



**РОССЕТИ**  
КУБАНЬ

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

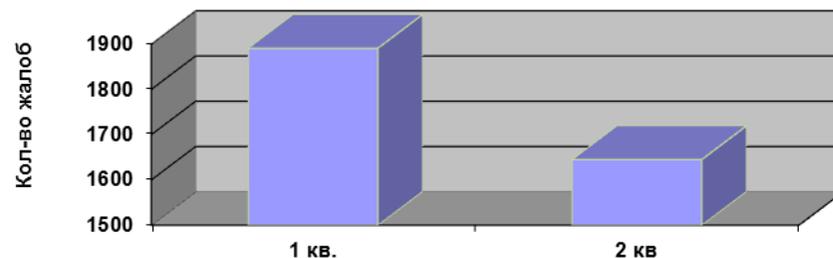
2020

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

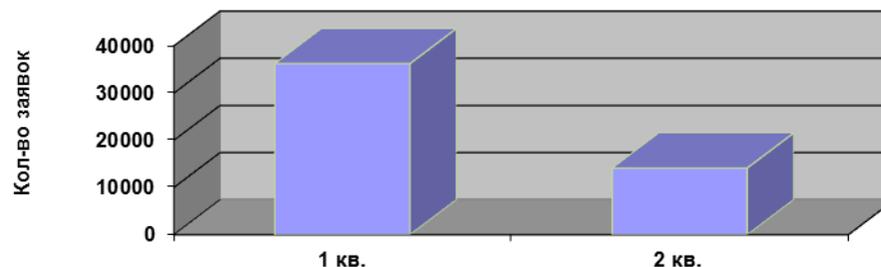
# Динамика поступивших обращений в ПАО «Россети Кубань» по категориям за 1 полугодие 2020 года

Категория обращения	Количество обращений		
	1 кв.	2 кв.	Итого
Жалоба	1 891	1 645	3536
Консультация	157 322	144 824	302 146
Заявка на ТП	7 035	5 146	12181
Заявка на оказание дополнительных услуг	29 205	8 966	38 171
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	5	6	11
Отзыв / предложение	14	11	25
Итого	195 472	160 598	356 070

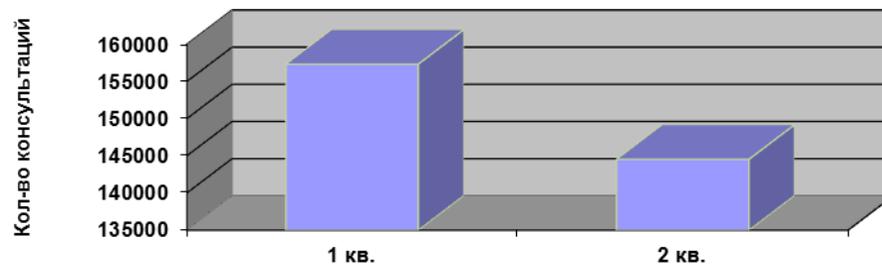
*Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Россети Кубань»*



Динамика жалоб по кварталам за 1 полугодие 2020г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 9 месяцев 2020г.

