



РОССЕТИ
КУБАНЬ

Отчет о работе с клиентами
в ПАО «Россети Кубань»
за 9 месяцев 2020г.

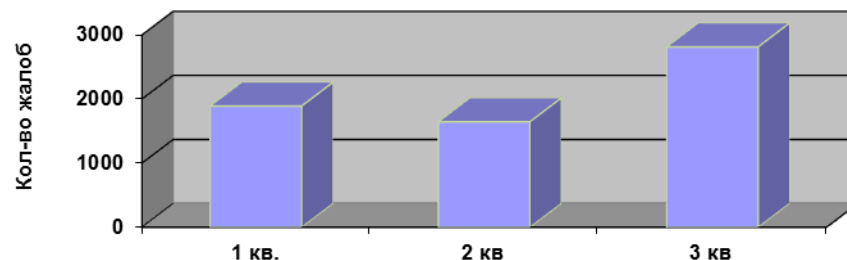
2020

WWW.KUBANENERGO.RU

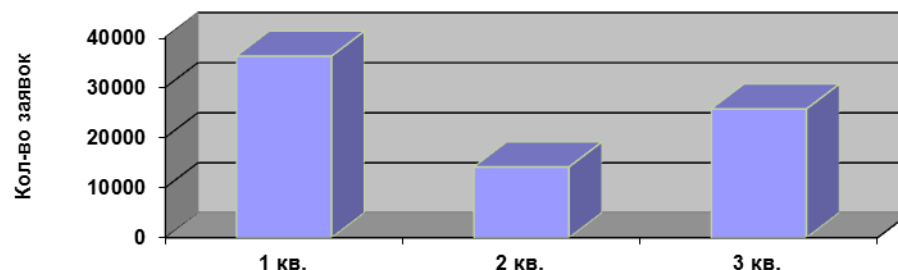
Динамика поступивших обращений в ПАО «Россети Кубань» по категориям за 9 месяцев 2020 года

Категория обращения	Количество обращений			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Жалоба	1 891	1 645	2814	6350
Консультация	157 322	144 824	203 446	505 592
Заявка на ТП	7 035	5 146	11 509	23 690
Заявка на оказание дополнительных услуг	29 205	8 966	13 579	51 750
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	5	6	6	17
Отзыв / предложение	14	11	35	60
Итого	195 472	160 598	231 389	587 459

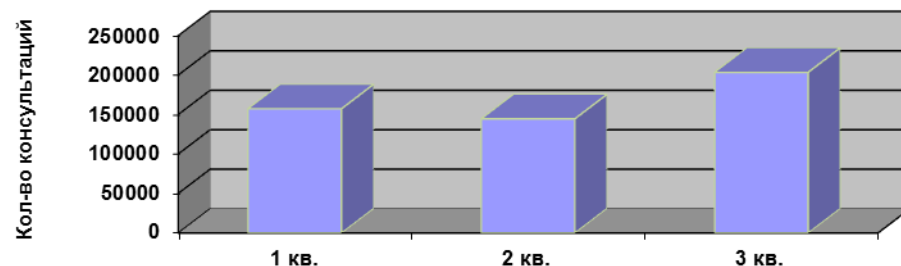
Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Россети Кубань»



Динамика жалоб по кварталам за 9 месяцев 2020г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 9 месяцев 2020г.

