отношениях.

Совершенствование корпоративного управления - одна из основных задач для Компании.

В 2020 году пандемия COVID-19 оказала влияние на достижение поставленных на год целей и в области корпоративного управления. Не все, что было запланировано на 2020 год удалось реализовать в запланированные сроки. Так, на 2021 год была перенесена подготовка и утверждение документа, регламентирующего порядок проведения самооценки деятельности членов Совета директоров Общества в соответствии Информационным письмом Банка России от 26.04.2019 г. N ИН-06-28/41 «О рекомендациях по организации и проведению самооценки эффективности совета директоров (наблюдательного совета) в публичных акционерных обществах».

Тем не менее, в отчетном году мы продолжили совершенствование практики корпоративного управления в Компании. Как и было запланировано в прошлом году, в 2020 году мы подготовили Устав Общества в новой редакции, новые редакции Положения о порядке подготовки и проведения общего собрания акционеров ПАО «Пермэнергосбыт», Положения о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт», а также Положения о выплате членам Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт» вознаграждений и компенсаций. Все эти документы будут вынесены на рассмотрение и утверждение ГОСА по итогам 2020 года.

Учитывая те сложности, которые

возникли в деятельности Общества в связи с влиянием пандемии COVID-19 при принятии решений Советом директоров в 2020 году, а именно, невозможность проведения заседаний Совета директоров в форме совместного присутствия, мы внесли в проект Устава Общества и в Положение о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт» в новой редакции нормы, предусматривающие членам Совета директоров возможность голосовать удаленно, используя для таких целей специальные электронные платформы, которые имеют большой функционал и помогают членам Совета директоров при принятии решений.

В целях развития системы корпоративного управления в деятельности Компании в отчетном году Совет директоров утвердил правила внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком Общества, утвердил руководителя подразделения, ответственного за внутренний контроль по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.

Утверждение Правил внутреннего контроля по НИИИМР направлено на выстраивание эффективной системы противодействия инсайду и манипулированию рынком, недопущению со стороны сотрудников Общества нарушений действующего законодательства об инсайте.

**КОРПОРАТИВНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТ О
СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ
ПРИНЦИПОВ И
РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА
КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛЕНИЯ**

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЩЕСТВОМ ПРИНЦИПОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Пересмотр существующей в Обществе системы противодействия инсайду и манипулированию рынком, подготовка пакета внутренних документов, направленных на соблюдение требований законодательства в области противодействия НИИИМР, в том числе контроль за деятельностью инсайдеров Компании на основе установления ограничений на использование и распоряжение инсайдерской информацией, обеспечение конфиденциальности и защиты сведений, составляющих инсайдерскую информацию Общества, явился в 2020 году одним из ключевых направлений совершенствования системы корпоративного управления в Компании. Так, в отчетном году было разработано Положение об инсайдерской информации ПАО «Пермэнергосбыт» в новой редакции, Положение ПАО «Пермэнергосбыт» о порядке доступа к инсайдерской информации и правилах охраны ее конфиденциальности. Указанные документы были предварительно утверждены сначала Комитетом по аудиту и рискам Совета директоров Общества, а затем и Советом директоров Общества, но уже после отчетной даты в марте 2021 года.

Также в 2020 году в целях оценки надежности и эффективности управления рисками и внутреннего контроля Совет директоров утвердил кандидатуру руководителя службы внутреннего аудита. Кроме того, в отчетном году были разработаны внутренние документы Общества, определяющие политику Компании в области организации и

осуществления внутреннего аудита.

Планы развития корпоративного управления

В следующем году Общество намерено продолжить работу по совершенствованию системы корпоративного управления.

В планах Компании утверждение общим собранием акционеров Устава Общества в новой редакции и Положений, проекты которых были подготовлены в 2020 году.

Кроме того, в 2021 году Общество планирует завершить работу над подготовкой пакета внутренних документов Общества, определяющих порядок проведения самооценки деятельности членов Совета директоров Общества в соответствии Информационным письмом Банка России от 26.04.2019 г. N ИН-06-28/41 «О рекомендациях по организации и проведению самооценки эффективности совета директоров (наблюдательного совета) в публичных акционерных обществах».

После подготовки, утверждения указанного документа, мы планируем провести самооценку деятельности Совета директоров.

Внедрение электронных процедур в процессы корпоративного управления Компании так же является одним из приоритетов корпоративного управления на ближайшие 2 года. Такие электронные платформы должны оказать значительную поддержку всем участникам корпоративных процедур: как членам органов управления и контроля Общества, так и его акционерам.

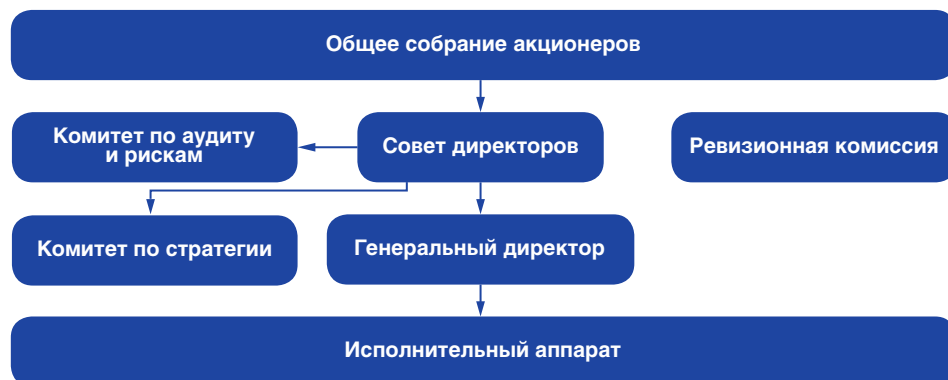


ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

Основными органами управления ПАО «Пермэнергосбыт» являются Общее собрание акционеров, Совет директоров Общества и единоличный исполнительный орган Общества – Генеральный директор.



ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ

Высший орган управления ПАО «Пермэнергосбыт» – общее собрание акционеров.

С вопросами, относящимися к компетенции общего собрания акционеров, можно ознакомиться в Уставе ПАО «Пермэнергосбыт» (статья 10), размещенном на сайте Общества: www.permenergosbyt.ru/ustav

Общество ежегодно проводит годовое общее собрание акционеров в сроки, определенные действующим законодательством – не ранее чем через два и не позднее чем через шесть месяцев после окончания финансового года.

Нормы, регулирующие созыв, подготовку и проведение общего собрания акционеров Общества содержатся в Положении о порядке подготовки и проведения общего собрания акционеров Общества: www.permenergosbyt.ru/polozhenie-ob-obshchem-sobranii-aktsionerov

Сообщение о проведении общего

собрания акционеров размещается на веб-сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.permenergosbyt.ru).

Все материалы по вопросам повестки дня собрания в течение 20 дней, а в случае проведения общего собрания акционеров, повестка дня которого содержит вопрос о реорганизации Общества, в течение 30 дней до проведения общего собрания акционеров доступны лицам, имеющим право на участие в собрании акционеров, для ознакомления в помещении исполнительного органа Общества и в иных местах, которые указаны в сообщении о проведении собрания. Все материалы доступны лицам, принимающим участие в собрании во время его проведения.

Бюллетени для голосования по вопросам повестки дня направляются каждому акционеру заказным письмом либо вручаются под роспись каждому лицу, зарегистрированному в реестре акционеров Общества и имеющему

право на участие в общем собрании акционеров не позднее, чем за 20 дней до даты проведения собрания.

Таким образом, любой акционер имеет право принять участие в работе собрания акционеров лично или через своего представителя, голосовать по вопросам повестки дня собрания. На общем собрании акционеров всегда присутствует генеральный директор Общества, благодаря чему акционеры имеют возможность задавать вопросы о деятельности Общества непосред-

ственно единоличному исполнительному органу.

29 мая 2020 года состоялось годовое общее собрание акционеров ПАО «Пермэнергосбыт», которое в связи со сложившейся в 2020 году неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, вызванной коронавирусной инфекцией, было проведено в заочной форме (на основании Федерального закона от 18.03.2020 г. № 50-ФЗ и Информационного письма Банка России от 03.04.2020 г. № ИН-06-28/48).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

Вид собрания	Годовое общее
Дата проведения	29.05.2020
Место проведения	Заочное голосование
Повестка дня собрания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Об утверждении годового отчета ПАО «Пермэнергосбыт» за 2019 год, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «Пермэнергосбыт» за 2019 год; 2. О распределении прибыли ПАО «Пермэнергосбыт», в том числе о выплате (объявлении) дивидендов и убытков ПАО «Пермэнергосбыт» по результатам 2019 отчетного года; 3. Об избрании членов Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт»; 4. Об избрании членов Ревизионной комиссии ПАО «Пермэнергосбыт»; 5. Об утверждении Аудитора Общества.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Ведущая роль в системе корпоративного управления в ПАО «Пермэнергосбыт» отводится Совету директоров. Совет директоров, осуществляет разработку стратегии развития Общества, утверждает его текущие и долгосрочные планы, контролирует исполнение решений общего собрания акционеров Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Совет директоров действует в рамках компетенции, определенной Федеральным законом «Об акционерных

обществах», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Общества и Положением о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров Общества.

С вопросами, относящимися к компетенции Совета директоров, можно ознакомиться в Уставе ПАО «Пермэнергосбыт» (статья 15), размещенном на сайте: www.permenergosbyt.ru/system/storage/download/akzioneri/324324326.05.2017.pdf

Члены Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт» избираются на

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

общем собрании акционеров Общества кумулятивным голосованием (избранными считаются кандидаты, набравшие наибольшее количество голосов).

В состав Совета директоров Общества входит 9 (девять) членов Совета директоров.

Совет директоров состоит из директоров, обладающих высокой профессиональной квалификацией и опытом, что позволяет эффективно решать все поставленные перед ним задачи.

Состав Совета директоров Общества, избранный на внеочередном общем собрании акционеров **01 ноября 2019 года**, который осуществлял общее руководство деятельностью Общества до **29 мая 2020 года**:

Уринсон Яков Моисеевич – Председатель Совета директоров

Елов Андрей Альфредович

Киташев Андрей Владимирович

Киташев Михаил Андреевич

Леньков Роман Николаевич

Муковозов Олег Геннадьевич

Наговицын Денис Александрович

Семенов Алексей Борисович

Чернявская Юлия Борисовна
За период с 01 ноября 2019 года до 29 мая 2020 года к членам Совета директоров исков предъявлено не было.

29 мая 2020 года в соответствии с решением годового общего собрания акционеров Общества был избран новый состав Совета директоров Общества:

Уринсон Яков Моисеевич – Председатель Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1944

Образование: высшее, Московский институт народного хозяйства им. Г. В. Плеханова.

