**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ПАО «Россети Кубань» за 2023 год.**

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 6,3 млн. человек.

ПАО «Россети Кубань» осуществляет эксплуатацию:

* 749 ПС 35-220 кВ (12 094,23 МВА), в т.ч. 17 ПС 35/0,4 кВ (13,93 МВА);
* 25 821 ТП 6-10/0,4 кВ (6 293,53 МВА);
* линий электропередач напряжением 0,4-220 кВ протяженностью   
  94,5 тыс. км по цепям (92,2 тыс. км по трассе).

*Основные производственные активы находящиеся в собственности Компании в 2021-2023 гг. по состоянию на конец отчетного года:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид актива | Ед. изм. | 2021 | 2022 | 2023 |
| **Общее количество**  **ПС 35-220 кВ, ТП6-10 (35)/0,4 кВ** | шт. | 24835 | 25690 | 26570 |
| в т.ч.ПС 220 кВ | шт. | 1 | 1 | 1 |
| ПС 110 кВ | шт. | 233 | 233 | 235 |
| ПС 35 кВ | шт. | 491 | 493 | 496 |
| ПС 35/0,4 кВ | шт. | 16 | 16 | 17 |
| ТП 6-10/0,4 кВ | шт. | 24094 | 24947 | 25821 |
| **Протяженность ЛЭП (по цепям)** | км | 93067,0 | 93597,1 | 94517,6 |
| - протяженность ВЛ | км | 89726,8 | 90108,9 | 90,865,5 |
| в т.ч. ВЛ 220 кВ | км | 184,0 | 184,0 | 184,0 |
| в т.ч. ВЛ 110 кВ | км | 6265,0 | 6265,0 | 6290,9 |
| в т.ч. ВЛ 35 кВ | км | 7789,2 | 7791,9 | 7794,6 |
| в т.ч. ВЛ 6-10 кВ | км | 32668,7 | 32914,5 | 33156,0 |
| в т.ч. ВЛ 0,4 кВ | км | 42819,8 | 42953,5 | 43439,9 |
| - протяженность КЛ | км | 3340,2 | 3488,2 | 3652,1 |
| в т.ч. КЛ 110 кВ | км | 235,2 | 236,7 | 238,1 |
| в т.ч. КЛ 35 кВ | км | 14,2 | 14,2 | 14,2 |
| в т.ч. КЛ 6-10 кВ | км | 2533,3 | 2685,0 | 2823,8 |
| в т.ч. КЛ 0,4 кВ | км | 557,5 | 552,4 | 576,0 |

*Ключевые показатели деятельности в динамике за 2021-2023 годы.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ед. изм. | 2021 | 2022 | 2023 | Изменение показателей 2023 года по сравнению с 2022 годом, % |
| Операционные показатели: |  |  |  |  |  |
| Общая протяженность воздушных и кабельных линий электропередач  (по цепям) | км | 93067,0 | 93597,1 | 94517,6 | 0,98% |
| Установленная мощность подстанций напряжением  35-220 кВ, в т.ч. 35/0,4 кВ | МВА | 11561,03 | 11839,93 | 12094,23 | 2,15% |
| Установленная мощность подстанций в распределительной сети напряжением 6-10/0,4 кВ | МВА | 5640,3 | 5964,5 | 6293,5 | 5,52% |

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

Сведения по ИТС и физическому износу за 2022 и 2023 годы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПАО "Россети Кубань"** | **2022 год** | | **2023 год** | |
| **Индекс технического состояния\*** | **Уровень физического износа\*\*** | **Индекс технического состояния\*** | **Уровень физического износа\*\*** |
| ЛЭП 35 кВ | 81,7 | 0,18 | 83,37 | 0,17 |
| ЛЭП 110 кВ | 84,48 | 0,16 | 85,66 | 0,14 |
| ЛЭП 220 кВ | 85,84 | 0,14 | 89,62 | 0,10 |
| Трансформаторы 110 кВ | 92,5 | 0,08 | 91,22 | 0,09 |
| Трансформаторы 220 кВ | 91,5 | 0,09 | 93,5 | 0,07 |
| **ИТОГО:** | **88,61** | **0,11** | **89,48** | **0,11** |

\*- 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».

\*\*- уровень физического износа 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» (с изменениями).