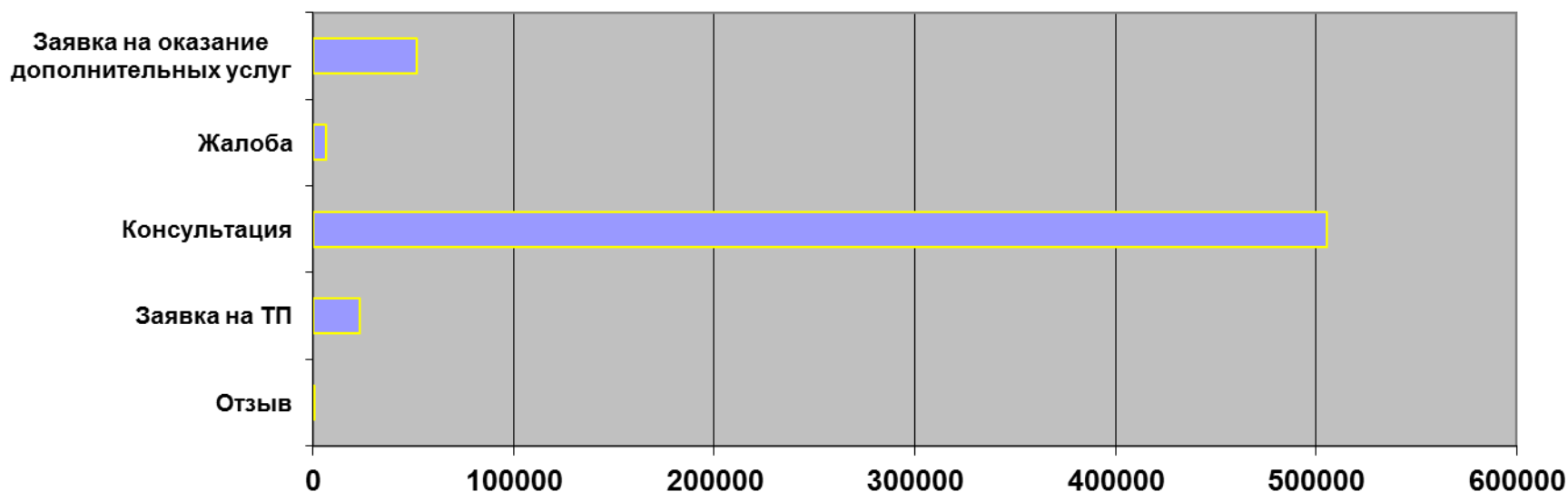


Динамика поступивших консультаций по кварталам за 9 месяцев 2020г.

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

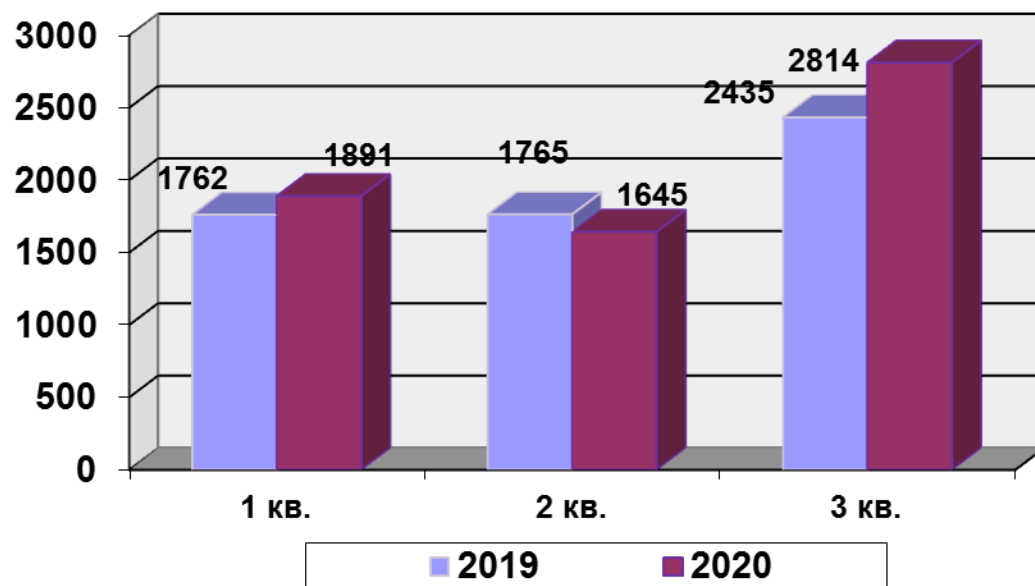
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	6350	1
2	Консультация	505 592	86
3	Заявки на ТП	23 690	4
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	51 750	9
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	17	0
7	Отзыв/предложение	60	0
Итого		587 459	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 9 месяцев 2020 года связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Россети Кубань».



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

		1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2019г.	1762	1765	2435	5962
	2020г.	1891	1645	2814	6350



В ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2020 года поступило 6350 жалоб от потребителей услуг, что на 388 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 9 месяцев 2020 года

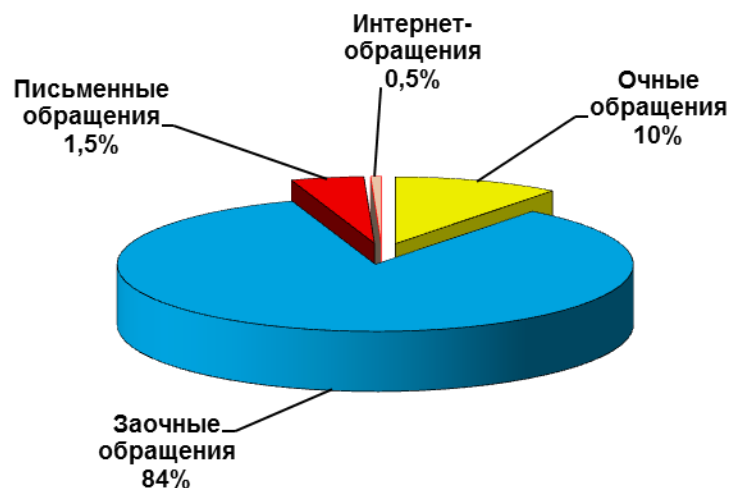
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	735	12
2	Передача электрической энергии	2711	39
3	Отключение электрической энергии	1829	35
4	Техническое обслуживание	426	8
5	Коммерческий учет электроэнергии	436	4
6	Дополнительные услуги	15	0
7	Качество обслуживания	55	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	143	1
	Итого	6350	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 9 месяцев 2020 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	61 315	18
2	Заочные обращения через call-центр	495 446	80
3	Письменные обращения через канцелярию	26 847	1,5
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	3851	0,5
	Итого	587 459	100



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

За 9 месяцев 2020 года принято 495 446 (84%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.