Доктор экономических наук, профессор.

Сведения об основном месте работы: НИУ ВШЭ, преподаватель, кафедра теории и практики взаимодействия бизнеса и власти, Общественный совет при Федеральной службе государственной статистики, заместитель Председателя Общественного совета.

Я. М. Уринсон акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 30.06.2008/29.05.2020.

Чернявская Юлия Борисовна – Заместитель Председателя Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1972

Образование: высшее, Иркутская государственная экономическая академия, Российская академия государственной службы, Московская международная школа бизнеса.

Сведения об основном месте работы: ПАО «Т Плюс», заместитель генерального директора – управляющий директор АО «ЭнергосбытТ Плюс».

Сведения о членстве в органах управления других организаций в настоящее время:

Ассоциация гарантирующих поставщиков и энергосбытовых компаний – Председатель Наблюдательного совета,

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ПАО «Т Плюс» – член Правления Ю. Б. Чернявская акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 22.01.2010/29.05.2020.

Елов Андрей Альфредович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1962

Образование: высшее, Московский экономико-статистический институт.

Сведения об основном месте работы: генеральный директор АО «Проекты и технологии».

Доля участия в уставном капитале ПАО «Пермэнергосбыт» – 2,64% (3,4% голосующих акций Компании).

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 30.06.2008/29.05.2020.

Киташев Андрей Владимирович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1957

Образование: высшее, Куйбышевский политехнический институт им. В. В. Куйбышева, Санкт-Петербургский государственный технический университет, Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации.

Сведения об основном месте рабо-

ты: ПАО «Пермэнергосбыт», советник генерального директора.

Доля участия в уставном капитале ПАО «Пермэнергосбыт» – 35,18% (44,15% голосующих акций Компании).

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году:

1. Дата, в которую эмитент узнал об изменении доли Киташева А. В. в уставном капитале эмитента: дата получения эмитентом списка лиц, имеющих право на участие в ГОСА – 18.05.2020 г.

1.1. Размер доли соответствующего лица в уставном капитале эмитента до изменения – 34,53%,

размер доли принадлежавших данному лицу обыкновенных акций эмитента до изменения – 43,57%.

1.2. Размер доли соответствующего лица в уставном капитале эмитента после изменения – 34,98%,

размер доли принадлежащих данному лицу обыкновенных акций эмитента после изменения – 44,15%.

Основание, в силу которого лицо приобрело право распоряжаться определенным количеством голосов, приходящихся на голосующие акции (доли), составляющие уставный капитал эмитента: приобретение доли участия в эмитенте.

Дата, с которой изменилась доля соответствующего лица в уставном капитале эмитента: информация у эмитента отсутствует.

2. Дата, в которую эмитент узнал об изменении доли Киташева А. В. в уставном капитале эмитента: дата получения эмитентом списка лиц, имеющих право на получение дохода по ценным бумагам эмитента – 29.06.2020 г.

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ**

2.1. Размер доли соответствующего лица в уставном капитале эмитента до изменения – 34,98%, размер доли принадлежавших данному лицу обыкновенных акций эмитента до изменения – 44,15%.

2.2. Размер доли соответствующего лица в уставном капитале эмитента после изменения – 35,18%,

размер доли принадлежащих данному лицу обыкновенных акций эмитента после изменения – 44,15%.

Основание, в силу которого лицо приобрело право распоряжаться определенным количеством голосов, принадлежащих на голосующие акции (доли), составляющие уставный капитал эмитента: приобретение доли участия в эмитенте.

Дата, с которой изменилась доля соответствующего лица в уставном капитале эмитента: информация у эмитента отсутствует.

Дата первого/последнего избрания: 28.05.2009/29.05.2020.

Киташев Михаил Андреевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1980

Образование: высшее, Чувашский Государственный Университет, Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Государственный университет – Высшая школа экономики.

Сведения об основном месте работы: генеральный директор ООО «М-Центр+».

М. А. Киташев акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобрете-

нию или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 25.06.2014/29.05.2020.

Леньков Роман Николаевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1973

Образование: высшее, Уральский государственный технический университет, Региональный межотраслевой центр переподготовки кадров Пермского государственного технического университета.

Сведения об основном месте работы: ООО «МЛ Холдинг», заместитель генерального директора по стратегии.

Доля участия в уставном капитале ПАО «Пермэнергосбыт» – 6,34% (7,7% голосующих акций Общества).

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 28.05.2009/29.05.2020.

Муковозов Олег Геннадьевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1969

Образование: высшее, Ростовский государственный университет, Донской государственный технический университет.

Сведения об основном месте работы: ПАО «Т Плюс», руководитель департамента корпоративного управления.

Сведения о членстве в органах управления других организаций в

настоящее время:

ООО «АгаТ Плюс» – генеральный директор,

ООО «ГАЗЕКС-Менеджмент» – член Совета директоров,

АО «Екатеринбургская теплосетевая компания» – член Совета директоров,

АО «ЭнергосбыТ Плюс» – член Совета директоров.

О. Г. Муковозов акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 26.05.2017/29.05.2020.

Наговицын Денис Александрович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1976

Образование: высшее, Ижевский Государственный технический университет.

Сведения об основном месте работы: АО «ЭнергосбыТ Плюс», руководитель проекта «Единый биллинг».

Сведения о членстве в органах управления других организаций в настоящее время:

АО «ЭнергосбыТ Плюс» – член Совета директоров

Д. А. Наговицын акциями ПАО

«Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 25.06.2014/29.05.2020.

Семенов Алексей Борисович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1982

Образование: высшее, Самарская Государственная Экономическая Академия, Московская школа управления в Сколково.

Сведения об основном месте работы: АО «ЭнергосбыТ Плюс», заместитель управляющего директора.

А. Б. Семенов акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 01.11.2019/29.05.2020.

В 2020 году к членам Совета директоров Общества исков предъявлено не было.

За отчетный период было проведено 18 заседаний Совета директоров Общества.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

Табл. 23. Участие членов Совета директоров в работе Совета директоров в 2020 году

Члены Совета директоров	Очные заседания (4 заседания)	Заочные заседания (14 заседаний)
Елов А. А.	4/4	14/14
Киташев А. В.	4/4	14/14
Киташев М. А.	4/4	14/14
Леньков Р. Н.	4/4	14/14
Муковозов О. Г.	4/4	14/14
Наговицын Д. А.	4/4	14/14
Уринсон Я. М.	4/4	14/14
Чернявская Ю. Б.	4/4	14/14
Семенов А. Б.	4/4	14/14

Корпоративный секретарь

Деятельность регламентирована Положением о корпоративном секретаре (утверждено Советом директоров Общества 01.08.2008 г.).

Корпоративный секретарь избирается Советом директоров большинством голосов его членов, принимающих участие в заседании. Должность корпоративного секретаря является выборной.

Корпоративный секретарь подчиняется в своей деятельности непосредственно Председателю Совета директоров Общества.

Основные задачи:

- соблюдение в Обществе порядка подготовки и проведения общего собрания акционеров;
- обеспечение эффективной деятельности Совета директоров;
- раскрытие и предоставление информации об Обществе;
- взаимодействие между Обществом и его акционерами;
- контроль исполнения подразде-

лениями и должностными лицами Общества норм и требований корпоративного законодательства Российской Федерации, Устава и внутренних документов Общества;

- совершенствование системы и практики корпоративного управления в Обществе.

Корпоративный секретарь обеспечивает работу Совета директоров Общества, общего собрания акционеров Общества, Комитетов Совета директоров Общества, осуществляет организационное, информационное и документарное обеспечение деятельности Совета директоров и его Комитетов, обеспечивает эффективное взаимодействие между Советом директоров и Комитетами, Ревизионной комиссией, Аудитором Общества, исполнительными органами Компании, организует ведение реестра акционеров Общества, осуществляет подготовку проектов внутренних документов Общества, утверждение которых относится к компетенции общего собрания акционеров

и Совета директоров, реализует иные функции, связанные с обеспечением и организацией деятельности общего собрания акционеров, Совета директоров Общества и его Комитетов, в соответствии с действующим законодательством, Уставом и иными внутренними документами Общества, решениями Совета директоров.

Пятунина Елена Александровна – корпоративный секретарь ПАО «Пермэнергосбыт».

Год рождения: 1976.

Образование: высшее, Пермский государственный университет, юридический факультет.

Сведения об основном месте работы: ПАО «Пермэнергосбыт», начальник отдела корпоративного управления, корпоративный секретарь.

Е. А. Пятунина акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Дата первого/последнего избрания: 18.07.2008/04.06.2020.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ В 2020 ГОДУ

В течение 2020 года заседания Совета директоров проводились на регулярной основе, очные заседания проводились не реже одного раза в квартал.

Вся информация о повестках дня заседаний Совета директоров Общества заблаговременно раскрывалась в соответствии с действующим законодательством в области раскрытия инфор-

мации эмитентами эмиссионных ценных бумаг.

В связи с тем, что эпидемиологическая обстановка в 2020 году не позволяла проводить заседания в очной форме, путем совместного присутствия членов Совета директоров Общества непосредственно по месту проведения заседания, как это традиционно происходило до 2020 года, все очные заседания проводились с использованием информационных и коммуникационных технологий, в режиме видео-конференц-связи, что предусмотрено Положением о порядке созыва и проведения заседаний Совета директоров Общества. В таком режиме в течение 2020 года состоялось 4 очных заседания Совета директоров.

В 2021 году планируется внедрение дополнительных электронных процедур и платформ в деятельность Совета директоров Общества, с помощью которых функционал для работы членов Совета директоров будет значительно расширен, у членов Совета директоров появится возможность голосовать не только в режиме видео-конференц-связи, но и удаленно, в том числе и с помощью мобильных устройств, используя для таких целей специальные электронные платформы, что облегчит возможность принятия решений в неблагоприятных условиях, подобных тем, что сложились в 2020 году.

Всего в отчетном году состоялось 18 заседаний Совета директоров, 14 заседаний состоялись в 2020 году в форме заочного голосования, 4 – в режиме ВКС.

Одной из основных функций Совета директоров является определение

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

приоритетных направлений деятельности Общества.

За отчетный год в рамках указанной функции Совет директоров Общества утвердил документы, связанные с организацией системы управления рисками – Положение о системе управления рисками ПАО «Пермэнергосбыт», Регламент по управлению рисками ПАО «Пермэнергосбыт», утвердил карту ключевых рисков Общества.

В рамках определения приоритетных направлений деятельности Компании Совет директоров утвердил Программу развития персонала Общества на период 2020 – 2021 гг., которая описывает ключевые направления развития персонала в соответствии с общей стратегией развития Компании.

