

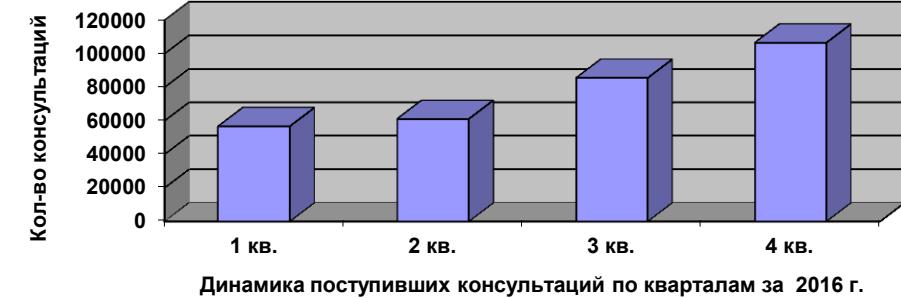
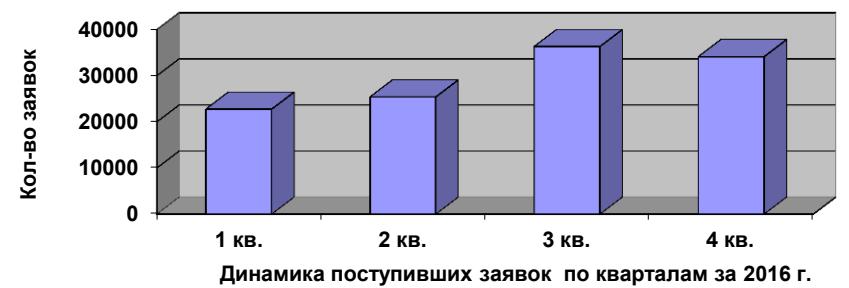
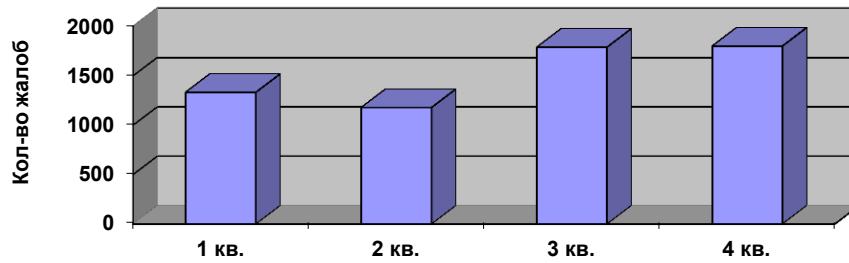
Отчет о работе с потребителями в ПАО «Кубаньэнерго» за 2016 год



Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 2016 год

Категория обращения	Количество обращений				
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Жалоба	1334	1180	1791	1802	6107
Консультация	56748	61192	85616	106646	310202
Заявка на ТП	7985	9241	10474	8212	35912
Заявка на оказание дополнительных услуг	14776	16151	25854	25903	82684
Заявка на перераспределение мощности	2	14	2	11	29
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	2	5	5	1	13
Отзыв / предложение	36	42	36	34	148
Итог	80883	87825	123778	142609	435095