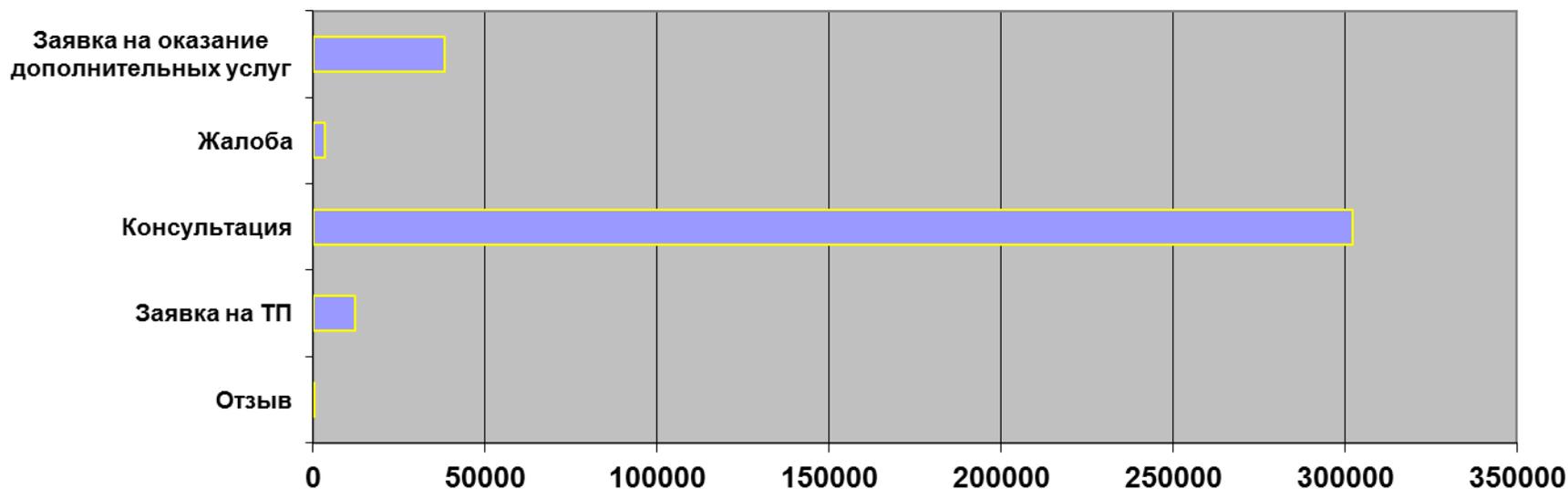


Динамика поступивших консультаций по кварталам за 9 месяцев 2020г.

# Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 9 месяцев 2020 года

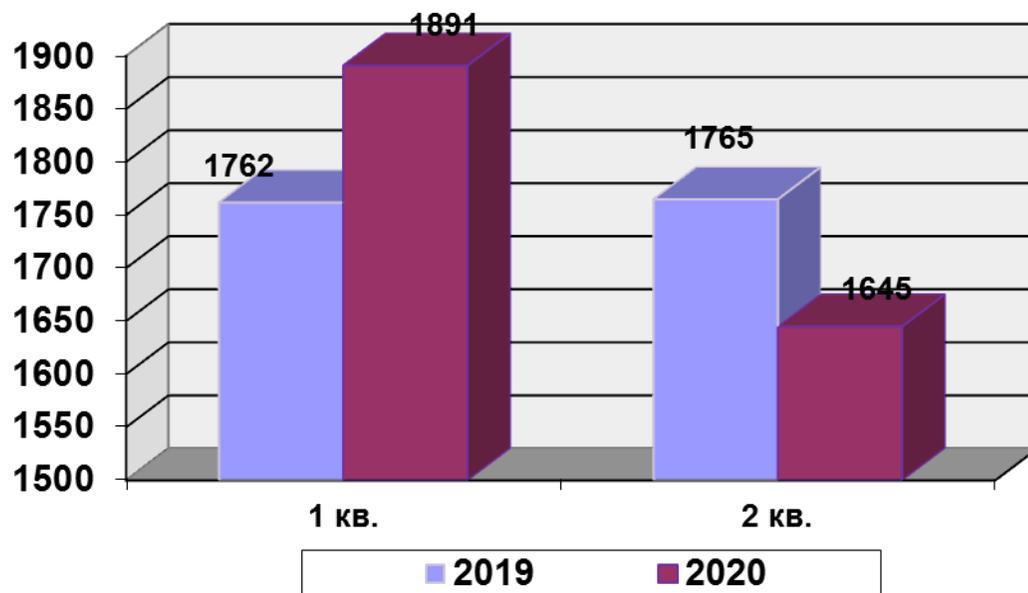
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	3 536	1
2	Консультация	302 146	85
3	Заявки на ТП	12 181	3
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	38 171	11
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	11	0
7	Отзыв/предложение	25	0
Итого		356 070	100

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



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

		1 кв.	2 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2019г.	1762	1765	3527
	2020г.	1891	1645	3536

