

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ПАО «Россети Кубань» за 2020 год.**

**1. Общая информация о сетевой организации.**

**Информация о количестве потребителей ПАО «Россети Кубань» за 2020 г. с динамикой по отношению к предыдущему отчетному периоду.**

2020 год	Всего	Бытовые потребители	Юридические потребители
	1 108 123	1 058 596	49 527
динамика к прошлому году	1,00%	1,00%	1,02%

**Информация о количестве точек поставки, в том числе оборудованные приборами учета в сетях ПАО "Россети Кубань" за 2020 г. с динамикой по отношению к предыдущему отчетному периоду.**

	Всего		Бытовые потребители		Юридические потребители		ОДПУ МКД		Автоматизированно ПУ
	точки поставки	В т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	
2020 год	1 166 578	1 162 196	1 051 486	1 047 715	105 004	104 393	10 088	10 088	279 077
динамика к прошлому году	-0,07%	0,33%	-0,47%	-0,04%	3,13%	3,33%	7,63%	7,63%	21,35%

## Информация об объектах электросетевого хозяйства ПАО «Россети Кубань».

В состав ПАО «Россети Кубань» входят 11 электросетевых филиалов: Адыгейские, Армавирские, Краснодарские, Лабинские, Ленинградские, Славянские, Сочинские, Тимашевские, Тихорецкие, Усть-Лабинские, Юго-Западные электрические сети, включающие 54 РЭС. В зону обслуживания которых входит Краснодарский край и Республика Адыгея. Общая площадь обслуживаемой территории – Краснодарского края и Республики Адыгея составляет 83,3 тыс. кв. км с населением 6,1 млн. человек.

ПАО «Россети Кубань» осуществляет эксплуатацию:

- 743 ПС 35-220 кВ (11 471 МВА);
- 23 443 ТП 6-10/0,4 кВ (5 073 МВА);
- линий электропередач напряжением 0,4-220 кВ протяженностью 92 226 км по цепям (89 883 км по трассе).

*Основные производственные активы находящиеся в собственности Компании в 2018-2020 гг. по состоянию на конец отчетного года:*

Вид актива	Ед. изм.	2018	2019	2020
Общее количество ПС 35-220 кВ, ТП 6-10/0,4 кВ	шт.	23 805	23 981	24186
Установленная мощность (всего)	МВА	14 833,14	15 496,65	16544,33
Протяженность ЛЭП (по цепям)	км	91 090,93	91 643,93	92226,11
в т.ч. протяженность ВЛ	км	88 700,43	89 177,99	89535,28
в т.ч. протяженность КЛ	км	2 390,51	2 465,94	2690,82

*Ключевые показатели деятельности в динамике за 2018-2020 годы.*

	Ед. изм.	2018	2019	2020	Изменение показателей 2020 года по сравнению с 2019 годом, %
Операционные показатели:					
Общая протяженность воздушных и кабельных линий электропередач (по цепям)	км	91 000,94	91 643,93	92226,11	0,63%
Установленная мощность подстанций напряжением 35-220 кВ	МВА	9 937,1	10 514,97	11471,07	8,33%
Установленная мощность подстанций в распределительной сети напряжением 10-6кВ/0,4 кВ	МВА	4 896,04	4 981,68	5073,26	1,81%

## Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «Россети Кубань».

Сведения по ИТС и физическому износу за 2019 и 2020 годы

ПАО "Россети Кубань"	2019 год		2020 год	
	Индекс технического состояния*	Физический износ**	Индекс технического состояния*	Физический износ**
ЛЭП 35 кВ	74,2	25,8	77,43	22,57
ЛЭП 110 кВ	76,75	23,25	80,17	19,83
ЛЭП 220 кВ	82,58	17,42	84,65	15,35
Трансформаторы 110 кВ	86,19	13,81	86,8	13,2
Трансформаторы 220 кВ	100	0	100	0
<b>ИТОГО:</b>	<b>75,77</b>	<b>24,23</b>	<b>79,01</b>	<b>20,99</b>

\*- ИТС рассчитан по методике оценки технического состояния, утвержденной приказом Минэнерго России от 26.07.2017 № 676 «Об утверждении методики оценки технического состояния основного технологического оборудования и линий электропередачи электрических станций и электрических сетей».

