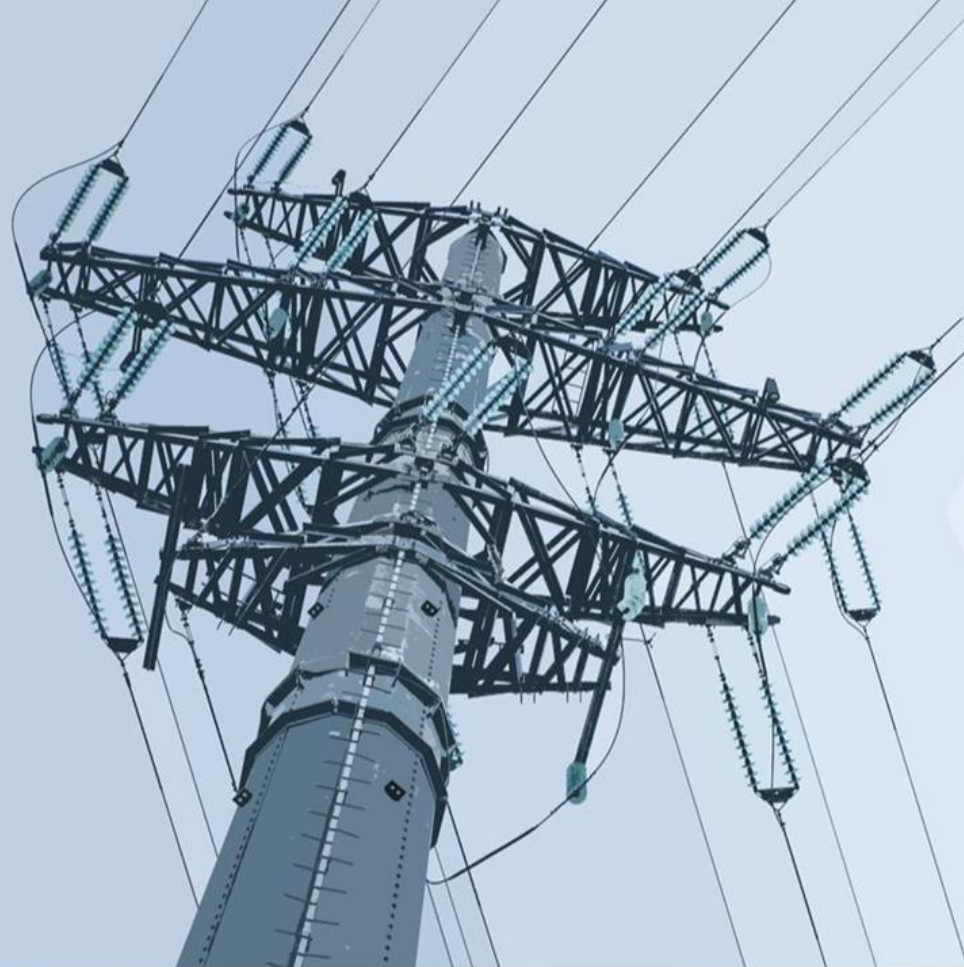




РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

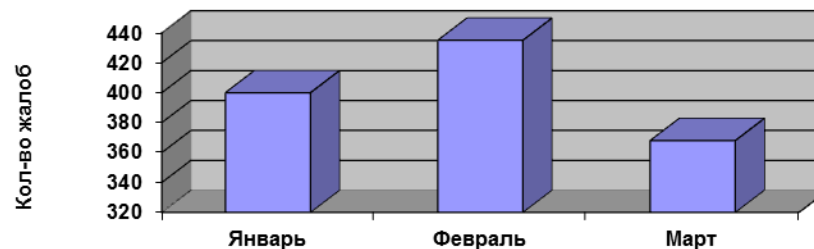
**Отчет о работе
с клиентами в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 1 квартал 2018 г.**



