

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



РОССЕТИ

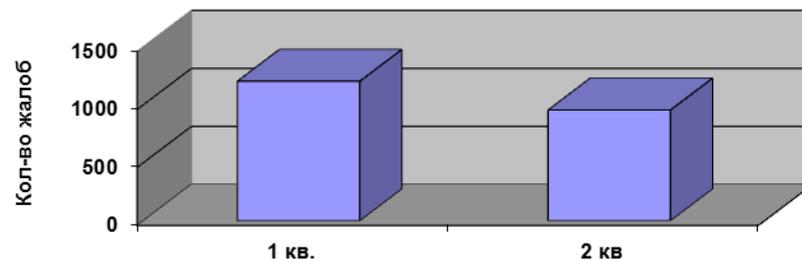


КУБАНЬЭНЕРГО

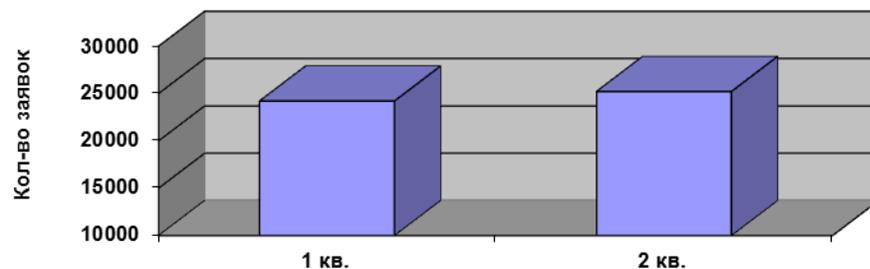
август 2018

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

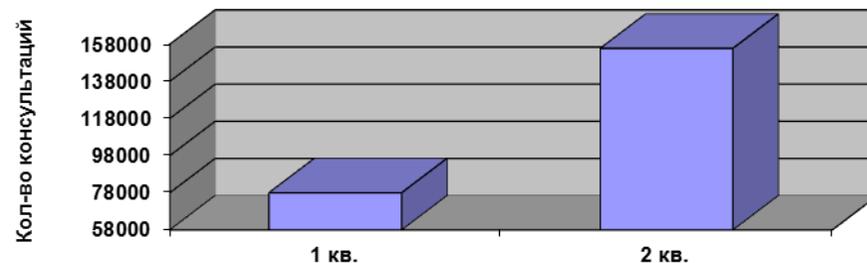
Категория обращения	Количество обращений		
	1 кв.	2 кв.	Итого
Жалоба	1203	955	2158
Консультация	78035	155778	233813
Заявка на ТП	7199	8419	15618
Заявка на оказание дополнительных услуг	17004	16804	33808
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	7	1	8
Отзыв / предложение	29	18	47
Итого	103477	181975	285452



Динамика жалоб по кварталам за 1 полугодие 2017г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 1 полугодие 2017г.



