

РОССЕТИ
КУБАНЬЭНЕРГО

Отчет о работе
с потребителями в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 9 месяцев 2016 года

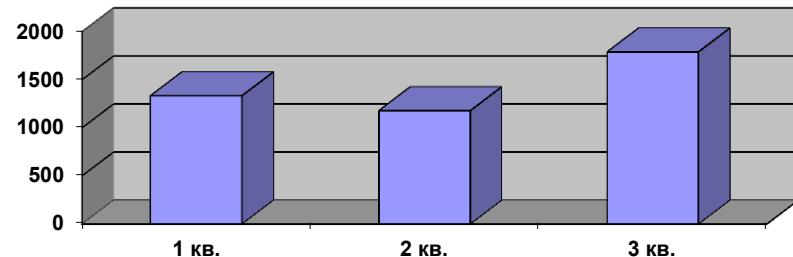


Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 9 месяцев 2016 года

Категория обращения	Количество обращений			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Жалоба	1334	1180	1791	4305
Консультация	56748	61192	85616	203556
Заявка на ТП	7985	9241	10474	27700
Заявка на оказание дополнительных услуг	14776	16151	25854	56781
Заявка на перераспределение мощности	2	14	2	18
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	2	5	5	12
Отзыв / предложение	36	42	36	114
Итог	80883	87825	123778	292486

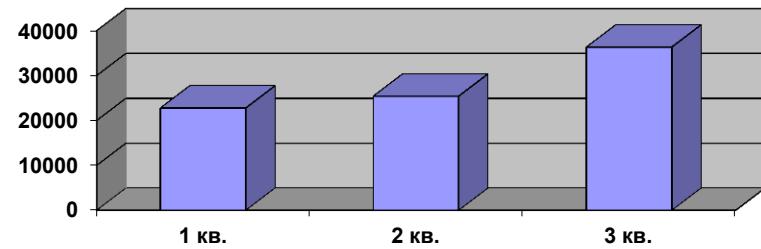
Увеличение поступления обращений обусловлено развитием on-line сервисов системы обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго».

Кол-во жалоб



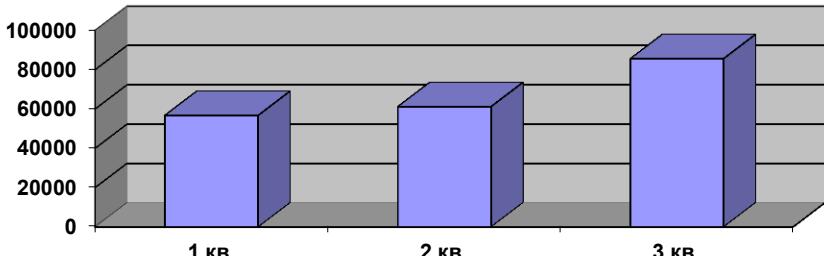
Динамика жалоб по кварталам за 9 месяцев 2016г.

Кол-во заявок



Динамика поступивших заявок по кварталам за 9 месяцев 2016г.