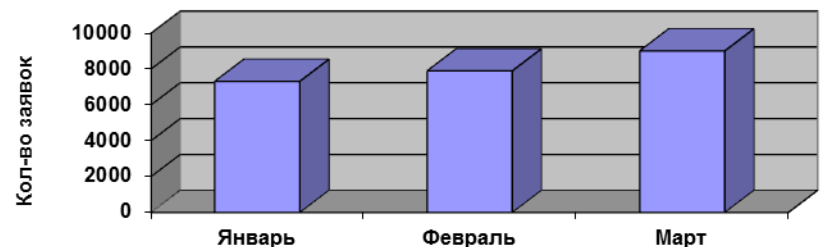
май 2018

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 1 квартал 2018 года

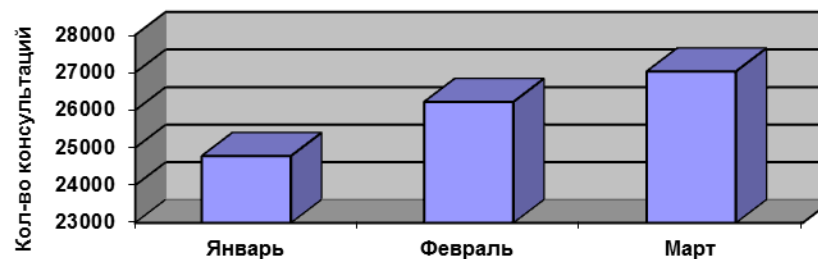
Категория обращения	Количество обращений			
	Янв.	Фев.	Март	Итого
Жалоба	400	435	368	1203
Консультация	24781	26222	27032	78035
Заявка на ТП	2159	2436	2604	7199
Заявка на оказание дополнительных услуг	5148	5454	6402	17004
Заявка на перераспределение мощности	2	0	0	2
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	0	5	2	7
Отзыв / предложение	20	4	5	29
Итого	32510	34556	36413	103479



Динамика жалоб по месяцам за 1 квартал 2018



Динамика поступивших заявок по месяцам за 1 квартал 2018



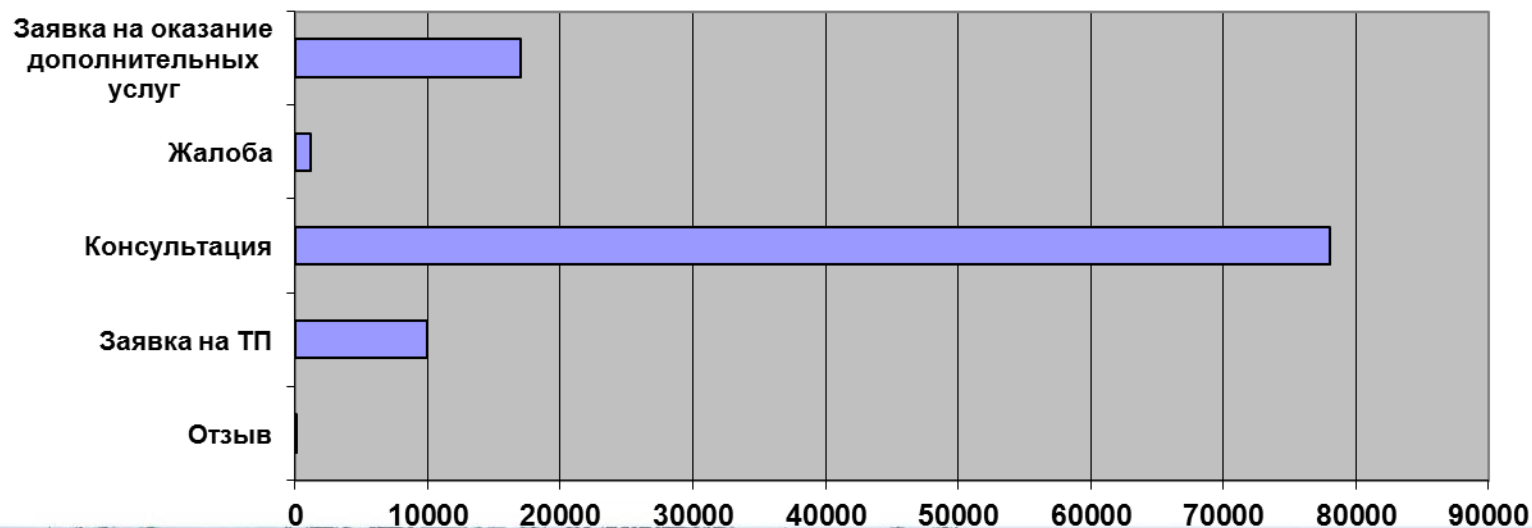
Динамика консультаций по месяцам за 1 квартал 2018

Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 1 квартал 2018 года

№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	1203	1,2
2	Консультация	78035	75,4
3	Заявки на ТП	7199	7
4	Заявки на перераспределение мощности	2	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	17004	16,4
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	7	0
7	Отзыв (благодарность)	29	0
Итого		103479	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 квартал 2018 года связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».

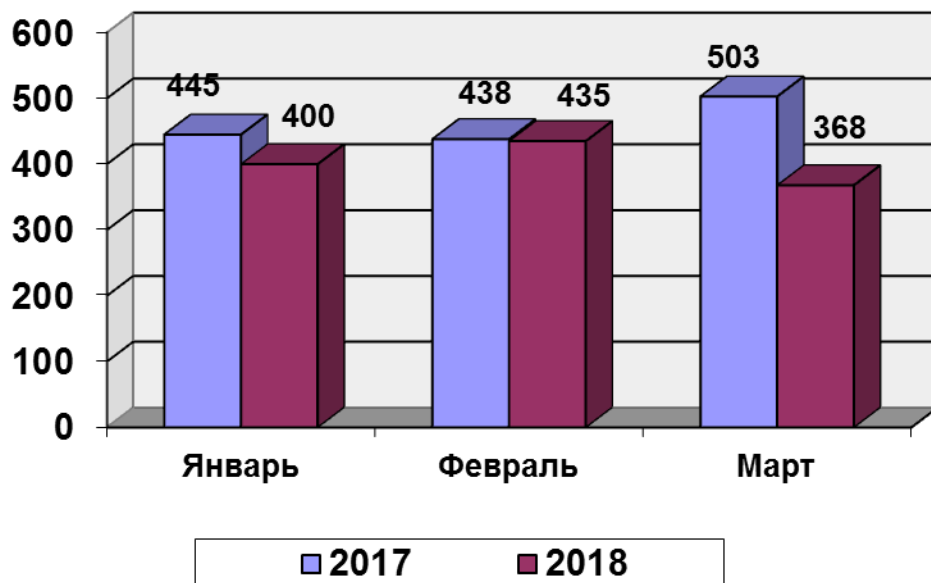


Динамика поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по кварталам за 1 квартал предыдущего и текущего года

		Янв.	Фев.	Март	Итого
Количество жалоб, шт.	2017г.	445	438	503	1386
	2018г.	400	435	368	1203