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии за 2023 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 | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2022 | 2023 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии | 2,842373625 | 3,340282478 | 17,50 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,013784792 | 0,019540394 | 41,80 |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,126168721 | 0,504802353 | 300,10 |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 2,318324352 | 5,526515761 | 138,40 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 2,849607938 | 3,330006986 | 16,90 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии | 1,219498936 | 1,309904967 | 7,40 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,012500000 | 0,024630542 | 97,00 |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,058551618 | 0,247058824 | 322,00 |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,067894885 | 2,624040921 | 145,70 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 1,221948394 | 1,303520489 | 6,70 |
| 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) | 13,161145485 | 12,205354587 | -7,30 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,00 |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,048125270 | 0,098823529 | 105,30 |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 9,347303301 | 13,795645205 | 47,60 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 13,207257889 | 12,200912277 | -7,60 |
| 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) | 2,725436433 | 2,554339744 | -6,30 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,00 |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,007704160 | 0,011764706 | 52,70 |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 2,015056579 | 3,100223785 | 53,90 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 2,734282684 | 2,552317394 | -6,70 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 10 | 6 | - 40 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 10 | 6 | - 40 |

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 | 0,000000000 | 0,000000000 | 4,604723946 | 1,930415690 | 0,000000000 | 0,000000000 | 2,088122605 | 0,925479624 | 0,000000000 | 0,000000000 | 26,690063793 | 14,280102815 | 0,000000000 | 0,000000000 | 5,247126437 | 2,671150649 | 0,0005 | 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 | 0,007500000 | 0,000000000 | 5,583553641 | 2,028898069 | 0,050000000 | 0,000000000 | 9,337378641 | 0,892646375 | 0,000000000 | 0,000000000 | 2,604816748 | 6,385894349 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,427184466 | 1,343920211 | 0,0003 |
|  | Краснодарские ЭС | 0,000000000 | 1,435963158 | 2,854899754 | 2,591646695 | 0,000000000 | 0,578947368 | 1,813038130 | 1,812996112 | 0,000000000 | 0,884210526 | 16,063951661 | 12,332762415 | 0,000000000 | 0,105263158 | 3,907749077 | 2,626527732 | 0,0021 |
|  | Лабинские ЭС | 0,000000000 | 0,000000000 | 31,363883621 | 2,720374575 | 0,000000000 | 0,000000000 | 11,336206897 | 1,425811657 | 0,000000000 | 0,000000000 | 3,399013793 | 12,474745314 | 0,000000000 | 0,000000000 | 1,215517241 | 2,838594971 | 0,0021 |
|  | Ленинградские ЭС | 0,000000000 | 0,188900000 | 0,085033796 | 1,537306481 | 0,000000000 | 0,333333333 | 0,087962963 | 0,702640643 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,899056944 | 5,702856982 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,513888889 | 1,198522042 | 0,0005 |
|  | Славянские ЭС | 0,000000000 | 0,013934426 | 0,004901961 | 2,347549650 | 0,000000000 | 0,032786885 | 0,003267974 | 0,523291347 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,375788889 | 12,873312025 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,315904139 | 2,350153660 | 0,0002 |
|  | Сочинские ЭС | 0,000000000 | 0,000000000 | 12,174637337 | 10,975898940 | 0,000000000 | 0,000000000 | 3,688081937 | 3,385165649 | 0,000000000 | 0,000000000 | 10,222489479 | 6,239696378 | 0,000000000 | 0,000000000 | 1,674115456 | 1,106759637 | 0,0010 |
|  | Тимашевские ЭС | 0,000000000 | 0,054175000 | 2,987492157 | 6,463732742 | 0,000000000 | 0,250000000 | 0,740196078 | 1,752790620 | 0,000000000 | 0,000000000 | 16,904629902 | 13,441936440 | 0,000000000 | 0,000000000 | 3,181372549 | 2,783229882 | 0,0004 |
|  | Тихорецкие ЭС | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,574379536 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,237249569 | 0,000000000 | 0,000000000 | 1,614740314 | 11,410850076 | 0,000000000 | 0,000000000 | 0,429319372 | 2,178850001 | 0,0003 |
|  | Усть-Лабинские ЭС | 0,000000000 | 0,000000000 | 2,900575141 | 1,102855052 | 0,000000000 | 0,000000000 | 1,220338983 | 0,457223537 | 0,000000000 | 0,000000000 | 37,784403955 | 15,510222416 | 0,000000000 | 0,000000000 | 6,677966102 | 2,715027093 | 0,0008 |
|  | Юго-Западные ЭС | 0,101852778 | 4,376900000 | 9,997608005 | 3,361682667 | 0,083333333 | 2,076923077 | 3,888738128 | 1,531549131 | 0,000000000 | 0,000000000 | 30,967386703 | 21,339957045 | 0,000000000 | 0,000000000 | 7,968792402 | 5,583887478 | 0,0022 |
|  | **Всего по**  **ПАО «Россети Кубань»** | 0,019540394 | 0,504802353 | 5,526515761 | 3,330006986 | 0,024630542 | 0,247058824 | 2,624040921 | 1,303520489 | 0,000000000 | 0,098823529 | 13,795645205 | 12,200912277 | 0,000000000 | 0,011764706 | 3,100223785 | 2,552317394 | 0,0010 |