Кол-во консультаций



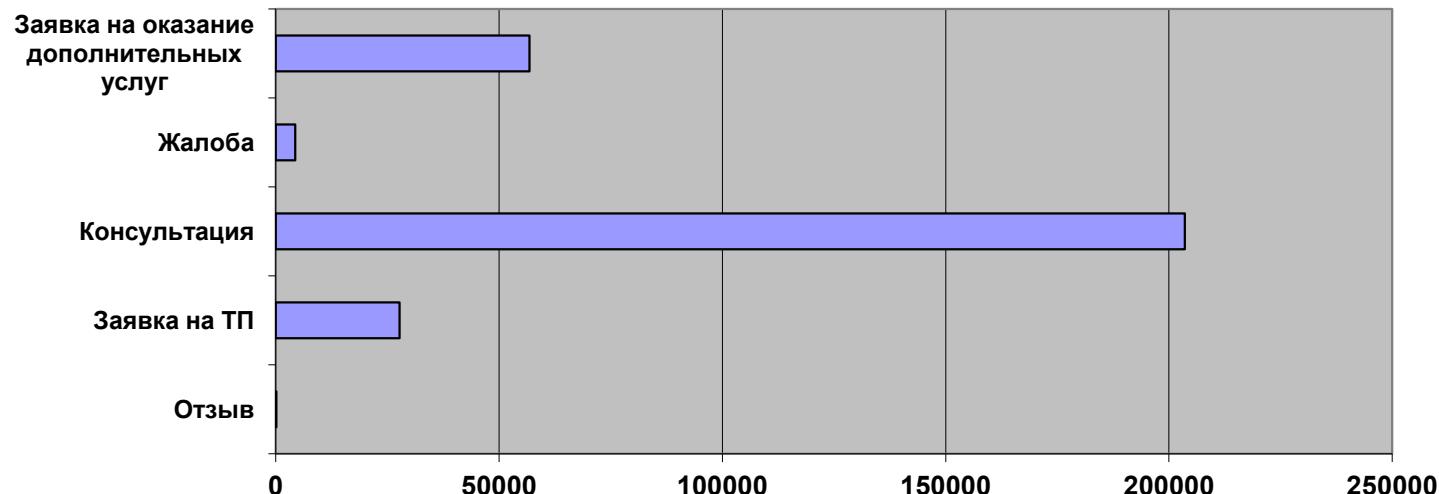
Динамика поступивших консультаций по кварталам за 9 месяцев 2016г.



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 9 месяцев 2016 года

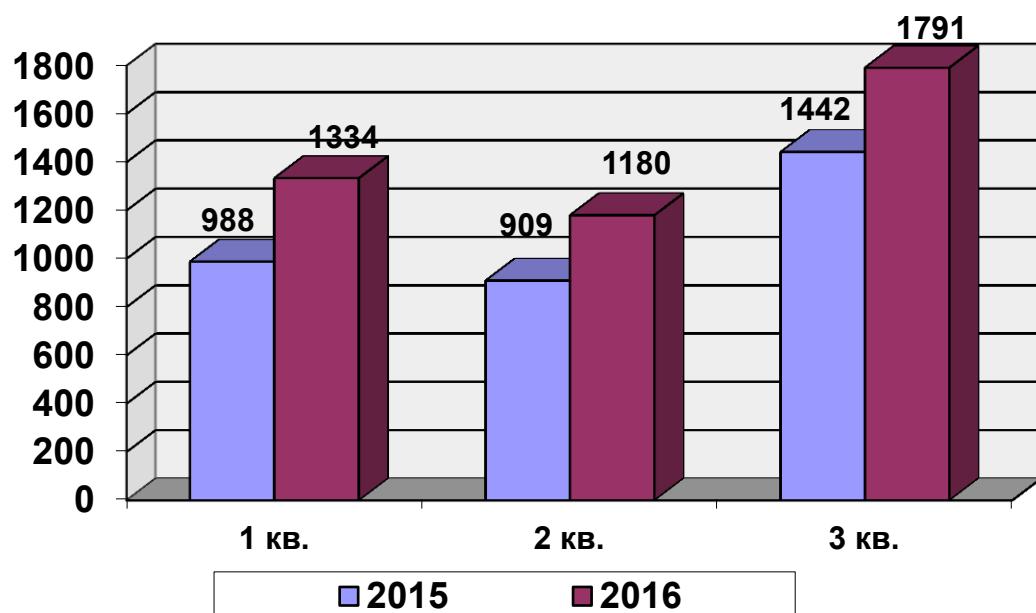
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	4305	1,5
2	Консультация	203556	70
3	Заявки на ТП	27700	9,5
4	Заявки на перераспределение мощности	18	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	56781	19
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	12	0
7	Отзыв (благодарность)	114	0
Итог		292486	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 9 месяцев 2016 года связано с информированностью потребителей о наличии контактного центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

