



РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

**Отчет о работе
с потребителями в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 1 полугодие 2016 года**



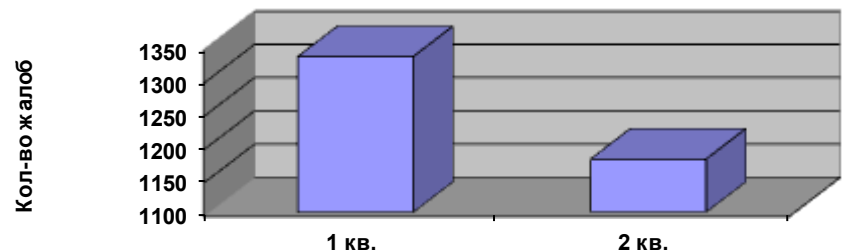
РОССЕТИ



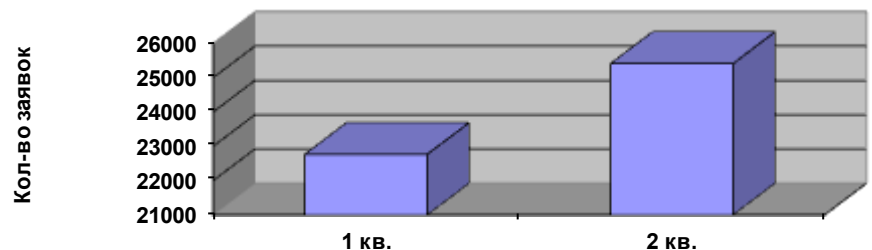
КУБАНЬЭНЕРГО

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 1 полугодие 2016 года

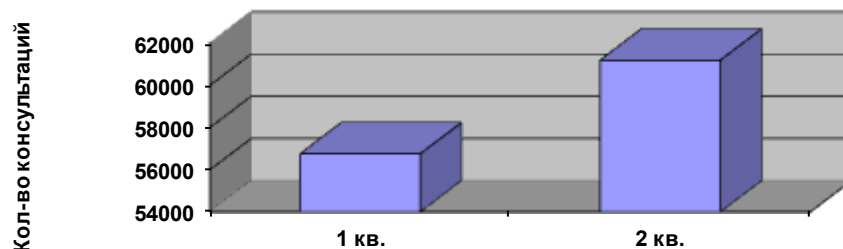
Категория обращения	Количество обращений		
	1 кв.	2 кв.	Итого
Жалоба	1334	1180	2514
Консультация	56748	61192	117940
Заявка на ТП	7985	9241	17226
Заявка на оказание дополнительных услуг	14776	16151	30927
Заявка на перераспределение мощности	2	14	16
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	2	5	7
Отзыв / предложение	36	42	78
Итого	80883	87825	168708



Динамика жалоб по кварталам за 1 полугодие 2016



Динамика поступивших заявок по кварталам за 1 полугодие 2016



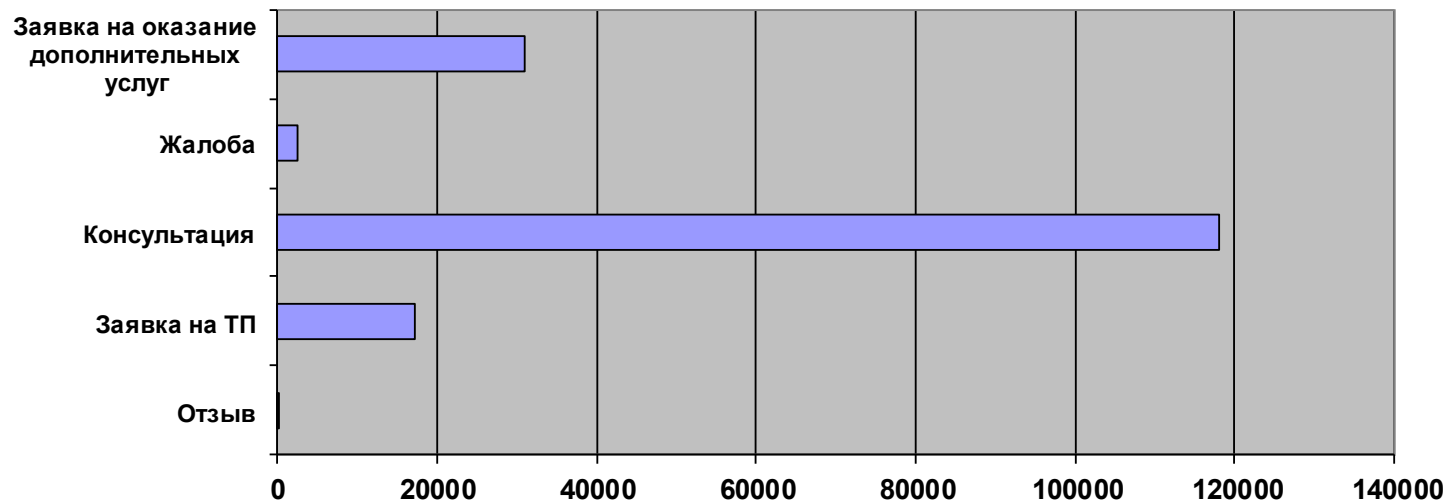
Динамика поступивших консультаций по кварталам за 1 полугодие 2016

Увеличение поступления обращений обусловлено развитием online сервисов системы обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго».

