



РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

**Отчет о работе
с потребителями в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 2019 год**

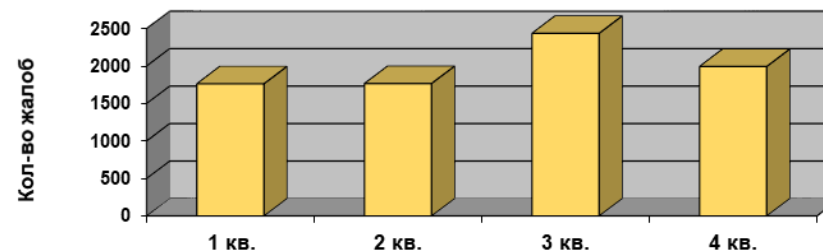


РОССЕТИ
КУБАНЬ

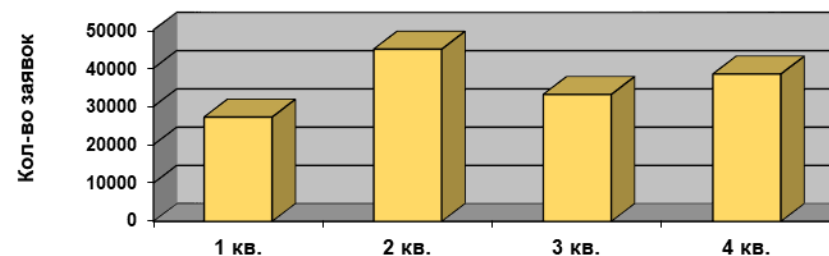
февраль 2020

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 2019 год

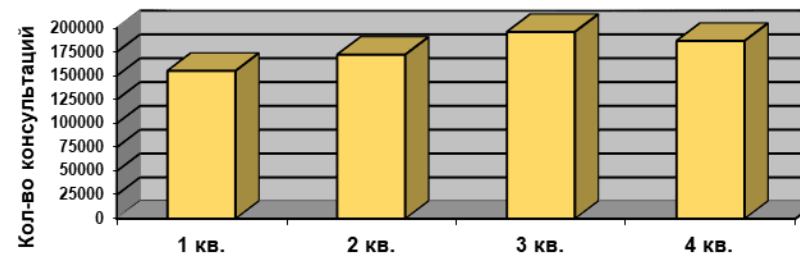
Категория обращения	Количество обращений				
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Жалоба	1762	1765	2435	1993	7955
Консультация	155294	172224	196125	149346	672989
Заявка на ТП	7320	7651	8914	8037	31922
Заявка на оказание дополнительных услуг	19920	37333	24230	30449	111932
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	3	4	14	19	40
Отзыв / предложение	13	14	17	3	47
Итого	184312	208991	241735	189847	824885



Динамика жалоб по кварталам за 2019 год



Динамика поступивших заявок по кварталам за 2019 год



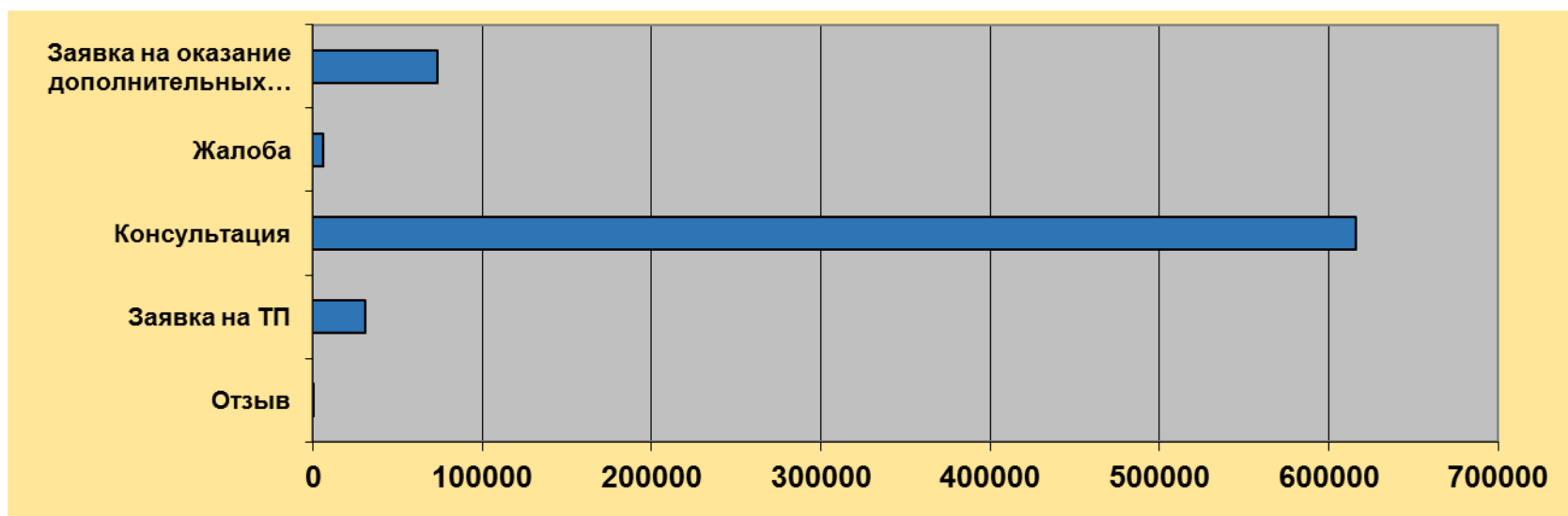
Динамика консультаций по кварталам за 2019 год

