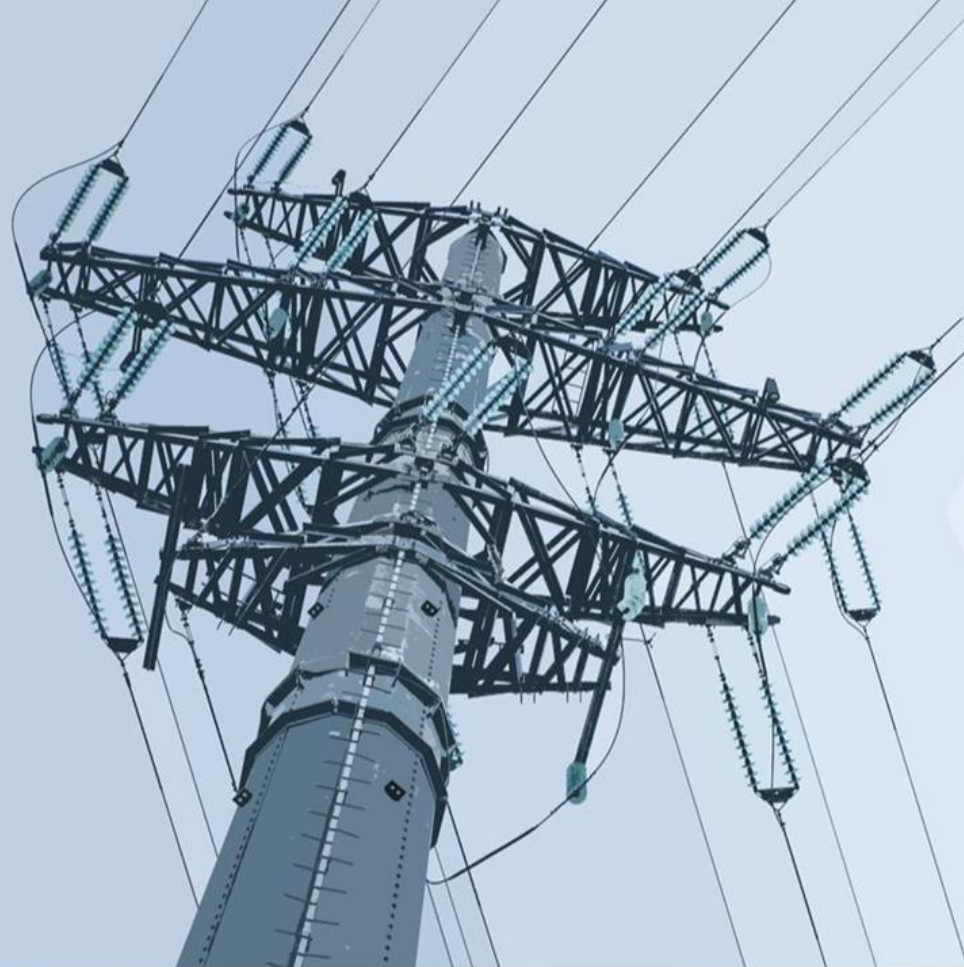




РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

Отчет о работе с клиентами в ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2018 г.