В августе отчетного года Совет директоров утвердил отчет об итогах 1 года реализации Концепции развития ПАО «Пермэнергосбыт» на период 2019 – 2021 гг., подготовленный по состоянию на 20.07.2020 г.

В октябре 2020 года Совет директоров утвердил такой важный для развития партнерских отношений между Обществом и работниками в решении социальных вопросов и регламентации условий труда, соблюдения предусмотренных законодательством прав работников Общества документ как коллективный договор на период 2021 – 2023 гг.

В отчетном году Совет директоров рассмотрел результаты, которых достигла Компания по итогам двух лет реализации Программы развития информационных технологий на период 2019 – 2021 гг., утвержденной Советом директоров Общества в 2018 году.

На заседаниях Совета директоров в режиме ВКС в течение отчетного периода ежеквартально рассматривались такие значимые для деятельности Общества вопросы, как рассмотрение отчетов генерального директора по итогам финансово-хозяйственной деятельности Общества.

В таких заседаниях Совета директоров Общества принимают участие генеральный директор, его заместители, которые подробно отчитываются о финансовых и иных результатах деятельности Компании.

Совет директоров, в свою очередь, имеет реальную возможность напрямую контролировать деятельность менеджмента Общества.

Кроме того, в отчетном году в центре внимания Совета директоров Общества были следующие наиболее существенные вопросы:

- утверждение в рамках подготовки к годовому общему собранию акционеров Общества перечня кандидатур для голосования по выборам на годовом общем собрании акционеров Общества в Совет директоров и Ревизионную комиссию;

- утверждение годового бизнес-плана Общества;

- утверждение целевых значений ключевых показателей эффективности (КПЭ) Общества на 2020 год;

- рассмотрение вопросов, связанных с проведением годового общего собрания акционеров Общества 29.05.2020 г.;

- избрание Председателя Совета директоров Общества, его заместителя, корпоративного секретаря;

- формирование Комитета по ауди-

ту и рискам Совета директоров Общества;

- формирование Комитета по стратегии Совета директоров Общества;

- определение размера оплаты услуг аудитора Общества по аудиту бухгалтерской (финансовой) отчетности за 2020 г.;

- определение размера оплаты услуг аудитора Общества по аудиту консолидированной финансовой отчетности за 2020 г., составленной в соответствии с МСФО;

- утверждение кандидатуры на должность руководителя подразделения, ответственного за организацию и осуществление внутреннего аудита в Обществе и условий договора, заключаемого с ним;

- утверждение кандидатуры на должность руководителя подразделения, ответственного за внутренний контроль по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком в Обществе и условий договора, заключаемого с ним;

- утверждение программы страховой защиты Общества на 2021 год;

- утверждение Положения о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ПАО «Пермэнергосбыт» в новой редакции;

- оказание благотворительной помощи в целях проведения мероприятий по борьбе с новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) учреждениям здравоохранения и социальной поддержки населения Пермского края;

- получение согласия Совета директоров Общества на совершение

сделок, в совершении которых имеется заинтересованность.

В течение отчетного года Общество своевременно выплачивало вознаграждение членам Совета директоров, в размерах, установленных Положением «О выплате членам Совета директоров Публичного акционерного общества «Пермская энергосбытовая компания» вознаграждений и компенсаций» в новой редакции, которое было утверждено на ГОСА 18 мая 2018 года www.permenergosbyt.ru/polozhenie-o-sovete-direktorov

Выплата вознаграждений членам Совета директоров Общества производится по итогам календарного квартала.

Члену Совета директоров Общества компенсируются фактически понесенные им расходы, связанные с участием в заседании Совета директоров Общества (проезд, проживание, питание и т. д.) в размерах, указанных в Положении.

Сумма вознаграждений членам Совета директоров Общества, начисленная за 2020 год, составила 28 917 814 руб., компенсаций в отчетном году членам Совета директоров не выплачивалось.

КОМИТЕТЫ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

В соответствии с Уставом Общества (ст. 20 Устава) Комитеты Совета директоров формируются по решению Совета директоров для проработки вопросов, входящих в сферу компетенции Совета директоров либо изучаемых Советом директоров в порядке контро-

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ля деятельности исполнительного органа Общества и разработки необходимых рекомендаций Совету директоров и исполнительному органу Общества.

Регламент деятельности, порядок формирования, компетенция и срок полномочий Комитетов Совета директоров регулируются Положениями о соответствующих Комитетах, утверждаемыми Советом директоров.

Комитет по стратегии Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Комитет по стратегии является консультативно-совещательным органом Совета директоров, который осуществляет стратегическое планирование и контроль исполнения стратегических целей и задач в Обществе. Деятельность Комитета осуществляется в соответствии с Положением о Комитете по стратегии, размещенном на сайте: www.permenergosbyt.ru/polozhenie-o-sovete-direktorov.

Персональный состав Комитета формируется по решению Совета директоров Общества из числа членов Совета директоров Общества в составе не менее 3 (Трех) и не более 5 (Пяти) человек на первом заседании Совета директоров Общества нового состава на срок до избрания следующего состава Совета директоров Общества.

Состав Комитета по стратегии в 2020 году оставался неизменным как после переизбрания состава Совета директоров Общества на ВОСА

01.11.2019 г. (состав Комитета был определен на заседании Совета директоров 14.11.2019 г.), так и после избрания состава Совета директоров на ГОСА 29.05.2020 г.

Количественный состав Комитета по стратегии составляет 3 человека:

Председатель Комитета: Леньков Роман Николаевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт»;

Члены Комитета:
Уринсон Яков Моисеевич – Председатель Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт»;

Наговицын Денис Александрович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

04.08.2020 г. состоялось очное заседание Комитета по стратегии, на котором были рассмотрены следующие вопросы:

1. Об определении приоритетных направлений деятельности Общества: о предварительном рассмотрении итогов реализации Концепции развития ПАО «Пермэнергосбыт» на период 2019 – 2021 гг.;

2. О предварительном рассмотрении отчета об итогах выполнения Программы по развитию информационных технологий в Обществе на период 2019–2021 гг.

Табл. 24. Участие членов Совета директоров в работе Комитета по стратегии

Члены Комитета	Очные заседания (1 заседание)
Уринсон Я. М.	1/1
Леньков Р. Н.	1/1
Наговицын Д. А.	1/1

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

Комитет по аудиту и рискам Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

Комитет является консультативно-совещательным органом Совета директоров, который осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Общества, анализ эффективности процедур внутреннего контроля и аудита, анализ управления рисками Общества, подготовку предложений по их совершенствованию Совету директоров Общества при принятии решений по данным вопросам, а также предварительное рассмотрение иных вопросов в соответствии с компетенцией Комитета, определенной Положением о Комитете по аудиту и рискам www.permenergosbyt.ru/polozhenie-o-sovete-direktorov.

Изменений в составе Комитета по аудиту и рискам также не происходило в отчетном году ни после переизбрания состава Совета директоров Общества на ВОСА 01.11.2019 г. (состав Комитета был определен на заседании Совета директоров 14.11.2019 г.), ни после избрания нового состава Совета директоров на ГОСА 29.05.2020 г.

Количественный состав Комитета по стратегии составляет 3 человека:

Председатель Комитета: Ленков Роман Николаевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт»;

Члены Комитета:

Елов Андрей Альфредович – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт»;

Муковозов Олег Геннадьевич – член Совета директоров ПАО «Пермэнергосбыт».

В отчетном периоде было проведе-

но 3 очных заседания Комитета по аудиту и рискам и 1 заседание в заочной форме.

На заседании 24.01.2020 г. Комитет рассмотрел следующие вопросы:

1. Об определении приоритетных направлений деятельности Общества, связанных с деятельностью Комитета: об утверждении плана-графика мероприятий по внедрению в Обществе системы управления рисками;

2. О предварительном рассмотрении Положения о системе управления рисками Публичного акционерного общества «Пермская энергосбытовая компания» в новой редакции;

3. О предварительном рассмотрении Регламента по управлению рисками Публичного акционерного общества «Пермская энергосбытовая компания».

На заседании 04.06.2020 г. Комитет рассмотрел следующие вопросы:

1. О рассмотрении результатов работы Ревизионной комиссии ПАО «Пермэнергосбыт» по итогам 2019 года;

2. Об утверждении реестра ключевых рисков ПАО «Пермэнергосбыт»;

3. О предварительном рассмотрении карты ключевых рисков ПАО «Пермэнергосбыт».

На заочном заседании 01.09.2020 г. Комитет рассмотрел следующие вопросы:

1. О предварительном рассмотрении карты ключевых рисков ПАО «Пермэнергосбыт».

На заседании 18.12.2020 г. Комитет рассмотрел следующие вопросы:

1. О предварительном согласовании кандидатуры на должность руково-

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

дителя подразделения, ответственного за организацию и осуществление внутреннего аудита в Обществе и условий договора, заключаемого с ним;

2. О предварительном согласовании кандидатуры на должность руководителя подразделения, ответственного за внутренний контроль по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком в Обществе и условий договора, заключаемого с ним;

3. О предварительном рассмотрении ключевых показателей риска-аппетита Общества;

4. О рассмотрении перечня и оценки мероприятий, проводимых Обществом в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

5. Об утверждении отчета о проделанной работе риск-менеджера/структурного подразделения по управлению рисками Общества.

Табл. 25. Участие членов Совета директоров в работе Комитета по аудиту и рискам

Члены Комитета	Очные заседания(3 заседания)	Заочные заседания(1 заседание)
Елов А. А.	3/3	1/1
Леньков Р. Н.	3/3	1/1
Муковозов О. Г.	3/3	1/1

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

С 01.07.2014 г. функции генерального директора осуществляет **Шершаков Игорь Валерьевич**.

Год рождения: 1963

Образование: высшее, Московский ордена Ленина и ордена Октябрьской Революции энергетический институт,

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Государственный университет – Высшая школа экономики.

Сведения об основном месте работы: с 01 июля 2014 г. генеральный директор ПАО «Пермэнергосбыт».

И. В. Шершаков акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Сведения о сделках по приобретению или отчуждению акций Общества, совершенных в отчетном году: такие сделки не совершались.

Генеральный директор подотчетен в своей деятельности Совету директоров и общему собранию акционеров Общества.

С вопросами, относящимися к компетенции генерального директора, можно ознакомиться в Уставе ПАО «Пермэнергосбыт» (статья 21), размещенном на сайте: www.permenergosbyt.ru/ustav.

Генеральный директор избирается Советом директоров Общества большинством голосов членов Совета директоров, принимающих участие в заседании. Прекращение полномочий генерального директора осуществляется по основаниям, установленным законодательством и трудовым договором.