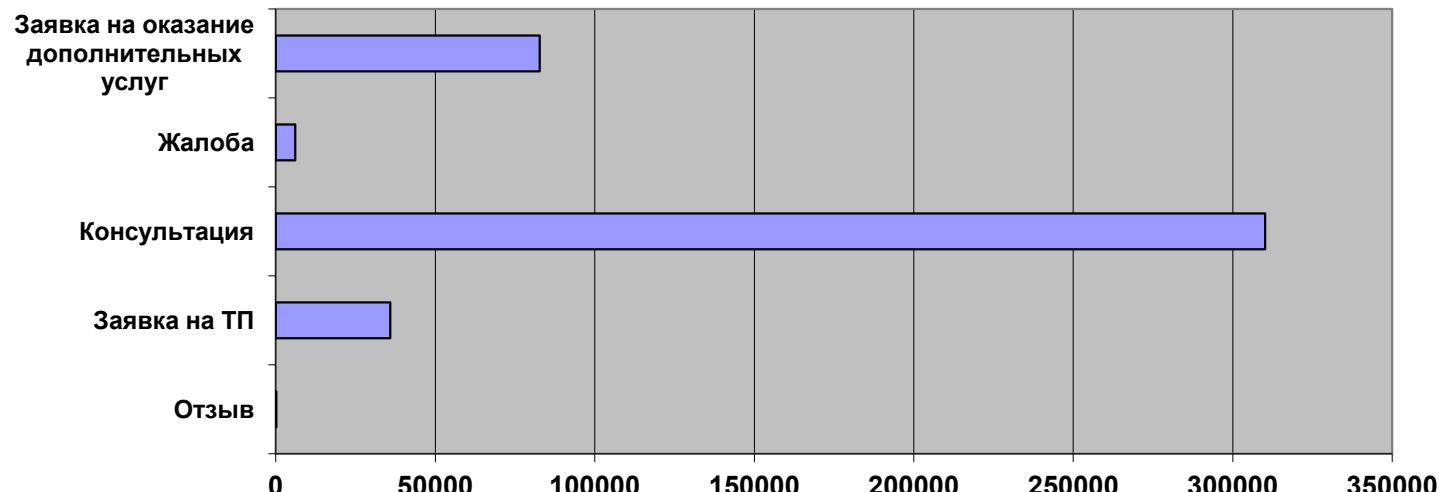
Увеличение поступления обращений обусловлено развитием on-line сервисов системы обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго».



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 2016 год

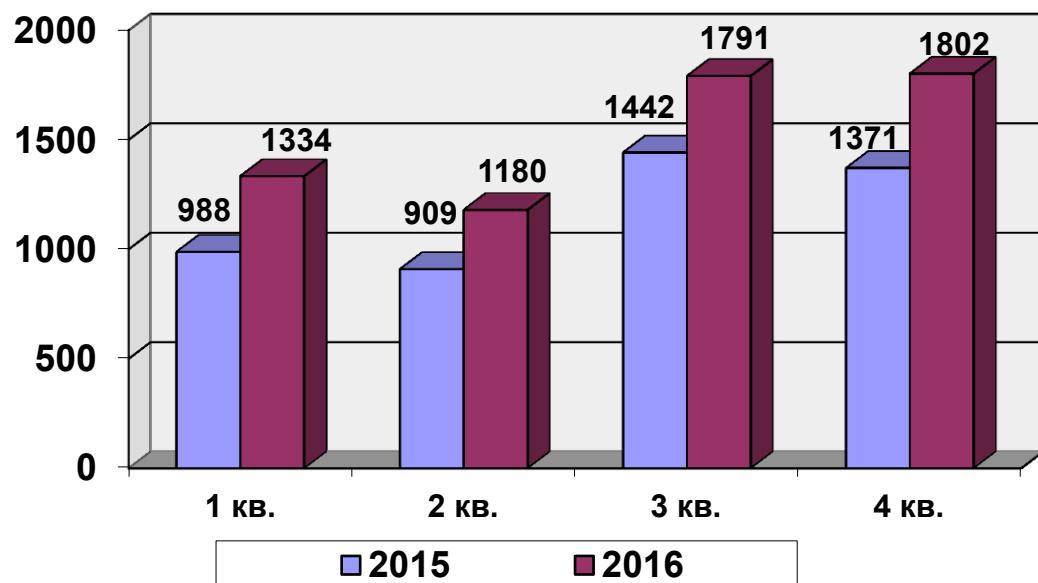
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	6107	1,4
2	Консультация	310202	71,3
3	Заявки на ТП	35912	8,3
4	Заявки на перераспределение мощности	29	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	82684	19
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	13	0
7	Отзыв (благодарность)	148	0
Итог		435095	100

