**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ПАО «Россети Кубань» за 2021 год.**

**п.1.3 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 Краснодарcкий 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:

* 741 ПС 35-220 кВ (11 561 МВА);
* 24 094 ТП 6-10/0,4 кВ (5640 МВА);
* линий электропередач напряжением 0,4-220 кВ протяженностью 93 067 км по цепям (90 775 км по трассе).

*Основные производственные активы находящиеся в собственности Компании в 2019-2021 гг. по состоянию на конец отчетного года:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид актива | Ед. изм. | 2019 | 2020 | 2021 |
| Общее количество  ПС 35-220 кВ, ТП6-10/0,4 кВ | шт. | 23981 | 24186 | 24835 |
| Установленная мощность (всего) | МВА | 15496,65 | 16544,33 | 17201,4 |
| Протяженность ЛЭП (по цепям) | км | 91643,93 | 92226,11 | 93067,0 |
| в т.ч. протяженность ВЛ | км | 89177,99 | 89535,28 | 89726,8 |
| в т.ч. протяженность КЛ | км | 2465,94 | 2690,82 | 3340,2 |

*Ключевые показатели деятельности в динамике за 2019-2021 годы.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ед. изм. | 2019 | 2020 | 2021 | Изменение показателей 2021 года по сравнению с 2020 годом, % |
| Операционные показатели: |  |  |  |  |  |
| Общая протяженность воздушных и кабельных линий электропередач (по цепям) | км | 91 643,93 | 92226,11 | 93067,0 | 0,9% |
| Установленная мощность подстанций напряжением  35-220 кВ | МВА | 10514,97 | 11471,07 | 11 561,4 | 0,8% |
| Установленная мощность подстанций в распределительной сети напряжением 10-6кВ/0,4 кВ | МВА | 4981,68 | 5073,26 | 5640,0 | 10% |

**п.1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «Россети Кубань».**

Сведения по ИТС и физическому износу за 2020 и 2021 годы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПАО "Россети Кубань"** | **2020 год** | | **2021 год** | |
| **Индекс технического состояния\*** | **Физический износ\*\*** | **Индекс технического состояния\*** | **Физический износ\*\*** |
| ЛЭП 35 кВ | 77,43 | 22,57 | 80,1 | 19,9 |
| ЛЭП 110 кВ | 80,17 | 19,83 | 78,6 | 21,2 |
| ЛЭП 220 кВ | 84,65 | 15,35 | 67,29 | 32,71 |
| Трансформаторы 110 кВ | 86,8 | 13,2 | 91,8 | 8,2 |
| Трансформаторы 220 кВ | 100 | 0 | 94,02 | 8,98 |
| **ИТОГО:** | **79,01** | **20,99** | **79,67** | **20,33** |

\*- 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 2021 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»)

**2.1. 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 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии | **0,8870** | **4,0939** | 361,6 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0507 | 0,0060 | -88,2 |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,0902 | 0,7063 | 683,2 |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 4,7741 | 9,7764 | 104,8 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,8655 | 4,0678 | 370,0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии | **0,4592** | **1,2873** | 180,3 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0300 | 0,0176 | -41,2 |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,0637 | 0,1581 | 148,1 |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,7089 | 2,5547 | 49,5 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,4524 | 1,2815 | 183,3 |
| 3 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) | **15,0758** | **13,7224** | -9,0 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0000 | 0,0000 | 0,0 |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,1262 | 0,0000 | -100,0 |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 15,5354 | 17,8676 | 15,0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 15,0788 | 13,7070 | -9,1 |
| 4 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) | **3,1493** | **2,9465** | -6,4 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0000 | 0,0000 | 0,0 |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,0199 | 0,0000 | -100,0 |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 3,5995 | 3,8581 | 7,2 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 3,1479 | 2,9431 | -6,5 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 4 | 7 | 175 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 4 | 7 | 175 |