Увеличение поступления обращений обусловлено развитием on-line сервисов системы обслуживания потребителей услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 2019 год

№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	7955	1
2	Консультация	672989	82
3	Заявки на ТП	31922	3,5
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	111932	13,5
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	40	0
7	Отзыв (благодарность)	47	0
Итого		824885	100

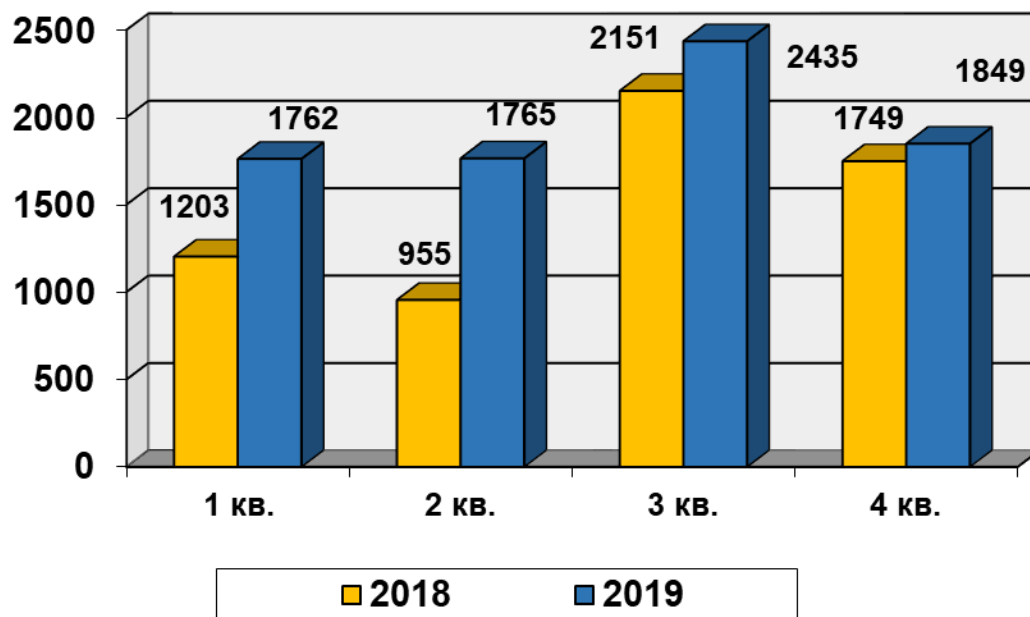
Значительное количество консультаций потребителям услуг за 2019 год связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