Условия трудового договора с генеральным директором определяются Советом директоров Общества. Поло-

жение о материальном стимулировании генерального директора Общества, являющееся неотъемлемой частью трудового договора с генеральным директором Общества, регулирует вопросы материального стимулирования.

Вознаграждение генерального директора состоит из должностного оклада и премий за достижение высоких показателей деятельности Общества. Ключевые показатели эффективности утверждаются Советом директоров Общества ежегодно.

ПРАВЛЕНИЕ

Коллегиальный исполнительный орган (Правление) не создан в ПАО «Пермэнергосбыт».

РЕВИЗИОННАЯ КОМИССИЯ

Ревизионная комиссия проводит проверки финансово-хозяйственной деятельности Общества.

С вопросами, относящимися к компетенции Ревизионной комиссии, можно ознакомиться в Уставе ПАО «Пермэнергосбыт» (статья 22), размещенном на сайте: www.permenergosbyt.ru/ustav

Основным внутренним документом, определяющим задачи и порядок деятельности Ревизионной комиссии Общества, является Положение о Ревизионной комиссии ОАО «Пермэнергосбыт», утвержденное решением внеочередного Общего собрания акционеров Общества 27 декабря 2008 года, в котором детализированы полномочия, порядок организации работы Ревизионной комиссии, порядок проведения ее заседаний, порядок проведения ревизионных проверок, порядок подготовки заключения по итогам проверки финансово-хозяйственной деятельности Общества, предусмотрена ответственность Ревизионной комиссии и ее членов.

По итогам проверки финансово-хозяйственной деятельности Общества Ревизионная комиссия составляет заключение.

В соответствии с Уставом Общества количественный состав Ревизионной комиссии ПАО «Пермэнергосбыт» включает в себя 5 (пять) человек.

В течение отчетного года в Ревизионную комиссию ПАО «Пермэнергосбыт» входили следующие лица:

Табл. 26. Состав Ревизионной комиссии с 22.05.2019 г. до 29.05.2020 г.

Ф.И.О
Егоров Александр Николаевич
Иванова Татьяна Егоровна
Орлова Наталья Николаевна
Чирухин Владимир Сергеевич
Коринская Инна Александровна

Члены Ревизионной комиссии акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеют. За период с 22 мая 2019 года до 29 мая 2020 года исков к членам Ревизионной комиссии исков предъявлено не было.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

Табл. 27. Состав Ревизионной комиссии с 29.05.2020 г.

Ф.И.О	Год рождения	Должность, место работы в настоящее время
Егоров Александр Николаевич	1957	
Иванова Татьяна Егоровна	1962	ОЦО «Централизованная бухгалтерия» ПАО «Т Плюс», Региональный центр учета г. Пермь Зам. рук. РЦУ – нач. управления учета предприятий ТСК
Орлова Наталья Николаевна	1973	ОЦО «Централизованная бухгалтерия» ПАО «Т Плюс», Руководитель регионального центра учета г. Пермь
Чирухин Владимир Сергеевич	1975	
Коринская Инна Александровна	1969	

В соответствии с Положением о выплате членам Ревизионной комиссии Публичного акционерного общества «Пермская энергосбытовая компания» вознаграждений и компенсаций в новой редакции, утвержденном ГОСА 26.05.2017 г., за участие в проверке (ревизии) финансово-хозяйственной деятельности члену Ревизионной комиссии Общества выплачивается единовременное вознаграждение в размере суммы, эквивалентной десяти минимальным размерам оплаты труда (МРОТ), установленным Федеральным законом «О минимальном размере оплаты труда», действующим на день выплаты.

За каждую проведенную проверку (ревизию) финансово-хозяйственной деятельности Общества членам Ревизионной комиссии Общества может выплачиваться дополнительное вознаграждение в размере суммы, не превышающей тридцати МРОТ, установленных Федеральным законом «О минимальном размере оплаты труда», действующих на день выплаты.

Порядок и сроки выплаты дополнительного вознаграждения определяют Советом директоров Общества.

Размер вознаграждений, выплачиваемых Председателю Ревизионной комиссии Общества в соответствии с указанным Положением, увеличивается на 50%.

Кроме того, в соответствии с указанным Положением члену Ревизионной комиссии Общества компенсируются расходы, связанные с участием в заседании Ревизионной комиссии Общества и проведении проверки, по действующим на момент проведения заседания или проверки нормам возмещения командировочных расходов.

Сумма вознаграждений членам Ревизионной комиссии Общества, начисленных за 2020 год, составила – 667 тыс. руб.

СЛУЖБА ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Основной целью внутреннего аудита является содействие Совету директоров и исполнительным органам Общества в повышении эффективности управления Обществом, совершенствовании его финансово-хозяйственной деятельности путем системного и последовательного подхода к анализу и оценке внутреннего контро-

ля, управления рисками, а также корпоративного управления как инструментов обеспечения разумной уверенности в достижении поставленных перед Обществом целей.

Для достижения целей внутренний аудит решает поставленные перед ним в Обществе **задачи**, которые определяются с учетом имеющихся в Обществе ресурсов, особенностей и приоритетов деятельности Общества по следующим основным направлениям:

- оценка надежности и эффективности управления рисками и внутреннего контроля с учетом их функционирования совместно, интегрированным образом;
- оценка корпоративного управления.

Оценка надежности и эффективности управления рисками и внутреннего контроля включает в том числе, но не ограничиваясь:

- проведение анализа соответствия целей бизнес-процессов, проектов и структурных подразделений целям Общества, проверку обеспечения эффективности, надежности и целостности бизнес-процессов (деятельности) и информационных систем, оценку полноты и корректности выявления существенных рисков в аудируемых бизнес-процессах;
- проверку эффективности контрольных процедур и их соответствие уровню риска, мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов;
- проверку обеспечения достоверности бухгалтерской (финансовой), статистической, управленческой и

иной отчетности, определение того, насколько результаты деятельности бизнес-процессов и структурных подразделений Общества соответствуют поставленным целям;

- проверку эффективности сбора и обмена информацией о рисках внутри Общества для обеспечения надлежащего реагирования на риски, эффективности мер реагирования на риски и их удержания в пределах риска-аппетита Общества;
- проведение анализа информации о реализовавшихся рисках;
- выявление недостатков внутреннего контроля и управления рисками, которые не позволили Обществу достичь поставленных целей;
- оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий и процедур по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию внутреннего контроля и управления рисками, реализуемых Обществом на всех уровнях управления;
- проверку соблюдения требований законодательства, устава и локальных нормативных документов Общества.

Оценка корпоративного управления включает в том числе, но не ограничиваясь:

- проверку соблюдения и продвижения в Обществе этических принципов и корпоративных ценностей;
- проверку порядка постановки целей Общества, мониторинга и контроля их достижения;
- проверку процесса принятия стратегических и операционных решений в Обществе;
- проверку уровня нормативного

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

обеспечения и процедур информационного взаимодействия (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления Общества, включая взаимодействие с заинтересованными сторонами;

- проверку соответствия системы управления информационными технологиями стратегии и целям Общества;
- проверку осуществления надзора за внутренним контролем и управлением рисками;
- проверку обеспечения прав акционеров и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами;
- проверку процедур раскрытия информации о деятельности Общества.

Для реализации функции внутреннего аудита в Обществе создается отдельное структурное подразделение внутреннего аудита, возглавляемое Руководителем внутреннего аудита.

Руководитель внутреннего аудита назначается на должность и освобождается от должности генеральным директором Общества на основании решения Совета директоров Общества, административно подотчетен генеральному директору Общества и функционально – Совету директоров Общества.

21 декабря 2020 года Совет директоров Общества утвердил на должность руководителя подразделения, ответственного за организацию и осуществление внутреннего аудита в

Обществе, Чирухина Владимира Сергеевича.

Чирухин Владимир Сергеевич

Год рождения: 1975.

Образование: высшее, Сыктывкарский государственный университет, экономический факультет.

Сведения об основном месте работы: ПАО «Пермэнергосбыт», руководитель службы внутреннего аудита.

В. С. Чирухин акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Комитет по аудиту и рискам Общества предварительно рассматривает все вопросы, связанные с деятельностью внутреннего аудита, до предоставления их на утверждение и рассмотрение Совету директоров Общества. Полномочия Комитета по аудиту и рискам Общества в области внутреннего аудита определяются внутренними документами Общества.

Генеральный директор Общества в целях обеспечения административной подотчетности руководителя внутреннего аудита:

- обеспечивает выделение необходимых средств в рамках утвержденного бюджета внутреннего аудита;
- получает отчеты о деятельности внутреннего аудита;
- оказывает поддержку во взаимодействии с подразделениями Общества (в том числе при осуществлении мониторинга выполнения плана мероприятий по результатам проверок);
- осуществляет администрирование политик и процедур деятельности внутреннего аудита.

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ

Подразделение по управлению рисками осуществляет следующие функции:

- общую координацию процессов управления рисками;
- разработку методологических документов в области обеспечения процесса управления рисками;
- организацию обучения работников Общества в области управления рисками;
- анализ портфеля рисков Общества и выработку предложений по стратегии реагирования и перераспределению ресурсов в отношении управления соответствующими рисками;
- формирование сводной отчетности по рискам;
- подготовку отчета о функционировании и эффективности СУР;
- подготовку отчета о статусе ключевых рисков, предпринятых мерах и принятых решениях в отношении ключевых рисков Общества;
- подготовку отчета о выполнении поручений Комитета по аудиту и рискам Совета директоров Общества и поручений Совета директоров Общества, связанных с СУР;
- оперативный контроль за процессом управления рисками подразделениями Общества;
- информирование Совета директоров, Комитета по аудиту и рискам и исполнительных органов Общества об эффективности процесса управления рисками, а также по иным вопросам, предусмотренным внутренними нормативными документами.

Руководитель подразделения, ответственного за управление рисками в Обществе избирается на должность и подчиняется Совету директоров Общества.

Совет директоров Общества:

- Осуществляет надзор за СУР, путем определения принципов и подходов к организации СУР, в том числе, в рамках утверждения внутренних нормативных документов, включая Положение о системе управления рисками, Регламент, а также иные внутренние нормативные документы;
- Рассматривает не реже одного раза в год отчеты риск-менеджера /структурного подразделения по управлению рисками и заключения службы внутреннего аудита, отражающие вопросы организации, функционирования и эффективности СУР и, при необходимости, предлагает меры по её улучшению;
- Утверждает ключевые показатели риск-аппетита;
- Утверждает карту ключевых рисков Общества;
- Учитывает риски при разработке и корректировке стратегии развития Общества;
- Рассматривает, не реже одного раза в год (в рамках рассмотрения вопросов, связанных с подготовкой к годовому общему собранию акционеров), заключения службы внутреннего аудита об эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля по Обществу в целом.