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 2023 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 2023 года, а также в счет сверхплановой выручки по другим направлениям деятельности Общества. По основным номенклатурным позициям выполнение в 2023 году составило:

* ремонт линий электропередачи – 5 796,56 км (119% от плана года);
* расчистка трасс ВЛ – 1 691,38 га (100%);
* замена опор ВЛ – 7 708 шт. (137%);
* замена провода ВЛ – 1 112,46 км (120%);
* замена изоляторов – 76 536 шт. (112%);
* замена грозотроса – 91,83 км (102%);
* ремонт силовых трансформаторов 35-110 кВ – 11 шт. (122%);
* ремонт выключателей – 950 шт. (103%);
* ремонт ОД/КЗ/разъединителей – 1 863 шт. (100% от плана);
* ремонт ТП и РП – 775 шт. (114%).

Кроме этого, в целях повышения надежности работы электросетевого комплекса, в соответствии с комплексной программой повышения надежности работы подстанционного оборудования и ЛЭП основной сети, в 2023 году выполнено следующее:

* ремонт источников реактивной мощности (БСК) с заменой 1028 конденсаторов;
* восстановление механических и электромагнитных блокировок на 15 ПС 35-110 кВ;
* замена 82 физически изношенных вводов 35-110 кВ масляных выключателей и силовых трансформаторов;
* тепловизионное обследование 587 ВЛ и КВЛ 35 кВ и выше,   
  665 ПС 35 кВ и выше;
* замена РВС 35 - 110 кВ, отработавших более 25 лет, на ОПН соответствующего класса напряжения в количестве 252 шт.
* установка птицезащитных устройств на ВЛ 35-110 кВ в количестве 2350 шт.;
* замена провода на высокотемпературный с целью повышения пропускной способности ВЛ 35-110 кВ общей протяженностью 55,4 км.

**2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.**

Отсутствует.

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

В 2023 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 28.12.2023 №923-од);

- Паспорта услуг (процессов) оказываемых ПАО «Россети Кубань» (приказ Общества от 28.07.2023 №506-од).

- Регламент рассмотрения обращений в ПАО «Россети Кубань»,   
утв. приказом Общества от 23.06.2021 №155-од (в ред. от 15.03.2023 №163-од и от 21.12.2023 №892-од).

- Стандарт организации работы инфраструктурных элементов   
ПАО «Россети Кубань», осуществляющих очное обслуживание потребителей, утв. приказом Общества от 23.07.2021 № 422-од (в ред. от 09.11.2023   
№755-од);

- Порядок и график работы операторов резервного контактного центра (приказы Общества от 24.03.2021 №162-од с изменениями и дополнениями   
от 03.05.2023 №299-од).

На основании приказа ПАО «Россети Кубань» от 24.03.2021   
№ 162-од «Об организации работы резервного контактного центра» организовано обучение более 30 операторов резервного контактного центра из числа сотрудников исполнительного аппарата Общества.

В соответствии с приказом от 30.06.2023 № 455-од о проведении проверок деятельности филиалов ПАО «Россети Кубань» организованны выездные проверки деятельности центров обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями филиалов Общества.

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

**за 2023 год**

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

**Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2023 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 1 634 605 шт., из них по телефону 1 432 120 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 112 339 шт.