		1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2015г.	988	909	1442	3339
	2016г.	1334	1180	1791	4305



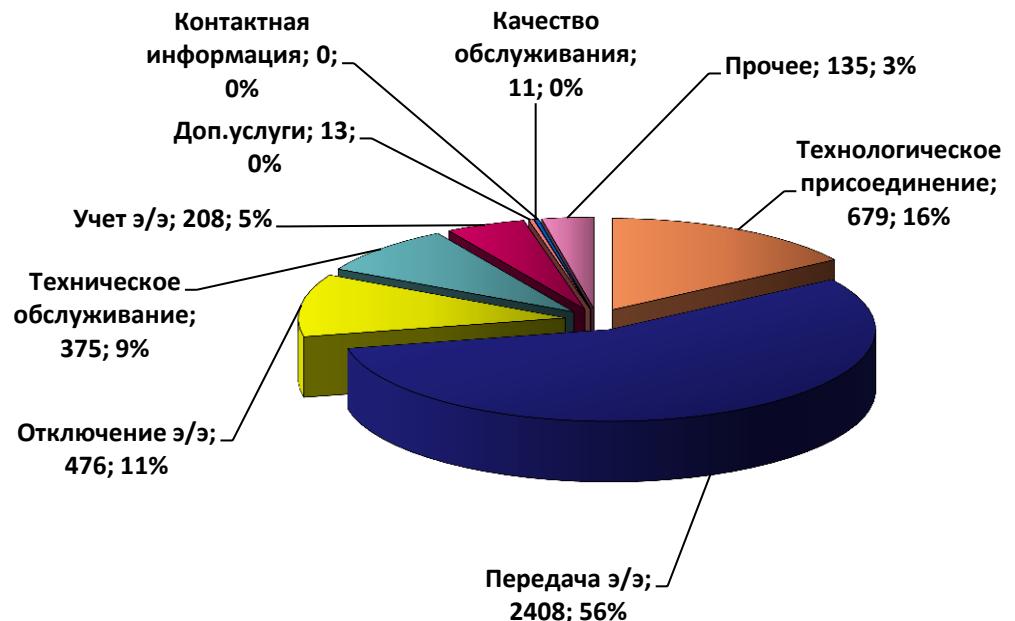
В ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2016 года поступило 4305 жалоб от потребителей услуг, что на 966 жалоб больше, чем за отчетный период в 2015 году.

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



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 9 месяцев 2016 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	679	16
2	Передача электрической энергии	2408	56
3	Отключение электрической энергии	476	11
4	Техническое обслуживание	375	9
5	Коммерческий учет электроэнергии	208	5
6	Дополнительные услуги	13	0
7	Качество обслуживания	11	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	135	3
	Итог	4305	100

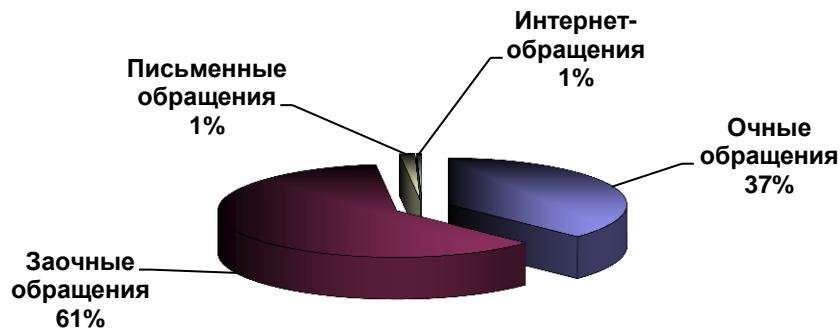


Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.



Структурное распределение обращений по каналу поступления за 9 месяцев 2016 года

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	108751	37
2	Заочные обращения через call-центр	178261	61
3	Письменные обращения через канцелярию	4119	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1355	1
	Итог	292486	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра. За 9 месяцев 2016 года принято 178261 (61%) устных обращений от потребителей услуг.