Комитет по аудиту и рискам осуществляет предварительное рассмотрение вопросов функционирования СУР, утверждает реестр ключевых рисков,

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ**

утверждает ежегодный план-график мероприятий по внедрению СУР в Обществе.

04.12.2019 года Совет директоров Общества утвердил на должность руководителя подразделения, ответственного за управление рисками в Обществе, Дружинина Михаила Александровича.

[Дружинин Михаил Александрович](#)

Год рождения: 1978.

Образование: высшее, Уральский государственный технический университет, теплоэнергетический факультет.

Сведения об основном месте работы: ПАО «Пермэнергосбыт», начальник отдела управления рисками.

М. А. Дружинин акциями ПАО «Пермэнергосбыт» не владеет.

Комитет по аудиту и рискам Общества предварительно рассматривает вопросы, связанные с СУР до предоставления их на утверждение и рассмотрение Совету директоров Общества, в соответствии с полномочиями Комитета по аудиту и рискам Общества в области СУР.



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ЦЕННЫЕ БУМАГИ И АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

ЦЕННЫЕ БУМАГИ И АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

Уставный капитал ПАО «Пермэнергосбыт» разделен на:

- 36 210 960 именных обыкновенных бездокументарных акций номинальной стоимостью 3,25 рублей каждая (государственный регистрационный номер и дата регистрации: 1-01-55084-E от 21 июня 2005 года, международный код идентификации - RU000A0ET123);
- 11 353 500 именных привилегированных типа А бездокументарных акций номинальной стоимостью 3,25 рублей каждая (государственный регистрационный номер и дата регистрации: 2-01-55084-E от 21 июня 2005 года, международный код идентификации - RU000A0ET156).

Табл. 28. Структура акционерного капитала ПАО «Пермэнергосбыт» на 31 декабря 2020 года

Наименование	Количество обыкновенных акций, шт.	Количество привилегированных акций, шт.	Всего акций, шт.	Доля в уставном капитале, %	Доля голосующих акций, %
1. Номинальные держатели (счетов:1)	15 079 100	8 990 794	24 069 894	50,6	41,64
2. Юридические лица (счетов:24)	10 037	41 725	51 762	0,11	0,03
3. Физические лица (счетов: 3 899)	21 121 823	2 320 981	23 442 804	49,29	58,33
Итого (счетов: 3 924)	36 210 960	11 353 500	47 564 460	100,00	100,00

Доля собственности субъектов Российской Федерации в уставном капитале ПАО «Пермэнергосбыт» составляет 0,003 %.

Обращение акций на рынке

Ценные бумаги ПАО «Пермэнергосбыт» включены в список ценных бумаг, допущенных к организованным торгам на Московской бирже (Третий уровень листинга).

Идентификационные признаки ценных бумаг:

акции именные обыкновенные бездокументарные, государственный регистрационный номер выпуска ценных бумаг эмитента и дата его государственной регистрации: 1-01-55084-E,

21 июня 2005 года, международный код (номер) идентификации ценных бумаг (ISIN) - RU000A0ET123.

акции именные привилегированные типа А бездокументарные, государственный регистрационный номер выпуска ценных бумаг эмитента и дата его государственной регистрации: 2-01-55084-E, 21 июня 2005 года, международный код (номер) идентификации ценных бумаг (ISIN) - RU000A0ET156.

Рыночная капитализация

Рыночная капитализация представлена в сумме по обыкновенным и привилегированным акциям Общества по данным Московской биржи.

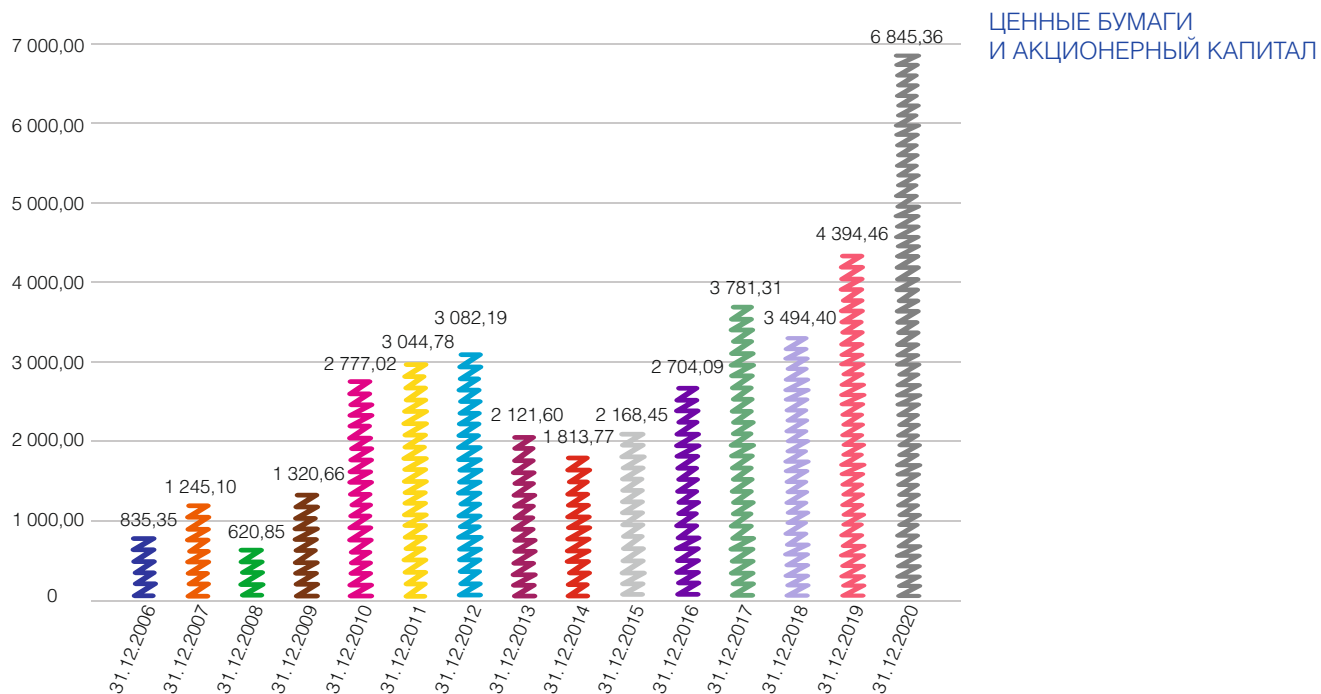


Рис. 21. Капитализация, млн руб.

Реестродержатель ПАО «Перм-энергосбыт»

Реестродержателем Общества является Акционерное общество «Независимая регистраторская компания Р.О.С.Т.», в г. Перми – Пермский филиал АО «НРК - Р.О.С.Т.».

АО «НРК - Р.О.С.Т.» выдана лицензия на осуществление деятельности по ведению реестра № 045-13976-000001 от 03.12.2002 г.

Акционерное общество «Независимая регистраторская компания

Р.О.С.Т.» – универсальный высокотехнологичный регистратор, с 1996 года предоставляющий передовые комплексные продукты и услуги по ведению реестра владельцев именных ценных бумаг, сопровождению и реализации корпоративных действий акционерных обществ, взаимодействию с акционерами.

Между реестродержателем и Обществом заключен договор на ведение реестра владельцев именных ценных бумаг от 23 ноября 2010 года.



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ОТЧЕТ О ВЫПЛАТЕ ОБЪЯВЛЕННЫХ (НАЧИСЛЕННЫХ) ДИВИДЕНДОВ ПО АКЦИЯМ ОБЩЕСТВА

ОТЧЕТ О ВЫПЛАТЕ
ОБЪЯВЛЕННЫХ
(НАЧИСЛЕННЫХ)
ДИВИДЕНДОВ
ПО АКЦИЯМ ОБЩЕСТВА

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИБЫЛИ И ДИВИДЕНДНАЯ ПОЛИТИКА

В соответствии с Уставом ПАО «Пермэнергосбыт» решения о выплате дивидендов принимаются общим собранием акционеров Общества, дивиденды выплачиваются из чистой прибыли Компании.

В соответствии со ст. 7 Устава Общества общая сумма, выплачиваемая в качестве дивиденда по каждой привилегированной акции типа А, устанавливается в размере 10 (Десяти) процентов чистой прибыли Общества по итогам финансового года, разделенной на число акций, которые составляют 25 (Двадцать пять) процентов уставного капитала Общества.

При этом, если сумма дивидендов, выплачиваемая Обществом по каждой обыкновенной акции в определенном году, превышает сумму, подлежащую выплате в качестве дивидендов по каждой привилегированной акции типа А, размер дивиденда, выплачиваемого по последним, должен быть увеличен до размера дивиденда, выплачиваемого по обыкновенным акциям.

Общество не вправе принимать решение (объявлять) о выплате дивидендов по обыкновенным акциям, если не принято решение о выплате в полном размере дивидендов по привилегированным акциям типа А, размер дивиденда по которым определен пунктом 7.4. Устава.

Табл. 29. Распределение прибыли ПАО «Пермэнергосбыт» за последние пять лет, тыс. руб.

Дата решения о распределении прибыли	16.06.2016	26.05.2017	18.05.2018	22.05.2019	29.05.2020
Нераспределенная прибыль	за 2015 год 327 123	за 2016 год 351 782	за 2017 год 471 714,9	за 2018 год 650 595,6	за 2019 год 956 280,7
Распределить на: Резервный фонд	—	—	—	—	—
Фонд накопления	—	20 000	73 714,9	132 143	399 280,7
Дивиденды	327 123	331 782	398 000,0	518 452,6	557 000,0
Погашение убытков прошлых лет	—	—	—	—	—

Табл. 30. Размер дивидендов на 1 акцию за последние пять лет, руб.

Основание	Период, за который начислены дивиденды	Размер дивиденда на 1 обыкновенную акцию	Размер дивиденда на 1 привилегированную акцию
Решение годового общего собрания акционеров 16.06.2016 г.	2015 год	6,877463	6,877463
Решение годового общего собрания акционеров 26.05.2017 г.	2016 год	6,975408	6,975408
Решение годового общего собрания акционеров 18.05.2018 г.	2017 год	8,367593	8,367593
Решение годового общего собрания акционеров 22.05.2019 г.	2018 год	10,9	10,9
Решение годового общего собрания акционеров 29.05.2020 г.	2019 год	11,710424	11,710424

Табл. 31. Информация о начисленных и выплаченных дивидендах на 31 декабря 2020 года, тыс. руб.