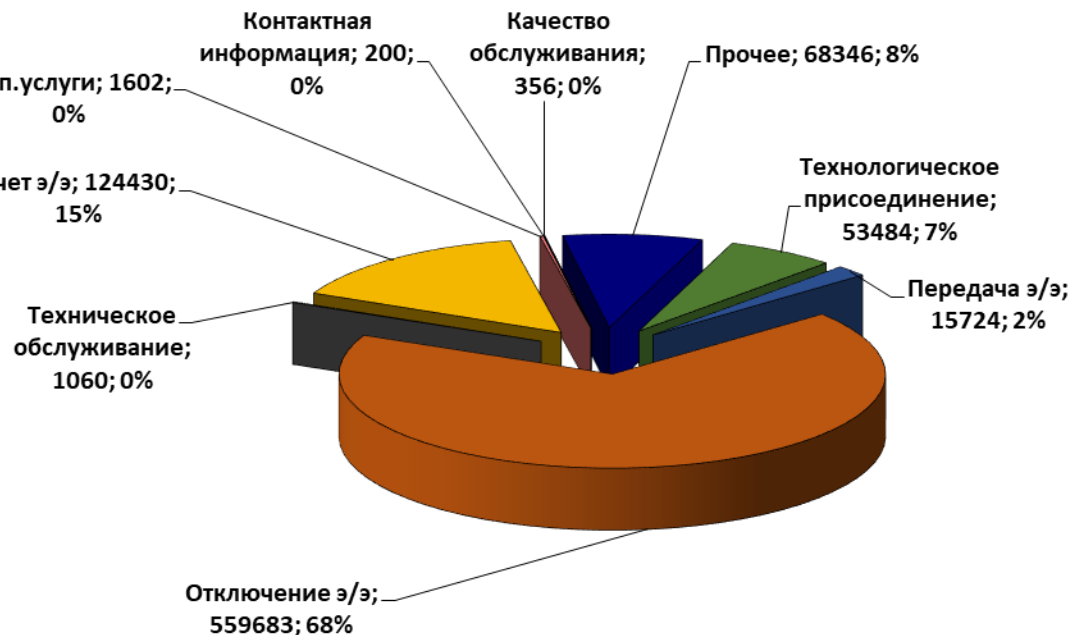
		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2018г.	1203	955	2151	1849	6158
	2019г.	1762	1765	2435	1993	7955

В ПАО «Кубаньэнерго» за 2019 год поступило 7955 жалоб от потребителей услуг, что на 1797 жалоб больше, чем в 2018 году. Увеличение количества жалоб по сравнению с 2018 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 2019 год

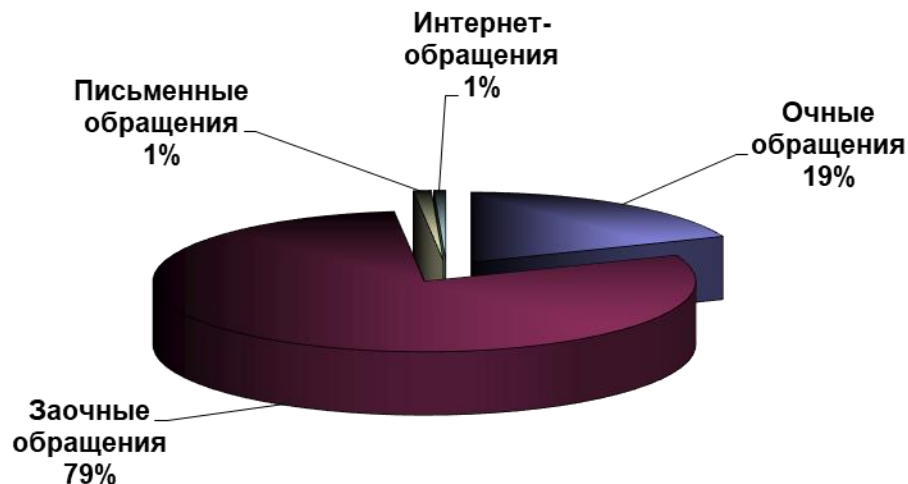
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	53484	7
2	Передача электрической энергии	15724	2
3	Отключение электрической энергии	559683	68
4	Техническое обслуживание	1060	0
5	Коммерческий учет электроэнергии	124430	15
6	Дополнительные услуги	1602	0
7	Качество обслуживания	356	0
8	Контактная информация	200	0
9	Прочее	68346	8
	Итого	824885	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления 2019 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	156426	19
2	Заочные обращения через call-центр	653826	79
3	Письменные обращения через канцелярию	8784	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	5849	1
	Итого	824885	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call - центра. В 2019 году принято 653826 (80%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.