\*\* - физический износ рассчитан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2016 года № 1401 «О комплексном определении показателей технико-экономического состояния объектов электроэнергетики, в том числе показателей физического износа и энергетической эффективности объектов электросетевого хозяйства, и об осуществлении мониторинга таких показателей».

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии за 2020 год

(приказ Министерства энергетики РФ от 06.04.2015 №217 «О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186»)

**Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	<b>1,0887</b>	<b>0,8870</b>	-18,50
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,2859	0,0507	-82,30
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,1933	0,0902	-53,40
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,8069	4,7741	+164,20
1.4	НН (до 1 кВ)	1,0855	0,8655	-20,30
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	<b>0,4675</b>	<b>0,4592</b>	-1,80

2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,1979	0,0300	-84,80
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0,3438	0,0637	-81,50
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,8010	1,7089	+113,40
2.4	НН (до 1 кВ)	0,4659	0,4524	-2,90
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIDI.план}$ )	<b>16,5448</b>	<b>15,0758</b>	-8,90
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0,1592	0,1262	-20,70
3.3	СН2 (1-20 кВ)	23,2127	15,5354	-33,10
3.4	НН (до 1 кВ)	16,5164	15,0788	-8,70
4	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIFI.план}$ )	<b>3,5239</b>	<b>3,1493</b>	-10,60
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0,0938	0,0199	-78,80
4.3	СН2 (1-20 кВ)	5,0423	3,5995	-28,60
4.4	НН (до 1 кВ)	3,5174	3,1479	-10,50
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	5	3	-40,00
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	5	3	-40,00

Примечание: для расчёта показателей в разбивке по уровням напряжения используется максимальное число точек поставки за год для данного уровня напряжения.

Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $P_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $P_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $P_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $P_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Адыгейские ЭС	0,0000	0,0000	1,7150	0,6019	0,0000	0,0000	1,1603	0,5698	0,0000	0,0000	26,6069	11,6059	0,0000	0,0000	5,6388	2,4922	0,000458	Мероприятия, направленные на повышение качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а также путем включения в производственную и инвестиционную программы. Срок выполнения: в течение года
2.	Армавирские ЭС	0,0000	0,0071	0,0441	0,5873	0,0000	0,0476	0,0232	0,3732	0,0000	0,0000	3,9771	11,3826	0,0000	0,0000	0,6546	2,0671	0,000288	
3.	Краснодарские ЭС	0,8970	0,1263	18,0868	0,5211	0,4545	0,0882	5,8232	0,3555	0,0000	0,3105	19,9436	16,8786	0,0000	0,0490	4,6411	3,3981	0,001768	
4.	Лабинские ЭС	0,0000	0,0000	0,0000	1,1988	0,0000	0,0000	0,0000	0,4417	0,0000	0,0000	0,6829	12,9110	0,0000	0,0000	0,1750	2,7821	0,002249	
5.	Ленинградские ЭС	0,0000	0,0000	0,5000	1,3038	0,0000	0,0000	0,6486	0,4372	0,0000	0,0000	0,4540	14,4816	0,0000	0,0000	0,0919	3,0950	0,000509	
6.	Славянские ЭС	0,0036	0,0000	0,0106	0,3066	0,0135	0,0000	0,0038	0,1616	0,0000	0,0000	13,9253	17,0312	0,0000	0,0000	2,7009	3,1229	0,000458	
7.	Сочинские ЭС	0,0000	0,0000	3,4084	1,3357	0,0000	0,0000	1,4026	0,8230	0,0000	0,0000	10,8008	7,1702	0,0000	0,0000	1,5084	1,2369	0,003367	
8.	Тимашевские ЭС	0,0000	0,0000	0,7740	0,9098	0,0000	0,0000	0,4265	0,3729	0,0000	0,0000	20,2066	18,6107	0,0000	0,0000	3,3971	3,6006	0,000150	
9.	Тихорецкие ЭС	0,0000	0,0000	0,0000	0,4545	0,0000	0,0000	0,0000	0,2361	0,0000	0,0000	2,9756	16,7447	0,0000	0,0000	0,4356	2,9829	0,000390	
10.	Усть-Лабинские ЭС	0,0000	0,0000	0,6114	0,5778	0,0000	0,0000	0,4201	0,3456	0,0000	0,0000	16,2574	13,5585	0,0000	0,0000	3,1893	2,5004	0,001347	
11.	Юго-Западные ЭС	0,0000	0,5412	3,4305	1,8521	0,0000	0,2353	1,6504	0,8473	0,0000	0,0000	43,4616	21,1484	0,0000	0,0000	13,8110	6,2900	0,004264	
	Всего по ПАО «Россети Кубань»	0,0507	0,0902	4,7741	0,8655	0,0300	0,0637	1,7089	0,4524	0,0000	0,1262	15,5354	15,0788	0,0000	0,0199	3,5995	3,1479	0,001391	