Период, за который выплачиваются дивиденды	Начислено дивидендов		Начислено дивидендов всего	Выплачено дивидендов	Срок исполнения обязательств по выплате
	по обыкновенным акциям	по привилегированным акциям			
2015 год	249 040	78 083	327 123	327 123	14.07.2016 04.08.2016
2016 год	252 586	79 196	331 782	331 736	23.06.2017 14.07.2017
2017 год	302 999	95 001	398 000	397 871	14.06.2018 05.07.2018
2018 год	394 699,5	123 753,1	518 452,6	518 441	18.06.2019 09.07.2019
2019 год	424 045,7	132 954,2	557 000,0	556 285,5	03.07.2020 24.07.2020

ОТЧЕТ О ВЫПЛАТЕ ОБЪЯВЛЕННЫХ (НАЧИСЛЕННЫХ) ДИВИДЕНДОВ ПО АКЦИЯМ ОБЩЕСТВА

Выплата дивидендов по итогам 2015-2016 гг. прекращена, в связи с истечением срока для обращения с требованием о выплате не востребованных дивидендов (3 года). В соответствии с п. 9 ст. 42 Федерального закона «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 г. № 208-ФЗ, по истечении срока 3 лет объявленные и не востребованные дивиденды восстанавливаются в составе нераспределенной прибыли Общества, а обязанность по их выплате прекращается.

Фактически дивиденды были выплачены в пределах срока исполнения обязательств по их выплате.

Причины невыплаты части объяв-

ленных дивидендов:

причина невыплаты дивидендов юридическим лицам – отсутствие либо недостаточность данных в реестре владельцев ценных бумаг ПАО «Пермэнергосбыт» о реквизитах банковских счетов;

причина невыплаты дивидендов физическим лицам – отсутствие либо недостаточность данных в реестре владельцев ценных бумаг ПАО «Пермэнергосбыт» о реквизитах банковского счета и данных для выплаты дивидендов почтовым переводом о почтовом адресе (в случае его отсутствия – адресе регистрации).



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ПЕРЕЧЕНЬ СОВЕРШЕННЫХ ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»
В ОТЧЕТНОМ ГОДУ СДЕЛОК, ПРИЗНАВАЕМЫХ
В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ
«ОБ АКЦИОНЕРНЫХ ОБЩЕСТВАХ» КРУПНЫМИ
СДЕЛКАМИ И СДЕЛКАМИ, В СОВЕРШЕНИИ
КОТОРЫХ ИМЕЛАСЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

ПЕРЕЧЕНЬ СОВЕРШЕННЫХ
ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»
В ОТЧЕТНОМ ГОДУ СДЕЛОК,
ПРИЗНАВАЕМЫХ В
СООТВЕТСТВИИ С
ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ
«ОБ АКЦИОНЕРНЫХ
ОБЩЕСТВАХ» КРУПНЫМИ
СДЕЛКАМИ И СДЕЛКАМИ,
В СОВЕРШЕНИИ КОТОРЫХ
ИМЕЛАСЬ
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

ПАО «Пермэнергосбыт» исполняет требования законодательства, установленные в отношении процедур одобрения крупных сделок и сделок с заинтересованностью.

В течение 2020 года крупные сделки не совершались.

Информация о сделках, в совершении которых имелась заинтересованность, приведена в [Приложении № 2](#) к годовому отчету.



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ

Главный капитал Компании – это ее персонал, без которого невозможна эффективная операционная деятельность Общества.

Именно поэтому реализации кадровой политики ПАО «Пермэнергосбыт» уделяет пристальное внимание.

В соответствии с Программой развития персонала на 2020-2021 гг. определена активная кадровая политика Общества. Все процессы, связанные с управлением персоналом в Компании, заранее прогнозируются и подвергаются постоянному мониторингу, работа с персоналом на всех этапах: поиск, найм, мотивация, продвижение – ведется с учетом стратегических целей развития.

Кадровая политика нацелена:

- на оптимальный баланс всех процессов, связанных с наймом новых и удержанием эффективных сотрудников, сбалансированность численного и качественного состава кадров, приведение показателей текучести персонала в норму;

- на укрепление корпоративной культуры и формирование клиентоориентированной среды в Компании.

Основными составляющими кадровой политики Общества являются:

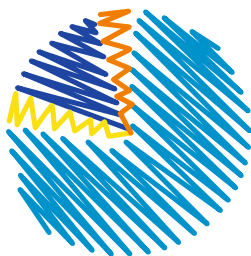
- маркетинговая деятельность в

области персонала;

- подбор, расстановка и трудовая адаптация новичков;
- создание эффективной системы обучения и подготовки персонала;
- аттестация и оценка имеющихся кадров;
- создание института наставничества;
- оптимизация затрат на персонал и его эффективное распределение;
- направленность социальных программ на поддержку и защищенность сотрудников и их семей;
- создание систем мотивации и повышения лояльности сотрудников;
- улучшение показателей вовлеченности и удовлетворенности персонала;
- разработка программ развития персонала и создание кадрового резерва;
- оценка эффективности работы с кадрами и совершенствование применяемых методов;
- обеспечение безопасности труда и охраны здоровья.

Общие сведения о численности персонала по категориям

Данные о численности персонала Компании на 31.12.2020 г. представлены на следующем рисунке по категориям должностей:



- Руководители – 100/8,35%
- Специалисты – 852/71,18%
- Служащие – 93/7,77%
- Рабочие – 152/12,7%

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ
ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

По сравнению с 2019 годом соотношение несколько изменилось: уменьшилось количество специалистов (-0,2%), рабочего персонала (-10,0%), служащих (-12,3%). Такое изменение связано с проводимыми в Обществе организационно-штатными мероприятиями, централизацией некоторых бизнес-процессов, в результате которых изменился функционал работников отделений, обслуживающих клиентов на первой линии.

Возрастной состав работников и его структура представлены на следующем рисунке. В сравнении с 2019 годом значительных изменений не произошло. Благодаря кадровой политике, направленной на своевременное замещение выбывающего персонала молодыми кадрами, средний возраст персонала на протяжении последних 5-и лет остаётся практически неизменным и составляет около 39 лет.



Рис. 23. Возрастной состав работников Общества, %

На рисунке 24 представлено распределение персонала по уровню образования.

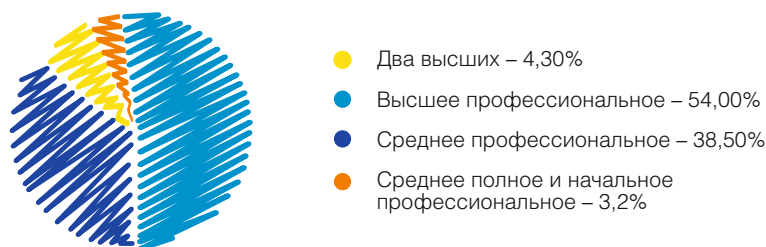


Рис. 24. Качественный состав сотрудников Общества по уровню образования на 31.12.2020 г.

Работники Общества постоянно повышают свой профессиональный уровень, в том числе обучаются в профильных вузах. По сравнению с 2019 годом вырос уровень образования персонала: доля работников, имеющих два высших образования, осталась на прежнем уровне; доля тех, у кого есть высшее образование, выросла на 2%; со средним специальным образованием – увеличилась на 4,5%.

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

Основой реализации социальной политики являются долгосрочные социальные программы, имеющие наибольшую ценность для работников и направленные на привлечение и удержание в Компании высококвалифицированного персонала.

Компания сфокусирована на решении приоритетных социальных задач и в дальнейшем планирует уделять существенное внимание социальным аспектам устойчивого развития.

Основные социальные программы:

- Добровольное медицинское страхование;
- Охрана здоровья;
- Страхование от несчастных случаев;
- Поддержка работников с детьми.

РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Согласно Программе развития персонала на 2020-2021 гг. в 2020 году проведена большая работа по выстраиванию процессов, созданию, внедрению и применению следующих инструментов:

- формирование и согласование корпоративной матрицы компетенций, принципы которой заложены в основу организации оценки персонала и формирования планов обучающих мероприятий;
- утверждение положения для формирования в Компании института наставничества;
- запуск единой системы подготовки персонала Общества;
- совершенствование алгоритма

процедуры аттестации персонала;

- внедрение процедуры автоматизированной оценки персонала Общества;

- применение в практике дистанционных аудитов качества обслуживания клиентов с возможностью проведения корректирующих мероприятий;

- развитие платформы дистанционного обучения (дополнение курсами, вебинарами, локальными нормативными актами и инструкциями);

- интеграция и синергия процессов в области оценки и развития персонала.

Так, в отчетном году были проведены следующие развивающие мероприятия: по аттестации работников Общества различных категорий должностей, организации и проведению наставничества; по промышленной эксплуатации автоматизированной платформы оценки персонала; по актуализации кадрового актива на ключевые должности предприятия; проведению процедуры оценки и мероприятий по обучению в различных форматах для развития корпоративного, управленческого и личностного потенциала; по организации обучения в части соблюдения требований надзорных органов (охрана труда для руководителей и специалистов, пожарно-технический минимум); по организации проведения обучения высшего управленческого состава; по формированию итогов аудита качества обслуживания клиентов в офисах продаж (введен в действие временный регламент по проведению аудитов в ситуации пандемии).

Также был организован и проведен конкурс профессионального мастера

ства «Лучший в профессии» в номинациях «Юрист», «Бухгалтер», «Электромонтер».

ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ

Развитие персонала было организовано и проводилось в рамках системы непрерывного образования; согласно утвержденным на 2020 год графику и бюджету на повышение квалификации работников ПАО «Пермэнергосбыт».

Обучение в 2020 году сохранило традиции подготовки по направлениям, обозначенным в 2018-2019 годах. В рамках действия Программы развития персонала ПАО «Пермэнергосбыт» перечень был расширен в связи с необходимостью развития компетенций работников, прошедших процедуры автоматизированной оценки.

Работа с кадровым активом Общества занимает значимое место в деятельности специалистов управления по работе с персоналом. В 2020 году был актуализирован кадровый

актив на ключевые должности, далее последовала оценка компетенций, утвержденных приказом Генерального директора от 08.07.2020 г. № ПЭС-ОД-555. На основании результатов оценки были разработаны индивидуальные планы развития, цель которых заключалась в развитии компетенций, требующих дополнительной отработки. На основании ИПР была разработана серия обучающих мероприятий в дистанционном формате для практической отработки компетенций.

Аналогичная процедура была проведена для топ-менеджмента Общества в части оценки, разработки ИПР и организации обучения.

Все обучающие и развивающие мероприятия были проведены в дистанционном формате, что позволило обеспечить непрерывную подготовку персонала, а также выполнение показателей Программы развития со значительной суммой экономии бюджета.