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



Динамика поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по кварталам за предыдущий и текущий года

		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2015г.	988	909	1442	1371	4710
	2016г.	1334	1180	1791	1802	6107



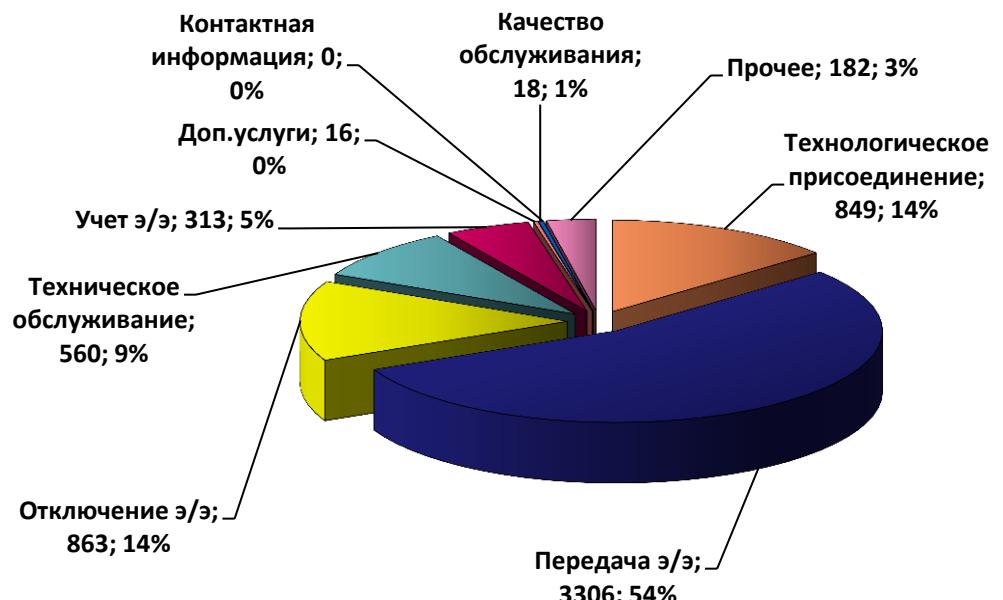
В ПАО «Кубаньэнерго» за 2016 год поступило 6107 жалоб от потребителей услуг, что на 1397 жалоб больше, чем за 2015 год.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 2015 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений через Личный кабинет клиента на сайте Общества.



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 2016 год

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	849	14
2	Передача электрической энергии	3306	54
3	Отключение электрической энергии	863	14
4	Техническое обслуживание	560	9
5	Коммерческий учет электроэнергии	313	5
6	Дополнительные услуги	16	0
7	Качество обслуживания	18	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	182	3
	Итог	6107	100

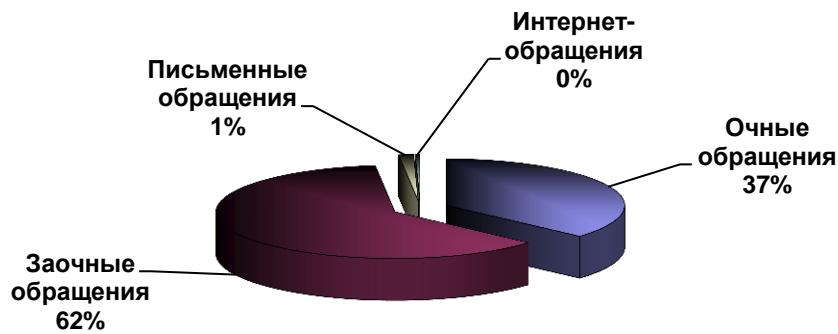


Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.



Структурное распределение обращений по каналу поступления за 2016 год

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	159139	37
2	Заочные обращения через call-центр	268278	62
3	Письменные обращения через канцелярию	5885	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1793	0
	Итог	435095	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра. За 2016 год принято 268278 (62%) устных обращений от потребителей услуг.