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

**2.2. 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 прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), | | | | 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | 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 |
|  | Адыгейские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 6,7585 | 1,8041 | 0,0000 | 0,0000 | 1,5032 | 0,5951 | 0,0000 | 0,0000 | 26,7103 | 11,8705 | 0,0000 | 0,0000 | 5,5223 | 2,4724 | 56 | Мероприятия, направленные на повышение качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а также путем включения в производственные программы. Срок выполнения: в течение года |
|  | Армавирские ЭС | 0,0000 | 0,2913 | 1,5494 | 2,7940 | 0,0000 | 0,0952 | 0,4742 | 1,0031 | 0,0000 | 0,0000 | 3,8149 | 7,5341 | 0,0000 | 0,0000 | 0,5902 | 1,4219 | 37 |
|  | Краснодарские ЭС | 0,0000 | 2,0433 | 16,7137 | 4,8769 | 0,0000 | 0,4308 | 4,6890 | 1,6583 | 0,0000 | 0,0000 | 25,0570 | 16,8706 | 0,0000 | 0,0000 | 6,0669 | 3,8839 | 166 |
|  | Лабинские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,6349 | 3,5567 | 0,0000 | 0,0000 | 0,3333 | 1,3379 | 0,0000 | 0,0000 | 1,0460 | 10,1330 | 0,0000 | 0,0000 | 0,2024 | 2,1710 | 152 |
|  | Ленинградские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,0769 | 2,2936 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0757 | 0,9359 | 0,0000 | 0,0000 | 0,6366 | 7,5653 | 0,0000 | 0,0000 | 0,2486 | 1,7508 | 53 |
|  | Славянские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,8469 | 2,9327 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0793 | 0,9856 | 0,0000 | 0,0000 | 3,2509 | 11,3458 | 0,0000 | 0,0000 | 0,5667 | 2,2116 | 16 |
|  | Сочинские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 15,2453 | 10,3548 | 0,0000 | 0,0000 | 3,6711 | 2,2304 | 0,0000 | 0,0000 | 11,4968 | 6,9120 | 0,0000 | 0,0000 | 1,4971 | 1,0797 | 168 |
|  | Тимашевские ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 6,1581 | 6,0096 | 0,0000 | 0,0000 | 1,3627 | 1,9308 | 0,0000 | 0,0000 | 40,9702 | 20,5129 | 0,0000 | 0,0000 | 7,3873 | 4,0374 | 53 |
|  | Тихорецкие ЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,8696 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,4528 | 0,0000 | 0,0000 | 0,8525 | 15,7914 | 0,0000 | 0,0000 | 0,1138 | 2,9046 | 33 |
|  | Усть-Лабинские ЭС | 0,0583 | 0,0000 | 33,4248 | 2,5203 | 0,1667 | 0,0000 | 6,4483 | 0,6216 | 0,0000 | 0,0000 | 29,0493 | 13,0258 | 0,0000 | 0,0000 | 5,6494 | 2,6385 | 106 |
|  | Юго-Западные ЭС | 0,0256 | 0,7176 | 12,5976 | 5,4125 | 0,0769 | 0,2222 | 4,3023 | 1,8675 | 0,0000 | 0,0000 | 44,0192 | 23,3562 | 0,0000 | 0,0000 | 11,1581 | 6,1870 | 627 |
|  | **Всего по**  **ПАО «Россети Кубань»** | 0,0060 | 0,7063 | 9,7764 | 4,0678 | 0,0176 | 0,1581 | 2,5547 | 1,2815 | 0,0000 | 0,0000 | 17,8676 | 13,7070 | 0,0000 | 0,0000 | 3,8581 | 2,9431 | **1467** |

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

\* - в компетенции заместителя Генерального директора по развитию и технологическому присоединению

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

Программа ТОиР 2021 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 2021 года, а также в счет сверхплановой выручки по другим направлениям деятельности Общества. По основным номенклатурным позициям выполнение в 2021 году составило:

* расчистка трасс от ДКР на ВЛ 0,4-110 кВ – 1 701,8 га или 117% от плана (1 455,8 га);

– замена изоляторов на ВЛ – 77 100 шт. или 114% от плана (67 406 шт.),

– замена провода на ВЛ – 1 014,2 км или 114% от плана (886,2 км),

– замена опор на ВЛ – 6 673 шт. или 108% от плана (6 180 шт.),

– ремонт кабельных линий – 26,12 км или 185% от плана (14,11 км);

– ремонт ЗТП, КТП 10/0,4 кВ – 1 909 шт. или 108% от плана (1 775 шт.);

– ремонт силовых трансформаторов – 636 шт. или 117% от плана (545 шт.);

– ремонт коммутационных аппаратов – 2 813 шт., или 102% от плана   
(2 767 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 2021 году, выполнено следующее:

* восстановлены источники реактивной мощности – заменено 438 конденсаторов (БСК);
* восстановлены механические и электромагнитные блокировки на 18 ПС 35-110 кВ;
* замена 340 физически изношенных вводов 35-110 кВ масляных выключателей и силовых трансформаторов;
* выполнено тепловизионное обследование 539 ВЛ и КВЛ 35 кВ и выше, 1124 подстанций 35 кВ и выше, 6825 ТП и ВЛ 0,4 – 10 кВ;
* выполнена замена РВС 35 - 110 кВ, отработавших более 25 лет, на ОПН соответствующего класса напряжения в количестве 380 шт.

**3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ПАО "Россети Кубань"**

В 2021 году ПАО «Россети Кубань» реализованы следующие мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению. Изданы актуальные организационно-распорядительные документы, регламентирующие деятельность направления «взаимодействие с клиентами»:

- Регламент процесса «Управление взаимодействием с потребителями услуг» (приказ Общества от 31.03.2021 №178-од);

- Паспорта услуг (процессов) оказываемых ПАО «Россети Кубань» (приказ Общества от 12.05.2021 №262-од);

- Регламент рассмотрения обращений потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» (приказы Общества от 23.03.2021 №155-од и от 29.03.2021 №169-од);

- Порядок и график работы операторов резервного контактного центра (приказы Общества от 24.03.2021 №169-од, от 15.10.2021 №586-од и от 14.12.2021 №742-од).