По сравнению с 2022 годом (1 314 038 шт.) общее количество обращений увеличилось на 24%.

Наибольшее количество обращений в ПАО «Россети Кубань» в 2023 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 | Прочие вопросы |

\* *(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2023 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2023 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону центра обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань».

**Работа с жалобами потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2023 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг   
ПАО "Россети Кубань " за 2023 год).*

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 7 007 жалоб от потребителей услуг.

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 2023 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 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) ввод эксплуатацию приборов учета и т.д.;

2. 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;

3. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства, а также прием обращений потребителя в письменной форме;

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

5. предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;

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

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

8. 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").*

В ПАО «Россети Кубань» организована работа центра обработки телефонных вызовов (горячая линия) с единым федеральным номером 8-800-220-0-220.

Операторы центра обработки телефонных вызовов 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 центра обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань» принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии, предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам компании. Режим работы горячей линии - круглосуточно.

Функциональные возможности оборудования центра обработки телефонных вызовов:

* 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 горячей линии в 2023 году принято 717 093 обращения по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2022 годом количество звонков уменьшилось на 21 681 шт. При этом среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 32 сек.

Также по вопросам деятельности Общества специалистами горячей линии осуществляется консультирование посредством телефонной связи.   
В 2023 году было предоставлено 127 146 консультаций.

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

Интерактивное обслуживание в ПАО «Россети Кубань» в 2023 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 2023 г.**

Оказание дополнительных услуг в ПАО «Россети Кубань» в 2023 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 2023 год в ПАО «Россети Кубань» поступило 84 272 заявок на оказание дополнительных услуг, 42 293 из которых были исполнены.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2023 году составила

912,445 млн. руб., что на 8 % больше запланированного.

Наиболее значимыми по выручке в 2023 году стали следующие виды услуг: строительно-монтажные работы – 41%, услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию – 22% и услуги по аренде и размещению оборудования – 22%.

В 2023 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 474 услуги.

**Темы и результаты опросов потребителей**

В 2023 году проведено анкетирование в центрах обслуживания потребителей (ЦОП), с целью изучения качества обслуживания и предоставления услуг ПАО «Россети Кубань».

По итогам анкетирования потребителей ПАО «Россети Кубань» собрана 4561 анкета. 2880 опрошенных обращались в Общество по вопросам технологического присоединения, 1681 опрошенный обратился по вопросам предоставления прочих услуг.

Основным источником, из которого опрошенным потребителям стало известно о ЦОП в сравнении с прошлым годом остается «знакомые и родственники» (51%). Со стороны СМИ сведения о работе очных офисах обслуживания получили 35% проанкетированных и 14% узнали о деятельности ЦОП через «Рекламу».

Основной целью проведения анкетирования является определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой технологического присоединения;

- услугой передачи электроэнергии;

- дополнительными услугами;

- качеством организации клиентского обслуживания.

За 2023 год удовлетворенность качеством оказываемых услуг   
ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

Так из 2880 полученных ответов 92% респондентов отмечают соблюдение сроков рассмотрения заявок на технологическое присоединение и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

Из 1681 опрошенных 79 % потребителей отметили наибольшую заинтересованность в предоставлении со стороны ПАО «Россети Кубань» таких дополнительных услуг как: «Установка /замена/поверка приборов учета», «Переоформление документов о технологическом присоединении» и «Тех присоединение под ключ».

Удовлетворенность потребителей доступностью и качеством обслуживания в 2023 году составила 87%.

В целях дальнейшего повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» реализует мероприятия, направленные на развитие 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 2023 год:

На основании распоряжения ПАО «Россети Кубань» от 30.04.2020 № 171 в 2023 году в ПАО «Россети Кубань» проведено 25 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 187 человек.

Также, 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.

По вопросам работы Портала ТП возможно обратиться на многоканальный номер телефона горячей линии 8-800-220-0-220.

По результатам 49 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в центр обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань» выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 539 040 руб.

Для развития клиентоцентричного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2023 году запланировано:

- повышение эффективности клиентского обслуживания за счет оптимизации процессов приема и обработки обращений потребителей услуг;

- модернизация корпоративных автоматизированных систем по обработке обращений потребителей в целях повышения точности и скорости обработки обращений.