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

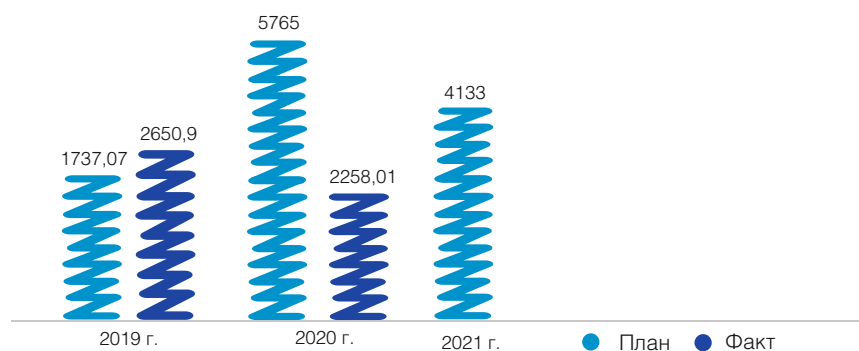


Рис. 25. Инвестиции в развитие персонала, тыс. руб.

Одним из важных результатов работы управления по работе с персоналом за 2020 год стал сформированный кадровый актив на ключевые должности. Укомплектованность на 31.12.2020 г. составила 86,49% от общего количества резервируемых должностей.

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ
ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

Внутреннее корпоративное обучение

Внутреннее корпоративное обучение направлено на подготовку персонала Общества с целью поддержания высокого уровня обслуживания клиентов, роста продаж, мотивации персонала к развитию, а также формирования компетенций, необходимых для успешной адаптации работников на предприятии и управления персоналом для руководителей.

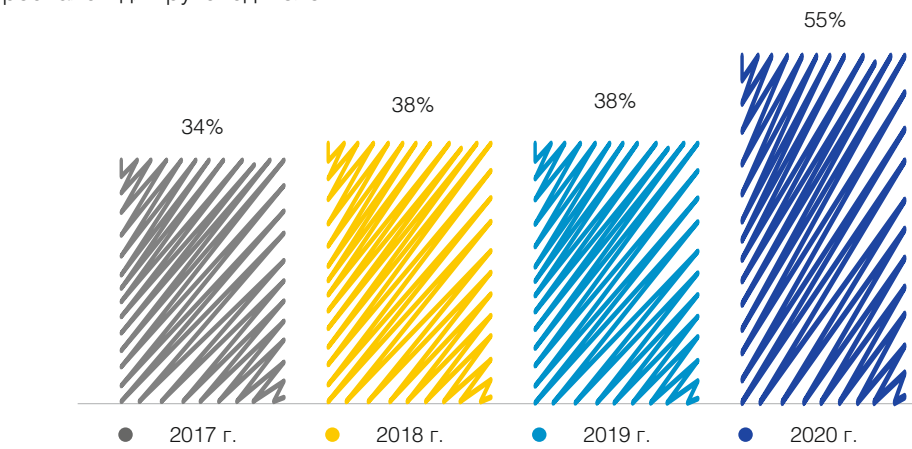


Рис. 26. Корпоративное обучение отделений Общества 2017 – 2020 гг., %

В 2020 году, несмотря на неблагоприятную эпидемиологическую ситуацию, участие во внутрикорпоративных программах приняли 447 работников, что составило 46% от численности всех работников Общества. В разрезе численности сотрудников отделений было проведено обучение 55% сотрудников, что на 17% больше, чем в 2019 году, что демонстрирует интенсификацию обучающего бизнес-процесса Общества.

Корпоративное обучение проводилось в рамках внедренной единой системы подготовки персонала путем составления и реализации графика обучения по следующим темам:

– Внутренняя клиентоориентированность;

- Мотивация персонала;
- Клиентоориентированность;
- Продажа товара при обслуживании;
- Управление конфликтами.

При этом общее количество тренингов на подготовку персонала в год несколько снизилось. Тренинги были оптимизированы по времени, переориентированы на дистанционный формат, учитывая эпидемиологическую обстановку в 2020 году, и направлены на подготовку вновь принятых работников и на поддержку знаний у действующего персонала, развитие их прикладных навыков. Но при этом данный формат позволил Компании увеличить охват обучаемой аудитории и увеличить количество человеко-курсов.

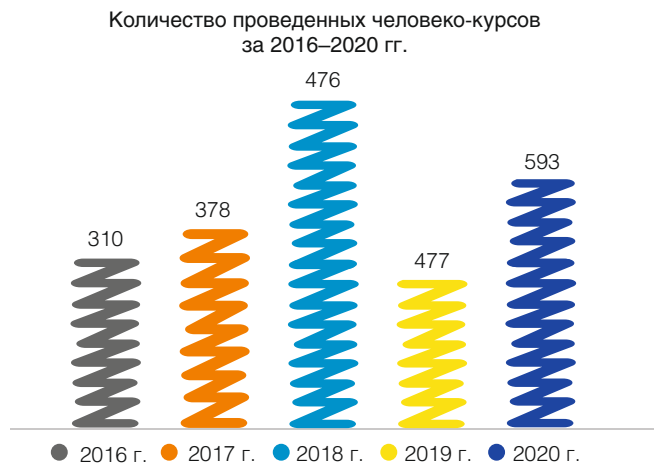
КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ
ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

Рис. 27. Аналитика проведенного внутрикорпоративного обучения

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

Единая система обучения персонала (далее – ЕСОП) состоит из 3-х этапов подготовки персонала:

- Базовое обучение. Цель – знакомство с Компанией, продолжительность – 3 недели.

- Профессиональное обучение. Цель – подготовка по основным компетенциям для качественного выполнения профессиональных обязанностей. Продолжительность – 3 месяца.

- Развивающее обучение. Цель – развивать и поддерживать компетенции действующих работников в области продаж и работы с клиентами.

Каждый этап состоит из модулей в очной и дистанционной форме. По итогам обучения выдаются сертификаты, чем демонстрируется ценность и значимость внутреннего обучения.

Контроль знаний очных/дистанционных форм обучения реализуется на автоматизированной платформе – системе дистанционного обучения (СДО) в виде тестов и домашних заданий.

Применение ЕСОП (использование различных форм обучения, проверки и закрепления знаний) направлены на совершенствование качества подготовки и развития мотивации работников к труду.

Собственной интеллектуальной разработкой и результатом работы стал «Конструктор коммуникаций» – основной и базовый инструмент, в котором интегрировано огромное количество рекомендаций, ответов на типовые ситуации, связанные с обслуживанием клиентов и продажами. «Конструктор» – это кросс-функциональный продукт, в согласовании которого принимали учас-

тие работники смежных подразделений и была проделана большая работа по формированию, систематизации и верификации информации. «Конструктор» – результат двухлетней работы, в ходе которой были собраны наиболее удачные решения и ответы клиенту в конфликтных ситуациях при предложении товара и при решении вопросов расчетов и начислений.

Основное назначение созданного инструмента – обучение, своевременная подготовка работников Общества, занятых на первой линии, к работе с клиентами, поддержание имиджа предприятия через соблюдение стандартов качества обслуживания.

Дистанционное обучение работников

По результатам отчетного года в СДО проведено обучение 514 работников, что в 2 раза выше, чем в 2019 году, 23 работника приняли участие в аттестации.

Наиболее востребованным учебным материалом стали курсы: вводное обучение, АРМ. Программы являются интеллектуальной разработкой экспертов Общества. В 2020 году платформа была пополнена курсами «Принятие изменений», «Современный деловой этикет», справочник «Задай вопрос – получи ответ», «Конструктор коммуникаций».

Автоматизированы следующие бизнес-процессы:

- А) процесс раздельного управленческого учета затрат по направлению «Развитие и обучение персонала»;

- Б) настройки личного кабинета в СДО при назначении обучающихся курсов.

Поддержание и повышение позитивного восприятия HR-бренда

В целях поддержания и повышения позитивного восприятия HR-бренда ПАО «Пермэнергосбыт» для разных категорий потенциальных кандидатов и действующих сотрудников в 2020 году было разработано ценностное предложение работодателя, конкретизирующее позицию Общества, как работодателя.

ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ – Компания, дающая людям новые возможности и энергию для благополучной жизни! Наши сотрудники растут и развиваются вместе с Компанией, активно участвуют в новых проектах. Мы продвигаем лучших по карьерной лестнице, обеспечиваем стабильный доход и расширенный пакет социальных гарантий. Мы за здоровый образ жизни и ответственный подход при выполнении задач. Присоединяйтесь к нашей команде!

Пермэнергосбыт – это:

1. Стабильность;
2. Социальные гарантии;
3. Разветвлённая сеть офисов, возможность работать в различных форматах (в близком к дому офисе, удалённо, в гибком графике).

Кроме того, в отчетном году был разработан и запущен карьерный сайт <https://career.permenergosbyt.ru>, аккумулирующий все ключевые вакансии Общества, новости для соискателей, структурированную информацию об Обществе, как работодателе и т. д., что облегчает и делает более позитивным восприятие бренда для внешнего круга.

В 2020 году эффективно поддерживалась система корпоративных коммуникаций: информирование сотрудни-

ков по всем событиям и бизнес-процессам Общества, подчеркивающая важность корпоративных ценностей. В соответствии с медиа-планом регулярно пополнялись контентом корпоративные источники информирования сотрудников: группа ВКонтакте «Команда Пермэнергосбыт», Портал, корпоративная почта.

Для обеспечения прозрачной и свободной коммуникации с сотрудниками Общества была запущена «Горячая линия» mnenie@energosp.perm.ru, где все сотрудники могут высказать своё мнение, предложение, поделиться информацией.

В 2020 году ПАО «Пермэнергосбыт» приняло участие в рейтинге работодателей России, организованном компанией HeadHunter — одним из самых крупных сайтов по поиску работы и сотрудников в мире (по данным рейтинга Similarweb). По результатам данного исследования ПАО «Пермэнергосбыт» вошло в 100 лучших работодателей России.

Подбор и адаптация персонала

В 2020 году сокращён средний срок закрытия всех вакансий до 0,9 месяца, общее количество закрытых вакансий в Обществе и дочерних компаниях – 117.

Автоматизирована функция подбора в 1С ЗУП: КОРП модуль «Подбор персонала». Налажено сотрудничество с кафедрами информационных технологий ВШЭ и ПНИПУ – участие ключевых сотрудников ИТ-направления Общества в оценке экзаменационных и курсовых работ и «Днях Карьеры». Заключение соглашения о сотрудничестве с Пермским ИТ-Университетом, открыт

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА

аккаунт в онлайн-сервисе развития карьеры ИТ Хабр Карьера.

Автоматизирован процесс адаптации вновь принятых сотрудников Компании: запущен информационный онлайн-сервис для новичков, приветственное письмо с описанием основных процессов адаптации нового сотрудника со ссылками на необходимые корпоративные документы. Созда-

на база заполненных индивидуальных планов адаптации сотрудников, система обратной связи с новичками Общества.