Примечание: для расчёта показателей в разбивке по уровням напряжения используется максимальное число точек поставки за год для данного уровня напряжения.

**Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.**

Снижение основных показателей аварийности в 2020 году достигнуто благодаря реализации технических мероприятий по поддержанию высокой надежности работы оборудования. Программа ТОиР 2020 года по основным технологическим направлениям деятельности энергосистемы своевременно реализована в полном объеме, в физическом выражении по основным номенклатурным позициям и составляет более чем 100%. Для обеспечения безусловной надежности работы энергосистемы выполнены дополнительные объемы работ на ЛЭП, ПС, в том числе по результатам осмотров и испытаний, для устранения выявленных дефектов, за счет оперативного перераспределения лимитов затрат фонда ТОиР 2020 года. По основным номенклатурным позициям выполнение в 2020 году составило:

- расчистка трасс от ДКР на ВЛ 0,4-110 кВ – 2 464 га или 183% от плана (1 343,5 га);
- замена изоляторов на ВЛ – 95 733 шт. или 118% от плана (81 149 шт.),
- замена провода на ВЛ – 1 604,4 км или 105% от плана (1 523,4 км),
- замена опор на ВЛ – 6 681 шт. или 101% от плана (6 601 шт.),
- ремонт кабельных линий – 12,86 км или 133% от плана (9,66 км);
- ремонт ЗТП, КТП 10/0,4 кВ – 2 059 шт. или 103% от плана (2 006 шт.);
- ремонт силовых трансформаторов – 535 шт. или 107% от плана (502 шт.);
- ремонт коммутационных аппаратов – 2 818 шт., или 100% от плана (2 815 шт.).

Кроме этого, в целях повышения надежности работы электросетевого комплекса, в соответствии с комплексной программой повышения надежности работы подстанционного оборудования и ЛЭП основной сети, распределительной сети 0,4 – 10 кВ в 2020 году, выполнено следующее:

- восстановлены источники реактивной мощности с заменой 550 конденсаторов БСК;
- восстановлены механические и электромагнитные блокировки на 23 ПС 35-110 кВ;
- заменены 276 физически изношенных вводов 35-110 кВ масляных выключателей и силовых трансформаторов;
- выполнено тепловизионное обследование 467 ВЛ и КВЛ 35 кВ и выше, 908 подстанций 35-110 кВ, 3 876 ТП и ВЛ 0,4 – 10 кВ;
- выполнена замена РВС 35 - 110 кВ, отработавших более 25 лет, на ОПН соответствующего класса напряжения, в количестве 310 шт.