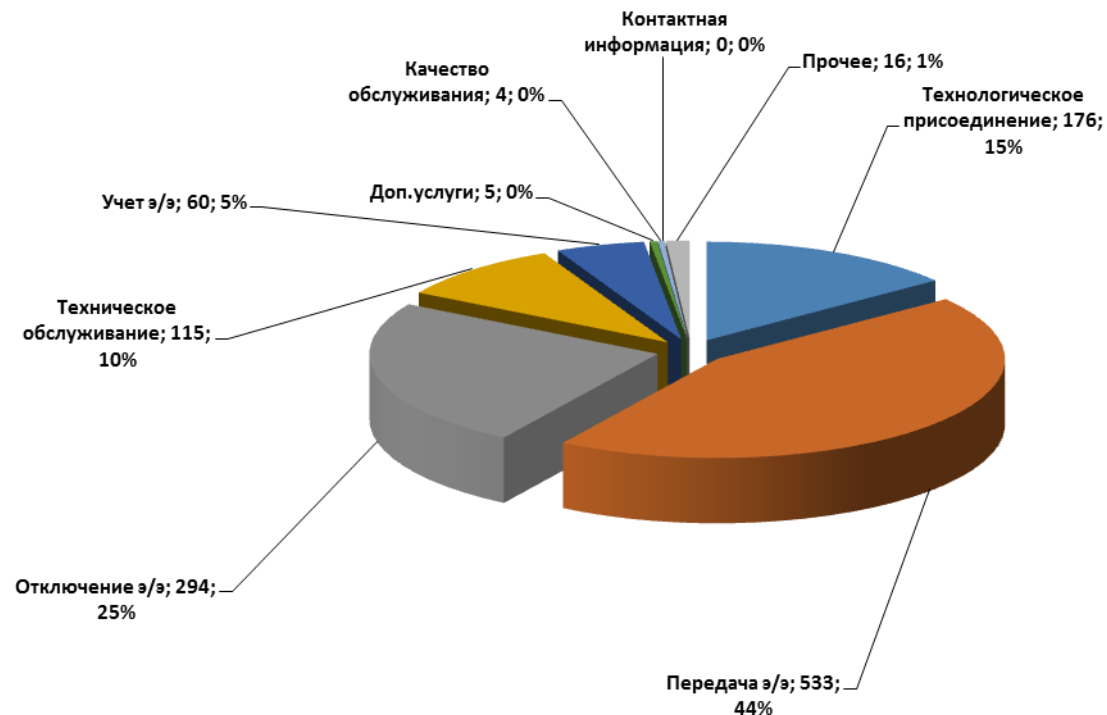
В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 квартал 2018 года поступило 1203 жалоб от потребителей услуг, что на 183 жалоб меньше, чем за аналогичный период в 2017 году.

Уменьшение количества жалоб по сравнению с 1 кварталом 2017 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений по телефону контактного центра.



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 1 квартал 2018 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обраще ний, шт.	Удель ный вес, %
1	Технологическое присоединение	176	15
2	Передача электрической энергии	533	44
3	Отключение электрической энергии	294	25
4	Техническое обслуживание	115	10
5	Коммерческий учет электроэнергии	60	5
6	Дополнительные услуги	5	0
7	Качество обслуживания	4	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	16	1
	Итого	1203	100

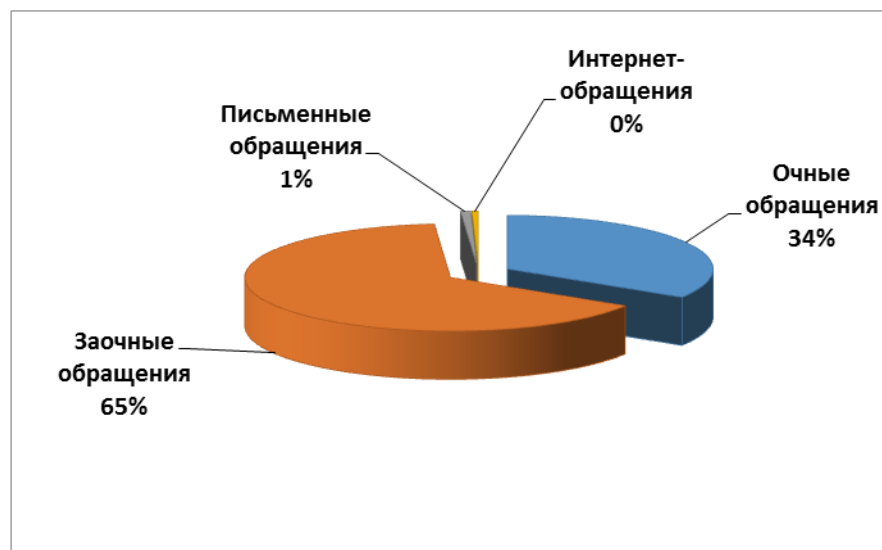


*Основными вопросами в жалобах за отчетный период
являлись вопросы надежности и качества
электроснабжения.*



Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 квартал 2018 года

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	35068	35
2	Заочные обращения через call-центр	67109	64
3	Письменные обращения через канцелярию	813	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	489	0
	Итого	103479	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону контактного центра.
В 1 квартале 2018 года принято 67109 (63%) устных обращений от потребителей услуг.

