



**РОССЕТИ**  
КУБАНЬ

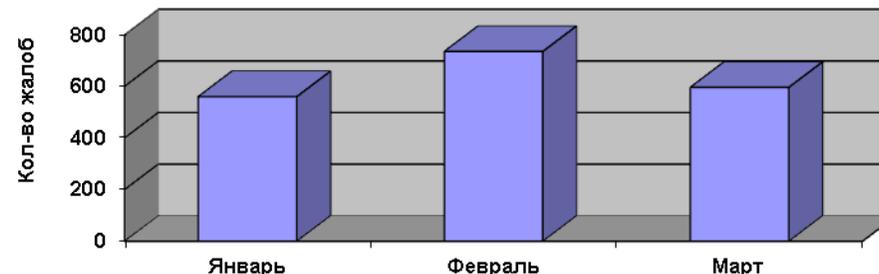
Отчет о работе с клиентами  
в ПАО «Россети Кубань»  
за 1 квартал 2020г.

2020

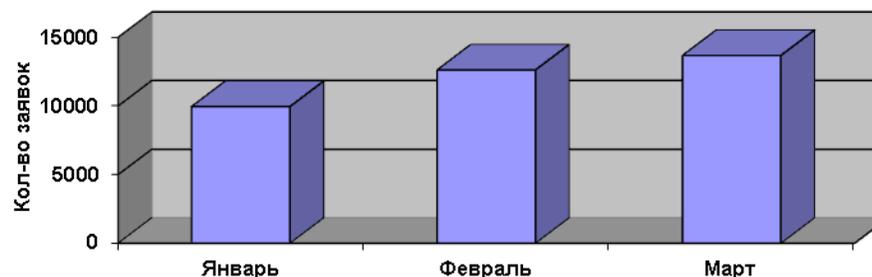
[WWW.KUBANENERGO.RU](http://WWW.KUBANENERGO.RU)

## Динамика поступивших обращений в ПАО «Россети Кубань» по категориям за 1 квартал 2020 года

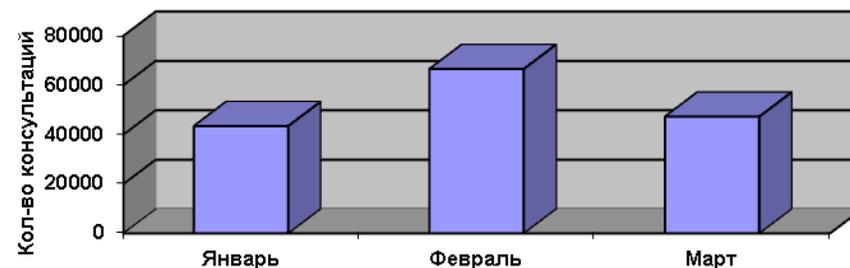
Категория обращения	Количество обращений			
	Янв.	Фев.	Март	Итого
Жалоба	560	735	596	1891
Консультация	43462	66573	47287	157322
Заявка на ТП	2238	2544	2253	7035
Заявка на оказание дополнительных услуг	7714	10071	11420	29205
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	2	1	2	5
Отзыв / предложение	10	3	1	14
<b>Итого</b>	<b>53 986</b>	<b>79 927</b>	<b>61 559</b>	<b>195 472</b>