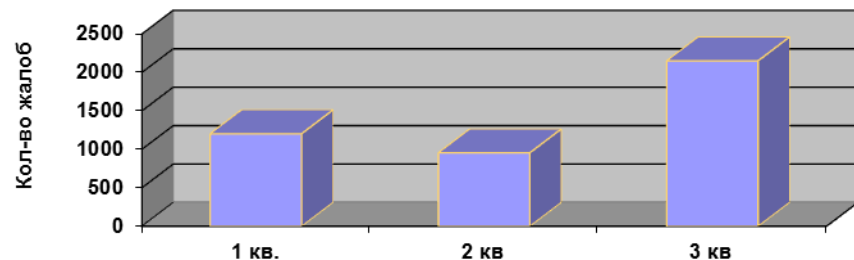


ноябрь 2018

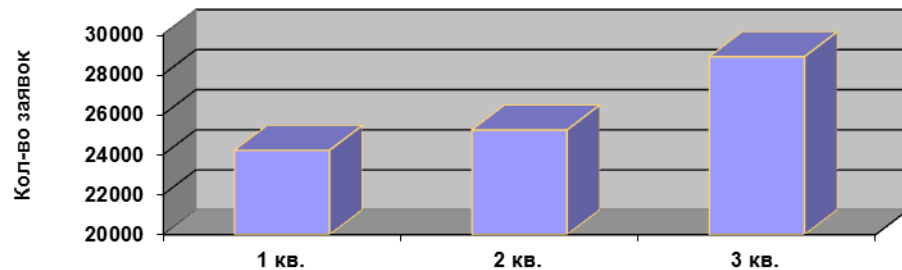
Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 9 месяцев 2018 года

Категория обращения	Количество обращений			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Жалоба	1203	955	2151	4309
Консультация	78035	155778	195506	429319
Заявка на ТП	7199	8419	8497	24115
Заявка на оказание дополнительных услуг	17004	16804	20382	54190
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	7	1	2	10
Отзыв / предложение	29	18	21	68
Итого	103477	181975	226559	512011

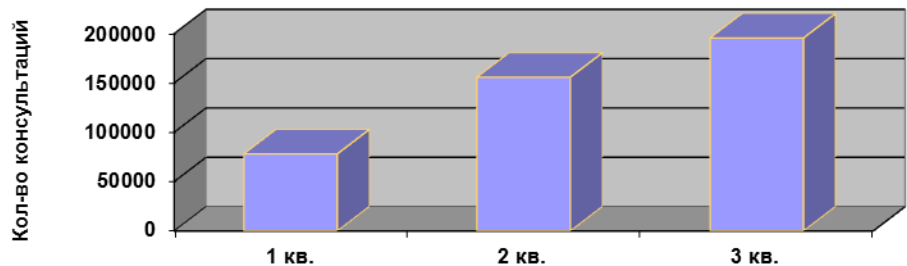
Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»



Динамика жалоб по кварталам за 9 месяцев 2018г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 9 месяцев 2018г.