### **3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.** *(смотри таблицу 3.1 «Информация о наличии невостробованной мощности ПАО «Россети Кубань» за 2020 год»).*

**Мероприятия, выполненные ПАО «Россети Кубань» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.**

С 1 июля 2020 упрощена процедура технологического присоединения к электрическим сетям для физических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также предприятий малого и среднего бизнеса. Уменьшено количество этапов в процедуре присоединения между потребителем и ПАО «Россети Кубань» и упрощен процесс заключения договоров.

Теперь исключается необходимость подписания документов на бумаге, а весь документооборот осуществляется в электронном виде, с помощью личного кабинета на сайте Портал-ТП.рф

Инициировать процесс присоединения к электросети можно через оформление онлайн-заявки на подключение.

Основные новшества:

1. Введение обязанности сетевой организации в предусмотренный законодательством срок вне зависимости от реализации заявителем мероприятий, предусмотренных техническими условиями, обеспечить возможность действиями заявителя осуществить фактическое присоединение объектов заявителя к электрическим сетям.
2. Для случаев, когда технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей осуществляется на уровне напряжения 0,4 кВ и ниже исключается необходимость взаимодействия заявителя и сетевой организации в рамках проверки реализации технических условий.
3. Исключается необходимость подписания договора на технологическое присоединение. Сетевая организация обязана начать реализовывать мероприятия в рамках технологического присоединения с даты оплаты заявителем счета, выставяемого сетевой организацией в качестве платы за технологическое присоединение.
4. Счет выставяется сетевой организацией в течение 10 рабочих дней, с даты регистрации комплектной заявки на ТП.

5. Все взаимодействие заявителя с сетевыми организациями переводится в электронный вид, исключается необходимость подписания документов на бумажном носителе.
6. С заявителя снимается обязанность обеспечения учета электрической энергии. Указанная обязанность перекладывается на сетевые организации, что сокращает затраты заявителя на технологическое присоединение.
7. Исключается обязанность заявителя подписывать акт о технологическом присоединении и акт о выполнении технических условий.

Кроме того, в 2020 ПАО «Россети Кубань» реализованы следующие мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

1. Изданы организационно-распорядительные документы:

- Распоряжение от 31.01.2020 №48 «О введении в действие Порядка оказания услуг по технологическому присоединению»;
- Распоряжение от 04.03.2020 №107 «Об исполнении показателей бизнес-плана на 2020 год»;
- Распоряжение от 25.03.2020 №135 «Об обеспечении выполнения сроков КПЭ по показателю «Соблюдение осуществления технологического присоединения»;
- Распоряжение от 14.12.2020 №427-р «Об исполнении ключевого показателя эффективности по направлению «Технологическое присоединение»;
- Распоряжение от 29.12.2020 №448-р «О проведении выездных проверок деятельности филиалов ПАО «Россети Кубань» по направлению «Технологическое присоединение»;
- Приказ от 30.12.2020 №774-од «О внесении изменений в приказ ПАО «Кубаньэнерго» от 03.03.2020 №154» в части оптимизация процедуры подготовки документов для утверждения платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту.

2. Утвержден новый Регламент процесса «Технологическое присоединение», разработанный в соответствии с внутригрупповыми стандартами регламентации и моделирования бизнес-процессов (утв. Приказом ПАО «Россети» от 30.09.2020 №446). Регламентом закреплены Цели процесса. Оценка показателей результативности по трём из них осуществляется ежеквартально, по одной – ежегодно.

Непосредственно в рамках процесса идентифицировано 11 рисков (5 умеренных и 6 значимых), по каждому из которых прописаны контрольные процедуры.