Снижение текучести персонала Общества

Общая текучесть персонала ПАО «Пермэнергосбыт» в 2019 году составила 11,6%, в 2020 году – 4,6% при установленном плановом показателе в 9%.

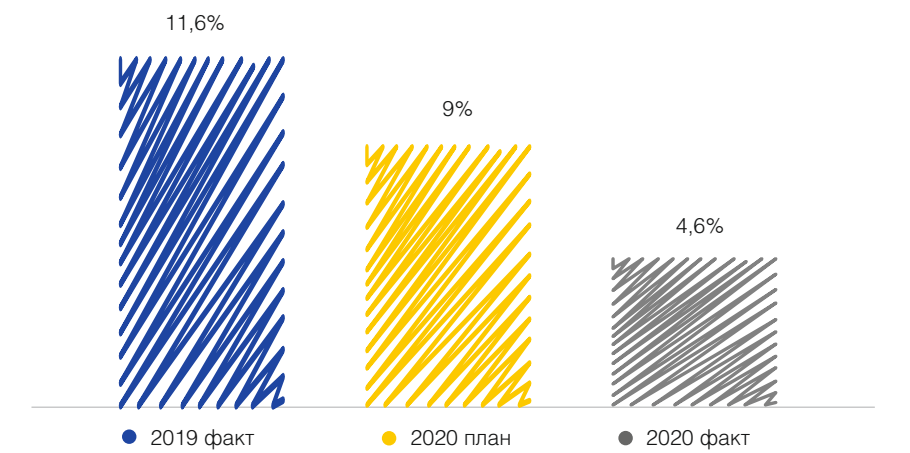


Рис. 28. Текучесть персонала, %

На протяжении всего 2020 года проводилась работа по снижению текучести персонала:

- разработка мероприятий по предупреждению и снижению показателей текучести;

- опросы по удовлетворённости и психологическому климату подразделений;

- организация индивидуальных и общих встреч руководителей и работников подразделений с обсуждением результатов и проявлением должного внимания;

- обучение основам нематериальной мотивации руководителей подраз-

делений;

- планирование и организация карьерных передвижений сотрудников и многое другое;

- создана база причин увольнения сотрудников и прочие мероприятия, направленные на улучшение показателя.

В январе 2020 года за период 2019 года был проведен общекорпоративный опрос по исследованию уровня удовлетворённости и вовлечённости работников Общества. Уровень удовлетворённости работников составил 72%, вовлечённости – 66%. Плановый уровень показателей 2020 года, утвер-

жденный Программой развития персонала на 2020-2021 гг., 70% и 75% соответственно.

ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ И ПОВЫШЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА

Мероприятия по охране труда и здоровья

С целью обеспечения безопасных условий труда, охраны здоровья работников, предотвращения производственного травматизма в 2020 году проводились все необходимые мероприятия.

Все работники Компании застрахованы от несчастных случаев на производстве. Продолжает действовать программа добровольного медицинского страхования сотрудников Общества.

Проводились все необходимые виды инструктажей и обучения, предва-

рительные и периодические медосмотры работников, предрейсовые медосмотры водителей. Спецодежда и защитные средства выдавались в соответствии с утвержденными нормами бесплатной выдачи СИЗ. С целью профилактики инфекционных заболеваний в 2020 году приобретались бактерицидные очистители воздуха, средства для антибактериальной обработки рук, лицевые маски, перчатки. На эти цели были направлены средства, в том числе из фонда социального страхования.

Осуществлялся контроль соблюдения требований охраны труда и пожарной безопасности в подразделениях Общества.

Всего на мероприятия по программе улучшения условий труда и охрану труда было потрачено 1 689 960 рублей.

КАДРОВАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА

15.07.2019 г. Советом директоров Общества была утверждена Концепция развития ПАО «Пермэнергосбыт» на период 2019 – 2021 годы, которая определила основные пути развития Общества по направлениям:

- продажа электрической энергии и мощности физическим лицам;
- продажа электрической энергии и мощности юридическим лицам;
- агентские услуги ЖКХ;
- энергосервис;
- генерация и сбыт тепла.

По каждому из направлений деятельности были определены целевые показатели и зафиксированы сроки их достижения.

Советом директоров Общества была утверждена Программа развития персонала ПАО «Пермэнергосбыт» на период 2020 – 2021 гг., которая неразрывно связана с Концепцией развития Общества, поскольку человеческий капитал Компании – это наш основной ресурс, без которого невозможно достижение стратегических целей Общества.

Цели утвержденной Концепции развития Общества предъявляют высокие требования к персоналу.

Учитывая, что все бизнес-процессы и планы Общества связаны с прямым участием в них персонала, Обществу требуется человеческий ресурс, имеющий соответствующую подготовку, мотивацию и стремление для достижения поставленных целей.

Программа вводит следующие нововведения в управлении персоналом:

1. Применение современных методов в управлении персоналом.
2. Непрерывная работа над повы-

шением HR-бренда и имиджа работодателя, для снижения текучести персонала Общества в отделениях Общества, а также сокращения сроков закрытия вакансий.

3. Активное сотрудничество с ВУЗами для привлечения молодых высококвалифицированных специалистов.

4. Обеспечение непрерывности деятельности Компании и повышение уровня технологического и личностного развития персонала посредством разработки матрицы компетенций для ключевого персонала, внедрения регулярной системы автоматизированной оценки и обучения.

5. Создание кадрового резерва ключевых должностей.

С учетом утвержденной Концепции развития Компании, Программы развития персонала основными задачами Общества на ближайшую перспективу являются:

- Повышение качества обслуживания клиентов;
- Повышение уровня автоматизации бизнес-процессов Компании;
- Сохранение статуса гарантирующего поставщика;
- Сохранение доли рынка в основном виде деятельности – реализации электрической энергии;
- Увеличение количества услуг, предоставляемых клиентам;
- Увеличение доли рынка Пермского края, по предоставлению агентских услуг ЖКХ;
- Увеличение доходов от нерегулируемых видов деятельности;
- Исполнение требований Федерального закона от 27.12.2018 г. N 522-ФЗ «О внесении изменений в отдель-

ные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации».

Для достижения этих целей и повышения уровня клиентоориентированности Обществом будут предприняты следующие меры:

- Увеличение финансовой устойчивости путем повышения информированности клиентов о наличии задолженности и возможных последствиях неоплаты.

- Цифровизация процессов обслуживания – автоматизация ключевых процессов по взаимодействию Общества со своими клиентами с целью повышения качества обслуживания, увеличения информированности клиентов.

- Увеличение каналов обслуживания клиентов – расширение функциональных возможностей личного кабинета, совершенствование дистанционных каналов коммуникации с клиентом, использование мессенджеров для консультаций клиентов и сокращения времени оказания услуг клиентам Компании.

- Сохранение клиентской базы за счет предложения комплекса меро-

приятий по энергосбережению юридическим лицам, а также реализация системы поддержки клиентов, решивших выйти на оптовый рынок.

- Увеличение клиентской базы физических лиц за счет диверсификации деятельности Компании, предложения новых товаров и оказания дополнительных сервисов, направленных на максимально полное удовлетворение потребностей клиента.

- Дополнительное обучение сотрудников Общества с целью повышения уровня профессионального и личностного развития персонала.

- Внедрение современных технологий для более равномерного распределения нагрузки на персонал Общества с целью повышения эффективности его работы и выстраивания более эффективного взаимодействия с клиентами.

- Дальнейшее внедрение электронного документооборота для удобства клиентов Общества, повышения экологичности Компании и сокращения затрат на документооборот.

- Увеличение ассортимента продаваемой продукции и оказываемых услуг с целью повышения качества обслуживания клиентов.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ



СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ
ОБЩЕСТВО «ПЕРМСКАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ»
(ПАО «ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ»)****Банковские реквизиты Общества:**

ОКПО 77013160, ОГРН 1055902200353
ИНН 5904123809, КПП 590401001
Р/сч. № 40702810449000101648,
К/сч. № 30101810900000000603
ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО
СБЕРБАНК, БИК 042202603

Адрес:

Россия, 614007, Пермский край,
г. Пермь, ул. Тимирязева, 37

Место нахождения Общества:

Российская Федерация, Пермский
край, г. Пермь

Телефоны:

Тел. (342) 262-88-92,
факс (342) 262-89-21
E-mail: Kanc@energос.perm.ru

Официальный сайт:

www.permenergосbyт.ru

Генеральный директор

Шершаков Игорь Валерьевич
Приемная: (342) 262-88-92

Корпоративный секретарь

Пятунина Елена Александровна
Телефон/факс: (342) 262-87-53
E-mail: E.Pyatunina@energос.perm.ru

**Справочная служба для
акционеров**

614007, г. Пермь, ул. Тимирязева,
37, каб. 200
Телефон/факс: (342) 262-87-53
E-mail: E.Pyatunina@energос.perm.ru

Аудитор

Полное фирменное наименование:
Акционерное общество «Центр бизнес-
консалтинга и аудита»
Сокращенное наименование:
АО «ЦБА»

Место нахождения: Российская
Федерация, 115280, Москва,
Автозаводская ул., д.23, стр.931, поме-
щение 2/64

ИНН: 7710033420,
ОГРН: 1027700237696

Свидетельства о членстве в СРО
Ассоциации «Содружество» от
29.11.2016 года, ОГРН 11606063826.

Реестродержатель

Полное фирменное наименование:
Акционерное общество «Независимая
регистрационная компания Р.О.С.Т.» на
русском языке и Joint Stock Company
«Independent Registrar Company
R.O.S.T.» на английском языке.
Сокращенное наименование: АО «НПК
- Р.О.С.Т.» на русском языке и JSC
«IRC - R.O.S.T.» на английском языке.

Лицензия на осуществление деятельности по ведению реестра: № 045-13976-000001 от 03.12.2002 г, выдана Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг без ограничения срока действия.

Место нахождения:
107076, Москва, ул. Стромьнка, д. 18, корп. 5Б

Тел.: +7 (495) 780-73-63

Факс: +7 (495) 780-73-67

E-mail: info@rrost.ru

Общий центр информационной

поддержки: +7 (495) 780-73-63

Электронная почта: info@rrost.ru

Место нахождения Пермского филиала: РФ, г. Пермь, Комсомольский проспект, д. 34, оф. 131. Прием документов: 09:00 - 14:00. Выдача документов: 09:00 - 14:00.

Директор филиала: Кузьмина Ирина Александровна

Тел.: (342) 254-34-36, факс (342) 254-34-36

Адрес электронной почты:
perm@mail.rrost.ru

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ