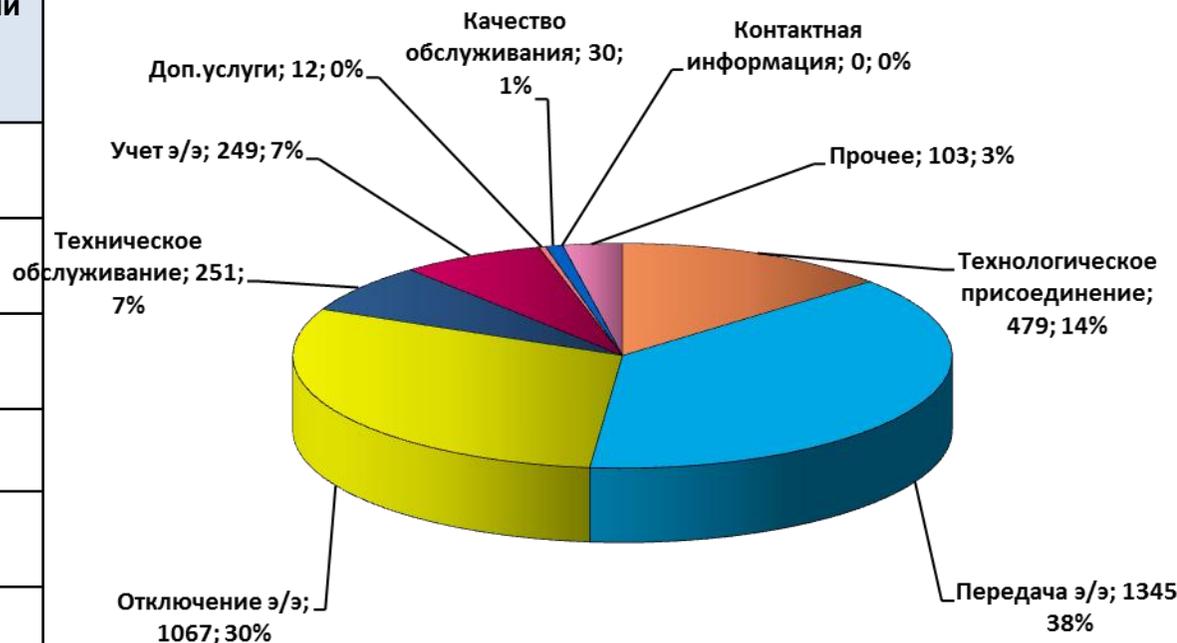


*В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2020 года поступило 3536 жалоб от потребителей услуг, что на 9 жалоб больше, чем за отчетный период в 2019 году.*

*Увеличение количества жалоб по сравнению с 2019 годом обусловлено развитием системы централизованного обслуживания потребителей услуг.*

## Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 1 Полугодие 2020 года

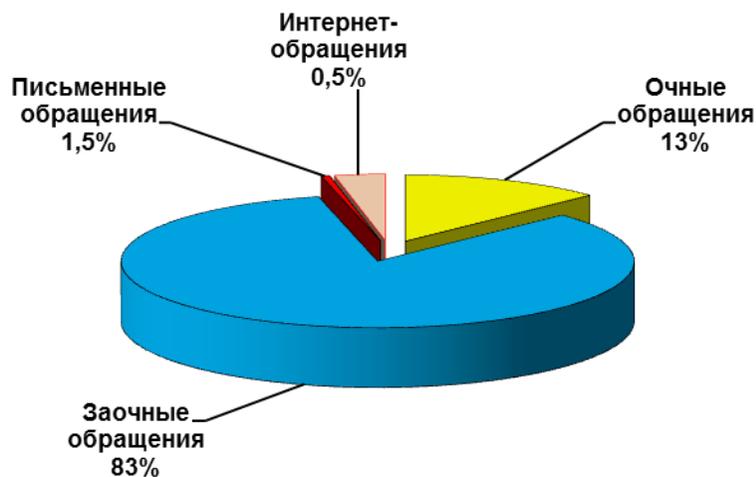
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	479	12
2	Передача электрической энергии	1345	39
3	Отключение электрической энергии	1067	35
4	Техническое обслуживание	251	8
5	Коммерческий учет электроэнергии	249	4
6	Дополнительные услуги	12	0
7	Качество обслуживания	30	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	103	1
	Итого	6350	100



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

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

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	45 549	18
2	Заочные обращения через call-центр	297 303	80
3	Письменные обращения через канцелярию	1 898	1,5
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	11 320	0,5
	Итого	356 070	100



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

*За 1 полугодие 2020 года принято 297 303 (83%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.*