3. В связи с вышеуказанными изменениями в процедуре технологического присоединения в рамках перехода на электронное взаимодействие с заявителями до 150 кВт был проведен целый ряд мероприятий по усовершенствованию и доработке корпоративного



программного комплекса «технологическое присоединение» (КПК ТП). Основными из них являются:

- создание шаблона типовых условий договора об осуществлении технологического присоединения;
- создание визуального отображения (отметки) подписания документации по технологическому присоединению электронной цифровой подписью в автоматически выгружаемых шаблонах;
- внесение алгоритма автоматического изменения стадии о заключении договора на основании информации о поступившей оплате;
- синхронизация журнала сканированных документов с функционалом получения документов в электронном виде в личном кабинете потребителя на сайте Общества.

### **Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.**

(смотри таблицу 3.4. «Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ПАО «Россети Кубань» за 2020 год).

### **Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.**

Имеется возможность расчета стоимости технологического присоединения с использованием интерактивных сервисов «Калькулятор стоимости ТП» и «Инженерный калькулятор», размещенных на Портале электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети» ([www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф)).

## **4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» за 2020 год**

(в соответствии с разделом 4 приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций)

### **Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2020 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 783 282 шт., из них обращений по телефону – 671 008 шт. (посредством Call-центра – 660 415 шт.), заочных обращений через интернет сервисы – 65 473 шт.

По сравнению с 2019 годом (824 885 шт.) общее количество обращений уменьшилось на 41 603 шт.

Наибольшее количество обращений в ПАО «Россети Кубань» в 2020 году поступило по тематике «отключение электрической энергии».

По видам обращений наибольшее количество поступило:

№	Вид обращения	Тематика обращения
1.	Жалобы	Передача электрической энергии
2.	Заявки на оказание услуг	Дополнительные услуги
3.	Консультации	Отключение электрической энергии

*\* (см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2020 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2020 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Россети Кубань».

Операторами Call-центра в 2020 году принято 660 415 обращений по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2019 годом количество звонков увеличилось на 15 490 шт. При этом среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 1,19 мин.

#### **Работа с жалобами потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2020 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг ПАО "Россети Кубань" за 2020 год).*

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 8 583 жалоб от потребителей услуг, из которых 3 611 обоснованные жалобы.

Жалобы потребителей услуг рассмотрены, выполнены мероприятия направленные на устранение их причин, запланированные на отчетный период.

#### **Очное обслуживание потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ПАО "Россети Кубань" за 2020 год).*

В ПАО «Россети Кубань» осуществляют взаимодействие с потребителями услуг 13 центров обслуживания потребителей и 41 пункт по работе с потребителями в районах электрических сетей.

Услуги, оказываемые в офисах обслуживания:

1. прием жалобы потребителя в письменной форме;
2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
  - заявки на технологическое присоединение;
  - заявления о продлении срока действия ранее выданных технических условий;
  - заявки на восстановление ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;
  - заявки на перераспределение присоединенной мощности;
  - запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;
  - заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;
  - заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;
  - заявления на оборудование точки поставки приборами учета;
  - заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;

3. прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами;

4. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;

5. предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;

6. предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;

7. предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;

8. выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов);

9. проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

### **Заочное обслуживание потребителей услуг посредством телефонной связи**

*(см. таблицу 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в ПАО "Россети Кубань").*

С 2012 года в ПАО «Россети Кубань» организована работа Call-центра с едиными федеральными номерами 8-800-100-15-52 и 8-800-220-0-220.

Операторы Call-центра осуществляют оперативное информирование населения Краснодарского края и Республики Адыгея по вопросам электроснабжения и минимизации последствий технологических нарушений, времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, сотрудники Call-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам компании. Режим работы Call-центра - круглосуточно.

Функциональные возможности оборудования Call-центра:

- прием и управление входящими вызовами,
- осуществление и управление исходящими вызовами,
- функция определения номера,
- система автоматического распределения звонков,
- аудиозапись телефонных переговоров,
- модуль отчетности и статистики.

Операторами Call-центра в 2020 году принято 660 415 обращений по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2019 годом количество звонков увеличилось на 15 490 шт. При этом среднее время

обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 1,19 мин.