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 1 полугодие 2016 года

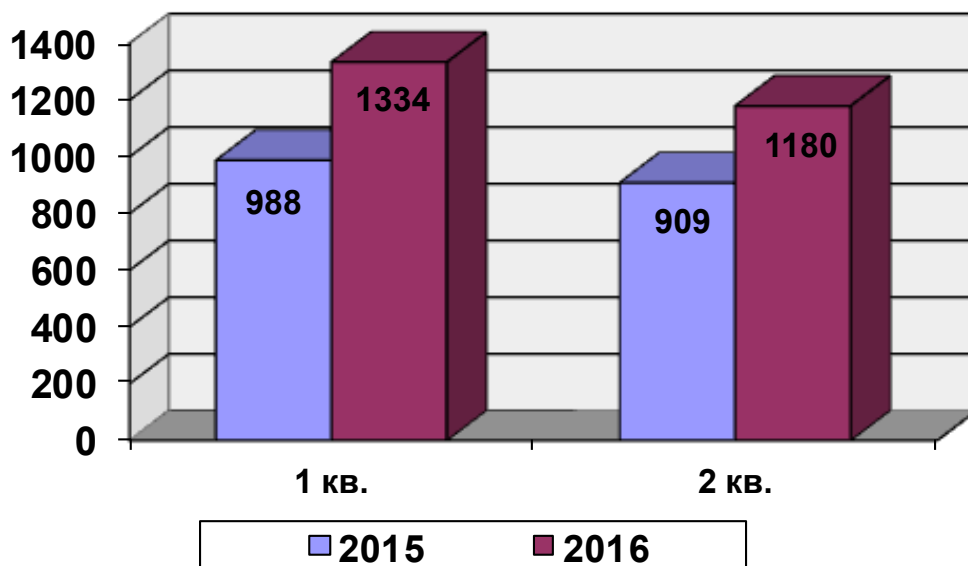
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	2514	1,5
2	Консультация	117940	70
3	Заявки на ТП	17226	10,2
4	Заявки на перераспределение мощности	16	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	30927	18,3
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	7	0
7	Отзыв (благодарность)	78	0
Итог		168708	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 полугодие 2016 года связано с информированностью потребителей о наличии контактного центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

		1 кв.	2 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2015г.	988	909	1897
	2016г.	1334	1180	2514



В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2016 года поступило 2514 жалоб от потребителей услуг, что на 617 жалоб больше, чем за отчетный период в 2015 году.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 2015 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений по телефону контактного центра.



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 1 полугодие 2016 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обраще ний, шт.	Удель ный вес, %
1	Технологическое присоединение	436	17
2	Передача электрической энергии	1370	55
3	Отключение электрической энергии	248	10
4	Техническое обслуживание	226	9
5	Коммерческий учет электроэнергии	132	5
6	Дополнительные услуги	7	0
7	Качество обслуживания	7	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	88	4
	Итого	2514	100

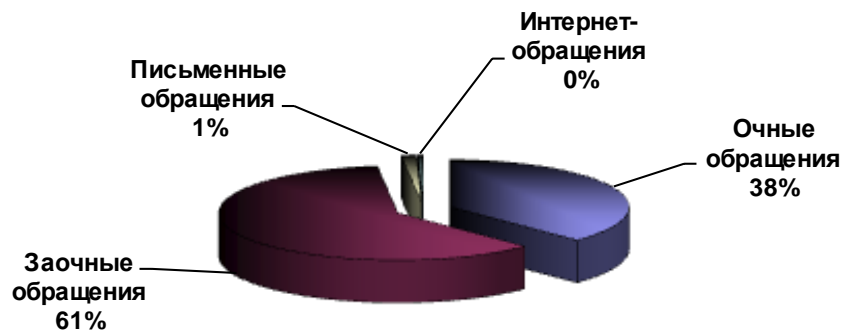


*Основными вопросами в жалобах за отчетный период
являлись вопросы надежности и качества
электроснабжения.*



Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 полугодие 2016 года

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	63253	38
2	Заочные обращения через call-центр	102373	61
3	Письменные обращения через канцелярию	2300	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	782	0
	Итого		100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону контактного центра. В 1 полугодии 2016 года принято 102373 (61%) устных обращений от потребителей услуг.