Также, реализован новый функционал информационной системой Общества «Технологическое присоединение» (КПК ТП) в целях автоматического обмена данными между КПК ТП и Порталом электросетевых услуг группы компаний «Россети» в части приема и обработки заявок на технологическое присоединение и других документов о технологическом присоединении;

- организовано три обучающих семинара для сотрудников направления «технологическое присоединение и взаимодействие с клиентами» филиалов Общества по работе с новым функционалом КПК ТП;

- организованны выездные проверки деятельности центров обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями филиалов Общества;

- организовано проведение аттестации сотрудников, осуществляющих взаимодействие с клиентами исполнительного аппарата Общества, а также Краснодарским и Сочинским филиалах Общества;

**4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Кубань»**

**за 2021 год**

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

**Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2021 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 1 028 978 шт., из них по телефону 875 864, заочных обращений через интернет сервисы – 87 534 шт.

По сравнению с 2020 годом (783 282 шт.) общее количество обращений увеличилось на 245 696 шт.

Наибольшее количество обращений в ПАО «Россети Кубань» в 2021 году поступило по тематике «отключение электрической энергии».

По видам обращений наибольшее количество поступило:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид обращения | Тематика обращения |
| 1. | Жалобы | Отключение 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 2021 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2021 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Россети Кубань».

Операторами Call-центра в 2021 году принято 875 864 обращений по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2020 годом количество звонков увеличилось на 204856 шт. При этом среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 1,20 мин.

**Работа с жалобами потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2021 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг   
ПАО "Россети Кубань " за 2021 год).*

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 10956 жалоб от потребителей услуг, из которых 3 092 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 2021 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 2021 году принято 875864 обращений по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2020 годом количество звонков увеличилось на 204856шт. При этом среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 1,20 мин.

Основным вопросом потребителей, обращающихся в Call-центр ПАО «Россети Кубань» в 2021 году, являлось отключение электрической энергии (80%).

Также по вопросам деятельности Общества специалистами офисов обслуживания потребителей осуществляется консультирование посредством телефонной связи. В 2021 году было предоставлено 546 консультации.

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

Интерактивное обслуживание в ПАО «Россети Кубань» в 2021 году осуществлялось посредством Портала электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети» [www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф).

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 (снижения) максимальной мощности в пользу сетевой организации;

- 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;

- 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;

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 client.service@rosseti-kuban.ru и в кратчайшие сроки получить ответ на свой электронный адрес.

**Оказание дополнительных услуг в ПАО «Россети Кубань» в 2021 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 2021 год в ПАО «Россети Кубань» поступило 67 919 заявок на оказание дополнительных услуг, 39 934 из которых были исполнены.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2021 году составила   
795,815 млн. руб., что на 48% больше запланированного.

Наиболее значимыми по выручке в 2021 году стали услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, в том числе волоконно-оптических линий связи, строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя, оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя, а также ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения.

В 2021 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 416 услуг.

**Темы и результаты опросов потребителей**

В 2021 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Россети Кубань».

Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей (в том числе интерактивные опросы), интервью по телефону, личное интервью. При проведении анкетирования потребителей

ПАО «Россети Кубань» собрано 1442 анкеты.

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 2021 году составила 77%. В 2021 году 90% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Россети Кубань» при рассмотрении обращений, что на 12% больше чем в 2020 году.

92% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2021 году 89% 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, 95% 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 2021 году стали очное обслуживание, интерактивные и заочные сервисы, их отметили 92% 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.**

Среди основных результатов работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2021 год:

* В 2021 году менеджментом ПАО «Россети Кубань» принято участие в заседании круглого стола Регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Родину» в Краснодарском крае по вопросу электроэнергетики, в рамках тематической площадки по направлению «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы.» В рамках круглого стола велось обсуждение вопросов, связанных с перспективами развития электросетевого комплекса Краснодарского края, о законодательстве по экспертизе промышленной и энергетической безопасности, о механизмах работы технологического присоединения к электрическим сетям на примере ПАО «Россети Кубань» и другое.
* Кроме того, в 2021 году менеджментом ПАО «Россети Кубань» принято участие в IV Всероссийском практическом форуме «Эффективная работа и управление предприятиями электроэнергетики России».
* Также, по итогам 2021 года в ПАО «Россети Кубань» было проведено 36 семинаров-совещаний в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей, представителей бизнеса и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам повышения доступности энергетической инфраструктуры, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде. В семинарах-совещаниях приняли участие 215 человек.
* по результатам 110 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на Call-центр выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 1 379 084 руб.

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 подаче заявок.

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.

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.