Основным вопросом потребителей, обращающихся в Call-центр ПАО «Россети Кубань» в 2020 году, являлось отключение электрической энергии (76,5%).

Также по вопросам деятельности Общества специалистами офисов обслуживания потребителей осуществляется консультирование посредством телефонной связи. В 2020 году было предоставлено 10 593 консультации.

### **Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет.**

Интерактивное обслуживание в ПАО «Россети Кубань» в 2020 году осуществлялось посредством Личного кабинета клиента и Интернет-приемной, расположенных в разделе «Потребителям» официального сайта ПАО «Россети Кубань» [www.rosseti-kuban.ru](http://www.rosseti-kuban.ru).

Подраздел Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом. ПАО «Россети Кубань» и обеспечивает прямую и обратную связи с потребителями услуг. Прием и первичная обработка обращений потребителей, поступивших через Интернет-приемную, и направление копий ответа на электронный адрес потребителя осуществляется специалистами управления взаимодействия с клиентами департамента технологического присоединения.

В Личном кабинете потребителям предоставлена возможность:

- направить заявку на технологическое присоединение;
- направить заявку на услуги по организации учета электроэнергии;
- направить заявку на оказание дополнительных услуг;
- направить заявку на технологическое присоединение посредством перераспределения максимальной мощности;
- направить текущие показания приборов учета электроэнергии;
- контролировать состояние исполнения заявки/договора ТП;
- направить заявку на передачу объектов электросетевого хозяйства в собственность ПАО "Россети Кубань";
- направить заявление о выполнении технических условий;
- получить счет на оплату услуги по технологическому присоединению;
- получить электронные копии документов по результатам оказания услуги по технологическому присоединению;
- получить электронную копию проекта договора об осуществлении технологического присоединения;
- направить обращение, в том числе содержащее жалобу;
- получить сведения о статусе рассмотрения обращения, направленного в электронной форме;
- заполнить анкету потребителя для опроса;
- предоставить информацию о хищении электроэнергии (безучетном потреблении) другим потребителем;

- получить электронные копии актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии;
- направить заявку на временное технологическое присоединение;
- направить заявку на переоформление документов о технологическом присоединении;
- оценить качество работы с обращением потребителя услуг;
- направить/получить договор об осуществлении технологического присоединения/договор энергоснабжения, подписанных посредством ЭЦП.

С 30.09.2020 весь вышеперечисленный функционал Личного Кабинета ПАО «Россети Кубань» был переведен на Портал электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети» [www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф).

Также, в ПАО «Россети Кубань» потребителям услуг предоставлен e-mail сервис, посредством которого потребитель может обратиться к специалистам департамента взаимодействия с клиентами на электронный адрес [contact@kuben.elektra.ru](mailto:contact@kuben.elektra.ru) и в кратчайшие сроки получить ответ на свой электронный адрес.

На корпоративном сайте ПАО «Россети Кубань» в разделе «Потребителям» подразделе «Технологическое присоединение» размещена ссылка на интерактивную карту Портала электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети» ([www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф)), содержащую информацию о текущей загрузке центров питания 35 кВ и выше путем размещения интерактивной карты центров питания. На данной карте представлена информация о месте нахождения центров питания, их класс напряжения, год ввода в эксплуатацию и максимальная нагрузка по результатам замера режимного дня.

#### **Оказание дополнительных услуг в ПАО «Россети Кубань» в 2020 г.**

Наряду с основными видами деятельности ПАО «Россети Кубань» оказываются дополнительные услуги, такие как:

- аренда объектов и размещение оборудования,
- техническое и ремонтно-эксплуатационное обслуживание,
- выполнение строительно-монтажных работ,
- консультационные и организационно-технические услуги,
- прочие услуги.

За 2020 год в ПАО «Россети Кубань» поступило 55 147 заявок на оказание дополнительных услуг, 34 817 из которых были исполнены.