Динамика жалоб по месяцам за 1 квартал 2020



Динамика поступивших заявок по месяцам за 1 квартал 2020



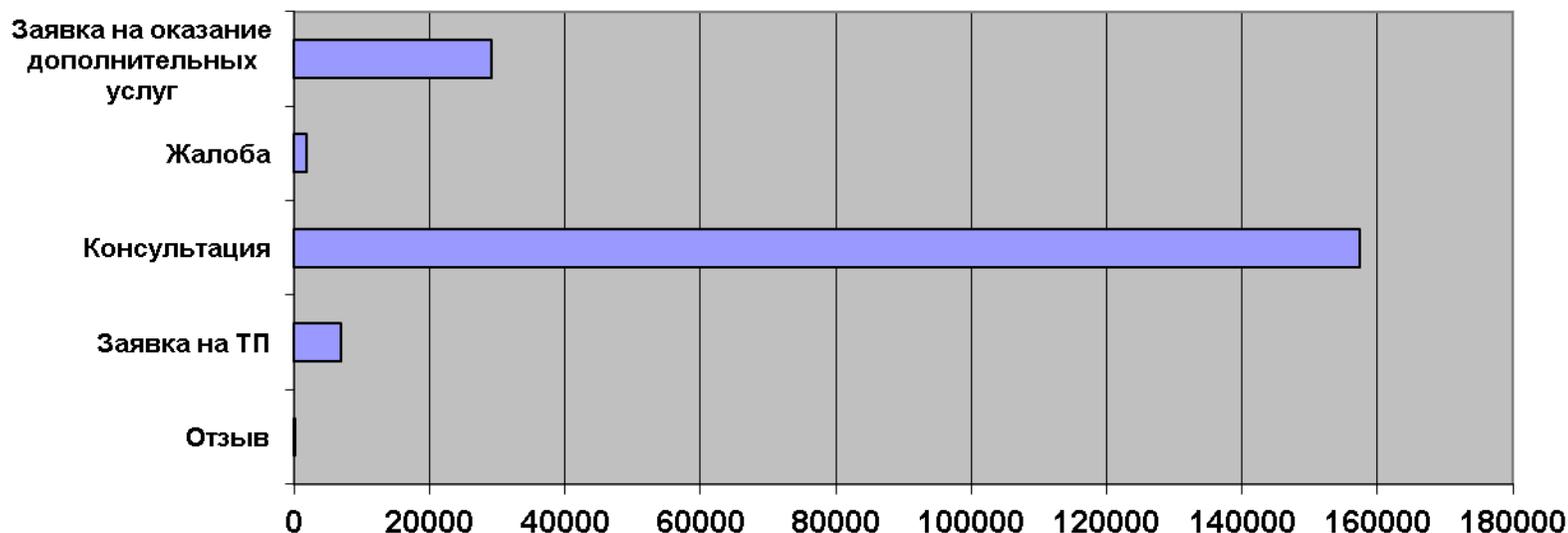
Динамика консультаций по месяцам за 1 квартал 2020

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

## Распределение поступивших в ПАО «Россети Кубань» обращений по категориям за 1 квартал 2020 года

№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	1891	1
2	Консультация	157322	80,4
3	Заявки на ТП	7035	3,6
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	29205	15
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	5	0
7	Отзыв (благодарность)	14	0
Итого		195 472	100

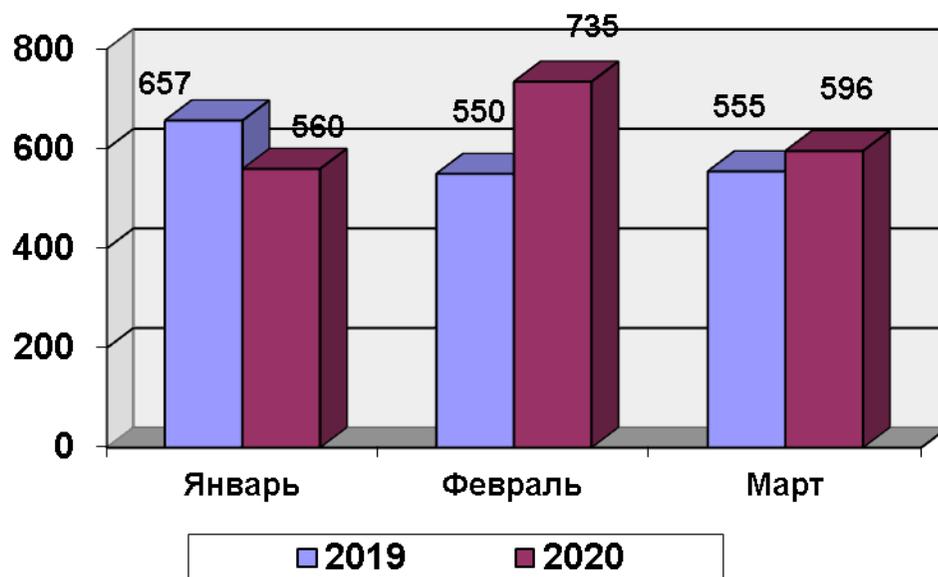
*Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 квартал 2020 года связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Россети Кубань».*



## Динамика поступивших в ПАО «Россети Кубань» жалоб за 1 квартал предыдущего и текущего года

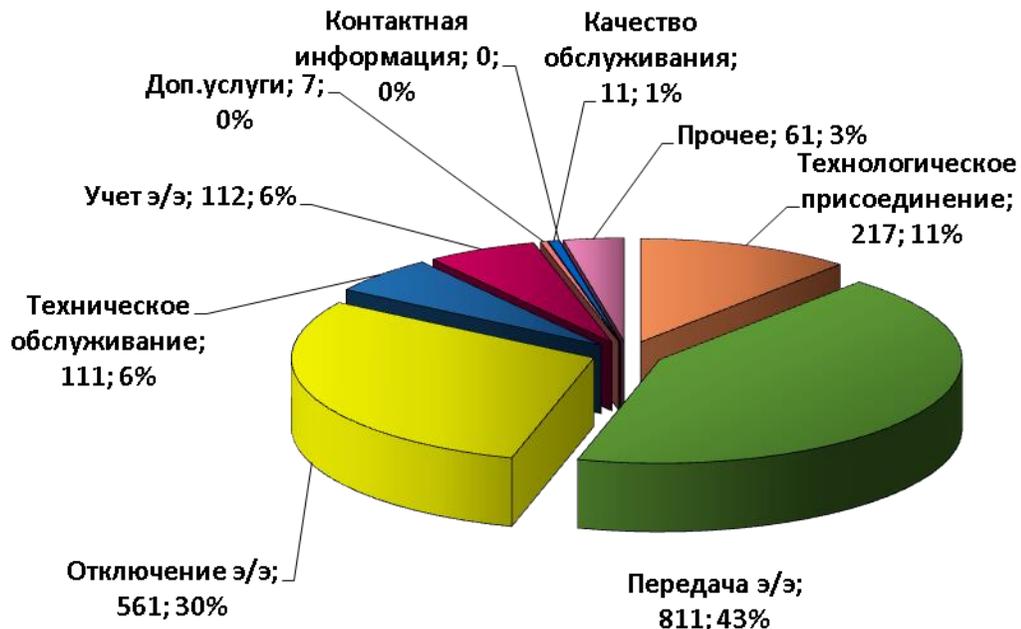
ПАО «Кубаньэнерго»		Январь	Февраль	Март	Итого
Количество жалоб, шт.	1 кв. 2019	657	550	555	1762
	1 кв. 2020	560	735	596	1891

*В ПАО «Россети Кубань» за 1 квартал 2020 года поступило 1891 жалоб от потребителей услуг, что на 129 жалоб больше, чем за аналогичный период в 2019 году. Увеличение количества жалоб по сравнению с 2019 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений по телефону контактного центра.*



## Распределение поступивших в ПАО «Россети Кубань» жалоб по причинам за 1 квартал 2020 года

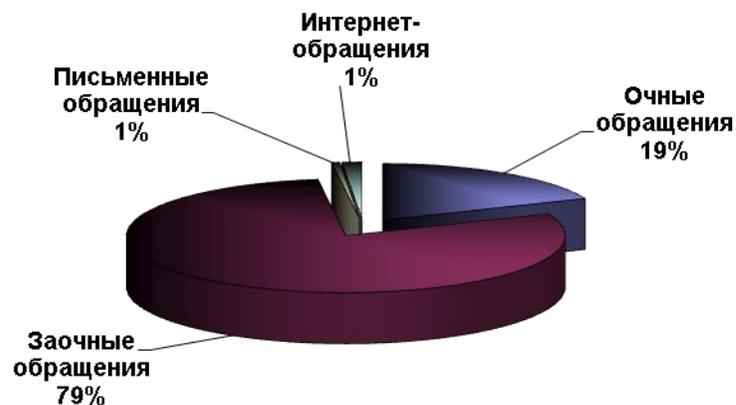
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	217	11
2	Передача электрической энергии	811	43
3	Отключение электрической энергии	561	30
4	Техническое обслуживание	111	6
5	Коммерческий учет электроэнергии	112	6
6	Дополнительные услуги	7	0
7	Качество обслуживания	11	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	61	3
	Итого	1891	100



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

## Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 квартал 2020 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	36574	19
2	Заочные обращения через call-центр	154919	79
3	Письменные обращения через канцелярию	1142	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	2837	1
	Итого	195 472	100



*Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call - центра.  
В 1 квартале 2020 года принято 154 919 (79%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.*