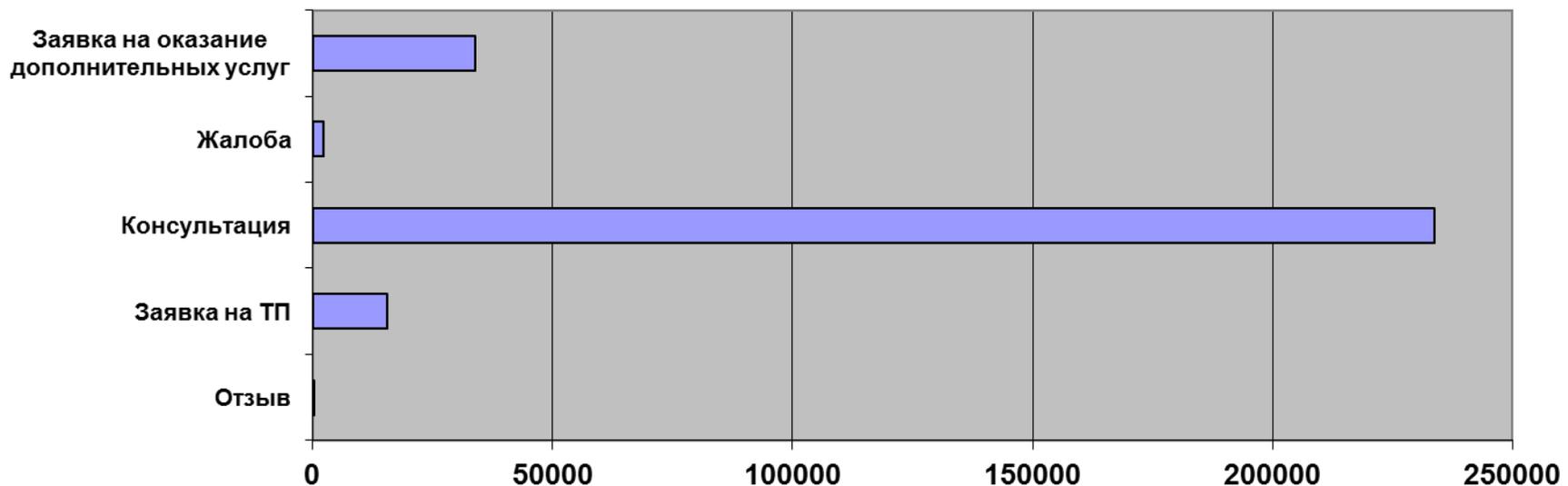
Динамика поступивших консультаций по кварталам за 1 полугодие 2017г.

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 полугодие 2018 года

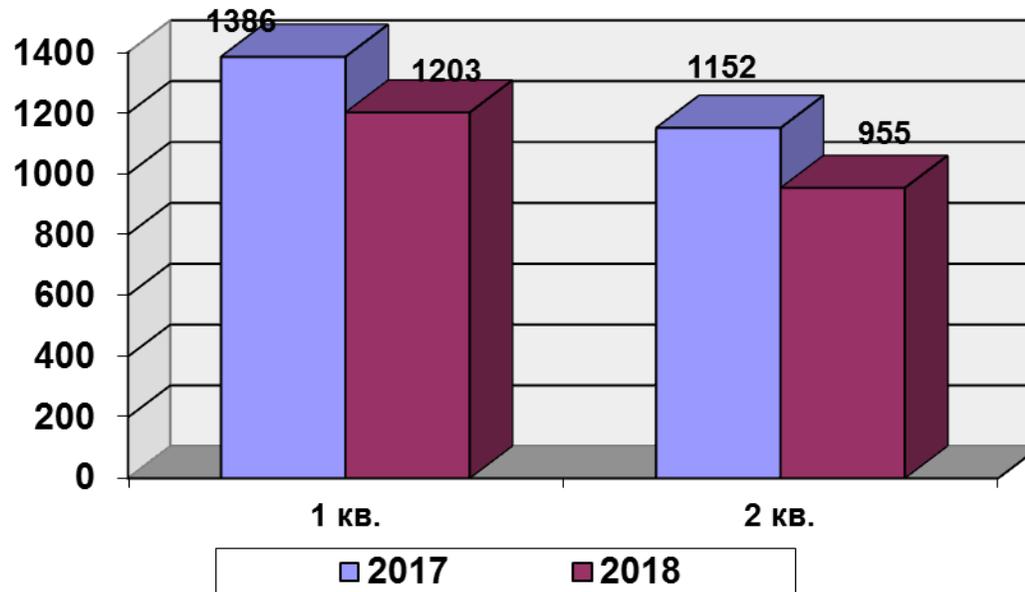
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	2158	1
2	Консультация	233813	82
3	Заявки на ТП	15618	5
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	33808	12
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	8	0
7	Отзыв (благодарность)	47	0
Итого		285452	100