Наиболее востребованными в 2020 году стали услуги по организации учета электрической энергии, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, а также услуги по экспертизе и согласованию проектной документации.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2020 году составила 536,4 млн. руб., что на 7% больше запланированного.

Наиболее значимыми по выручке являются строительно-монтажные и проектные работы, услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию.

В 2020 году актуализирован прейскурант на оказание дополнительных (нетарифных) услуг, в соответствии с которым Компания оказывает полный спектр сервисных услуг, необходимых потребителям в процессе электроснабжения; на сегодняшний день прейскурант включает в себя 329 услуг.

### **Темы и результаты опросов потребителей**

В 2020 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Россети Кубань».

Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном с ПАО «Россети Кубань», в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей собрано 708 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2020 году составила 77%, в 2019 – 58%. В 2020 году 78% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Россети Кубань» при рассмотрении обращений, что на 9% больше чем в 2019 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2020 году 82% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 81% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Россети Кубань».

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительными каналами взаимодействия с Компанией в 2020 году стали интерактивные и заочные сервисы, их отметили 79%

опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» продолжает реализовывать мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

**Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.**

В качестве основных результатов работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2020 год обозначим следующие:

1. Открытие в ПАО «Россети Кубань» пункта по работе с потребителями в ст. Тамань в филиале Славянские электрические сети.
2. Переведен в категорию центра обслуживания потребителей Адлерский пункт по работе с потребителями филиала Сочинские электрические сети.
3. Проведение 6 семинаров-совещаний в дистанционном формате с участием представителей бизнеса и органов исполнителей власти субъекта Российской Федерации, действующими и потенциальными заявителями по вопросам информирования о процедуре доступа к электросетевой инфраструктуре, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде.
4. 28.01.2020 проведен «ЭнергодIALOG» с потребителями Кубанской энергосистемы под председательством генерального директора ПАО «Россети Кубань» С.В. Сергеева с представителями бизнеса.
5. Обеспечение функционирования автоматизированных рабочих мест с доступом к сети Интернет для потребителей услуг на территории 13 Центров обслуживания потребителей.
6. Обеспечение функционирования в центрах обслуживания потребителей и пунктах по работе с потребителями платежного оборудования для приема оплаты.
7. Выявление 18 936 кВт\*ч неучтенной электроэнергии на сумму 32,492 тыс. руб. по результатам 157 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на Call-центр.

В целях организации работы по взаимодействию с потребителями услуг в период высокой активности заболеваемости новой коронавирусной инфекцией COVID-19, а также введенного режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и республики Адыгея реализованы следующие мероприятия:

- ограничена работа офисов обслуживания потребителей услуг,
- обеспечено информирование потребителей через официальные сайт Общества, социальные сети и СМИ о возможности получения услуг в электронной форме через «Портал-ТП.рф» для потребителей группы компаний «Россети» без личного посещения офисов обслуживания Общества.

Организовано более доступное электронное взаимодействие с потребителями услуг при осуществлении технологического присоединения

посредством личного кабинета на официальном сайте «Портал-ТП. рф» и в мобильном приложении.

В офисах очного обслуживания потребителей обеспечены автоматизированные рабочие места для заявителей не имеющих доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Специалистами офисов компании предоставляются консультации по возникающим вопросам при подачи заявки.

Также обеспечена работа Портала обратной связи с потребителями «Светлая страна» на официальном сайте ПАО «Россети», с помощью которого потребитель может оставить обращения по вопросам:

- систематические отключения электроэнергии,
- колебания напряжения/ низкое напряжение,
- дефекты электрооборудования.

Также по вопросам работы Портала ТП возможно обратиться на многоканальные номера телефонов горячей линии 8-800-100-15-52 и 8-800-220-0-220.

*Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2021 году запланировано:*

- развитие и укрупнение структуры канала заочного обслуживания – Call-центр,
- повышение эффективности клиентского обслуживания с целью увеличения количества потребителей дополнительных услуг на площадках офисов обслуживания.