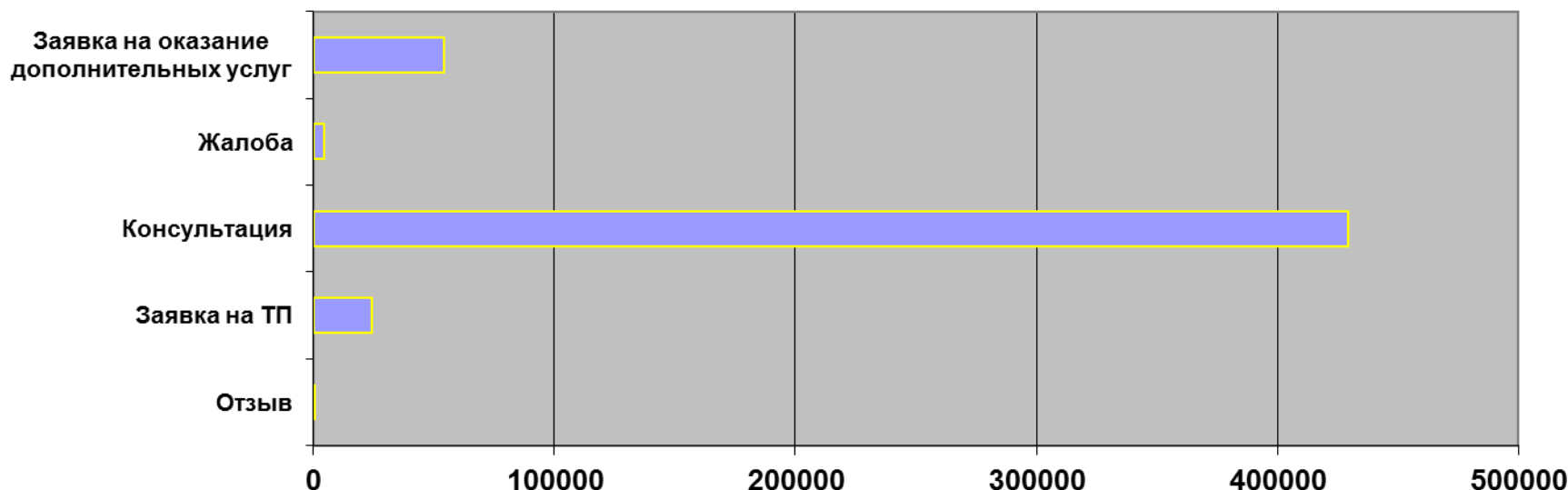


Динамика поступивших консультаций по кварталам за 9 месяцев 2018г.

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 9 месяцев 2018 года

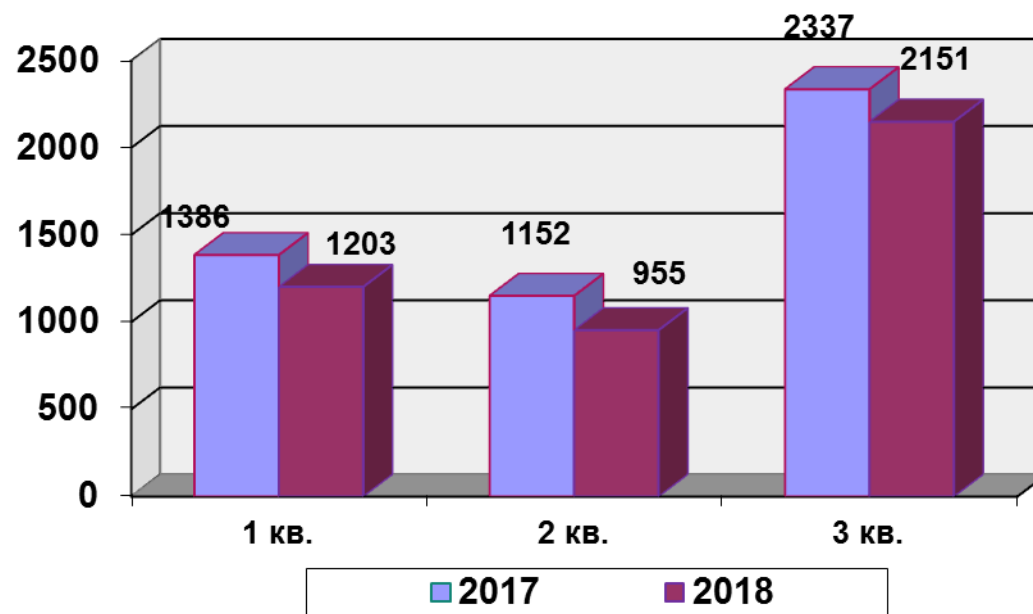
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	4309	1
2	Консультация	429319	84
3	Заявки на ТП	24115	5
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	54190	10
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	10	0
7	Отзыв (благодарность)	68	0
Итог		512011	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 9 месяцев 2018 года связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».



Динамика поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по кварталам за 9 месяцев предыдущего и текущего года

		1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2017г.	1386	1152	2337	4875
	2018г.	1203	955	2151	4309



В ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2018 года поступило 4309 жалоб от потребителей услуг, что на 186 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 9 месяцев 2018 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	66438	13
2	Передача электрической энергии	12976	3
3	Отключение электрической энергии	319628	62
4	Техническое обслуживание	1974	0
5	Коммерческий учет электроэнергии	74498	15
6	Дополнительные услуги	2531	1
7	Качество обслуживания	1342	0
8	Контактная информация	1334	0
9	Прочее	31290	6
	Итого	512011	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 9 месяцев 2018 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	117880	23
2	Заочные обращения через call-центр	388539	76
3	Письменные обращения через канцелярию	3612	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1980	0
	Итого	512011	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call- центра.

За 9 месяцев 2018 года принято 388539 (76%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.