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



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

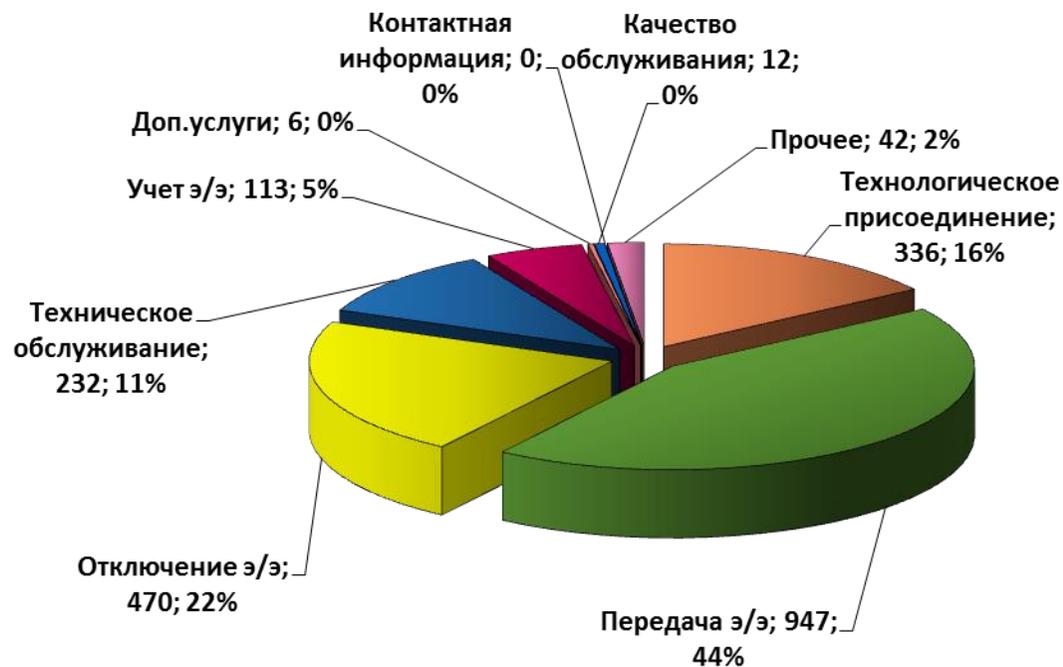
		1 кв.	2 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2017г.	1386	1152	2538
	2018г.	1203	955	2158



В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2018 года поступило 2158 жалоб от потребителей услуг, что на 380 жалоб меньше, чем за отчетный период в 2017 году. Уменьшение количества жалоб по сравнению с 2017 годом обусловлено развитием системы централизованного обслуживания потребителей услуг.

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

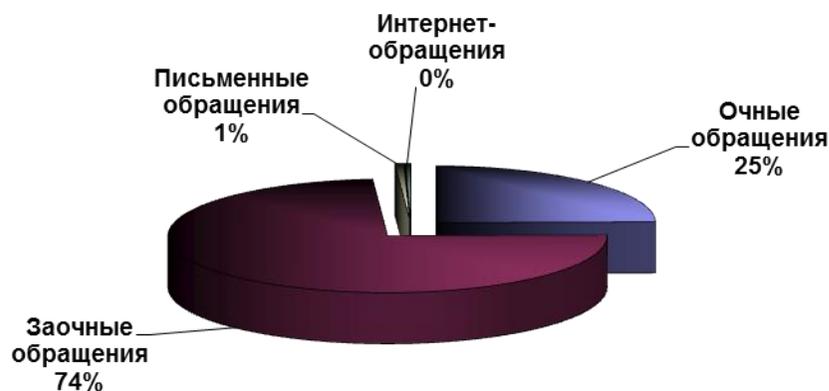
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	336	15
2	Передача электрической энергии	947	44
3	Отключение электрической энергии	470	23
4	Техническое обслуживание	232	11
5	Коммерческий учет электроэнергии	113	5
6	Дополнительные услуги	6	0
7	Качество обслуживания	12	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	42	2
	Итого	2158	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 полугодие 2018 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	70809	25
2	Заочные обращения через call-центр	211543	74
3	Письменные обращения через канцелярию	1858	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1242	0
	Итого	285452	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону горячей линии.

В 1 полугодии 2018 года принято 211543 (74%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.