



РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

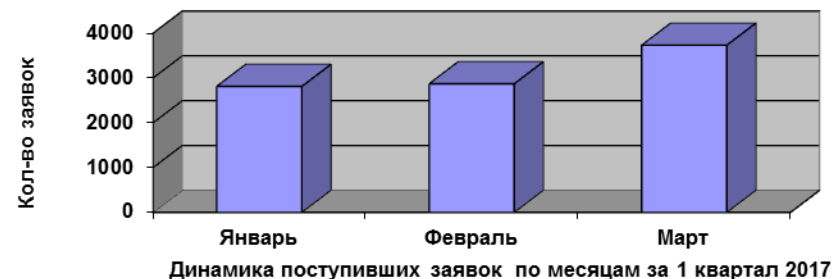
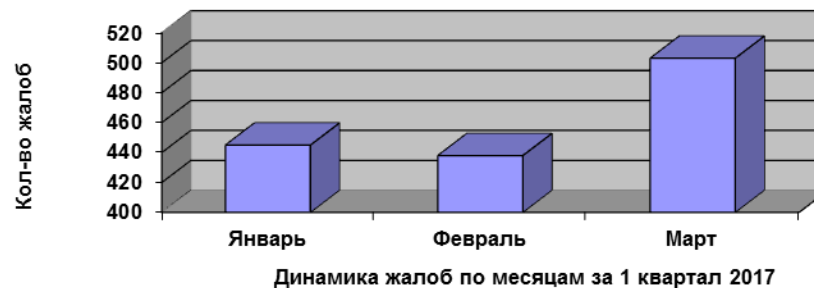
**Отчет о работе
с клиентами в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 1 квартал 2017 г.**



май 2017

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 1 квартал 2017 года

Категория обращения	Количество обращений			
	Янв.	Фев.	Март	Итого
Жалоба	445	438	503	1386
Консультация	43911	6398	29525	79834
Заявка на ТП	2811	2870	3730	9411
Заявка на оказание дополнительных услуг	4962	4780	5973	15715
Заявка на перераспределение мощности	1	0	2	3
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	1	1	1	3
Отзыв / предложение	15	1	0	16
Итого	52146	14428	39734	106368

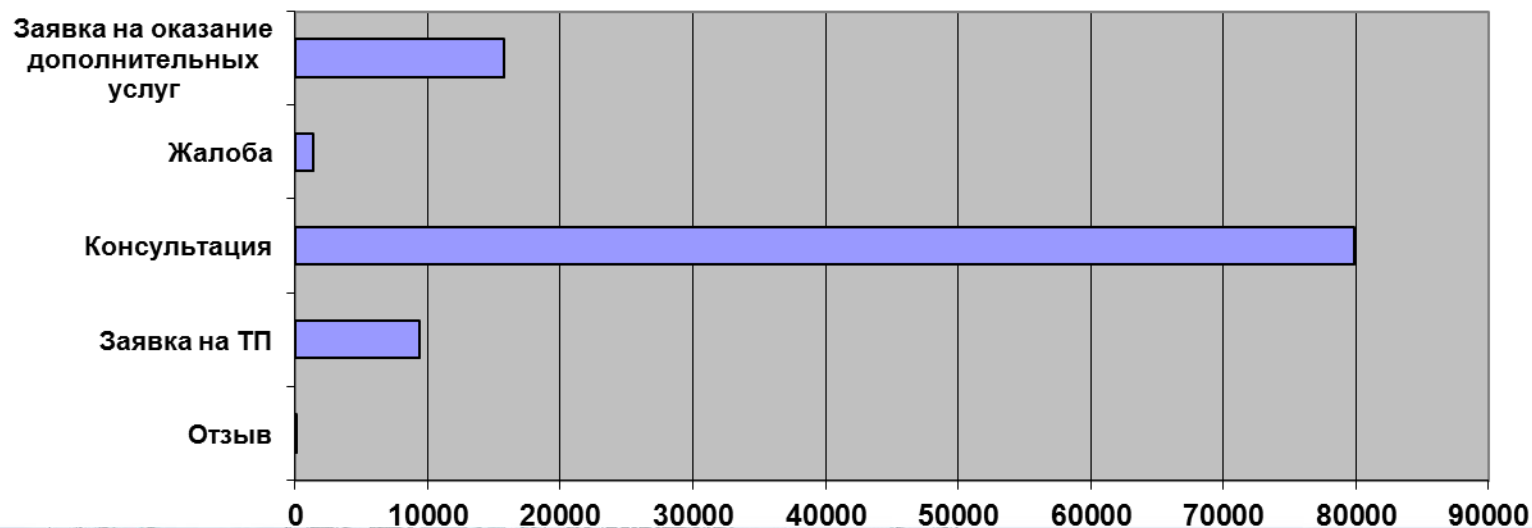


Увеличение поступления обращений обусловлена развитием online сервисов системы централизованного обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго».

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 1 квартал 2017 года

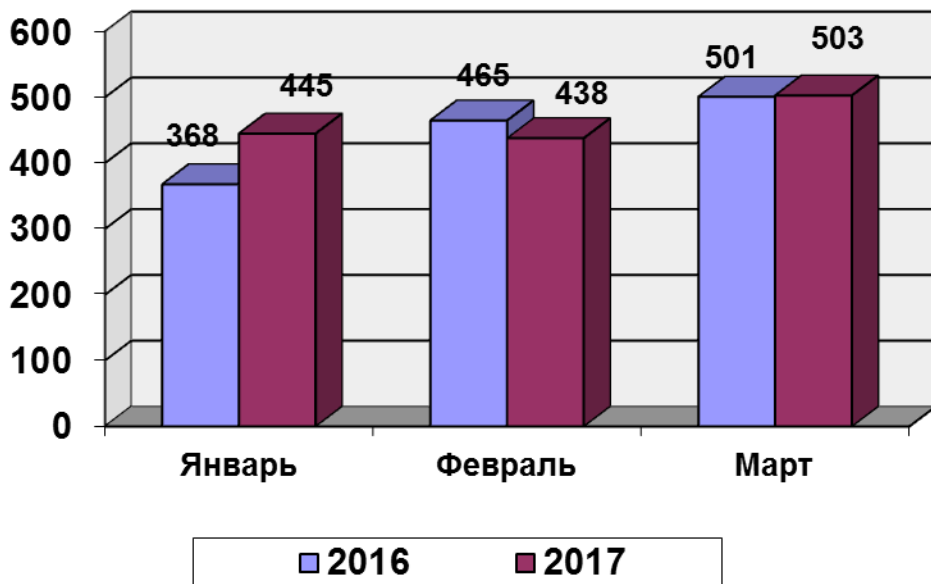
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	1386	1,3
2	Консультация	79834	75
3	Заявки на ТП	9411	8,9
4	Заявки на перераспределение мощности	3	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	15715	14,8
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	3	0
7	Отзыв (благодарность)	16	0
Итог		106368	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 квартал 2017 года связано с информированностью потребителей о наличии контактного центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

		Янв.	Фев.	Март	Итого
Количество жалоб, шт.	2016г.	368	465	501	1334
	2017г.	445	438	503	1386

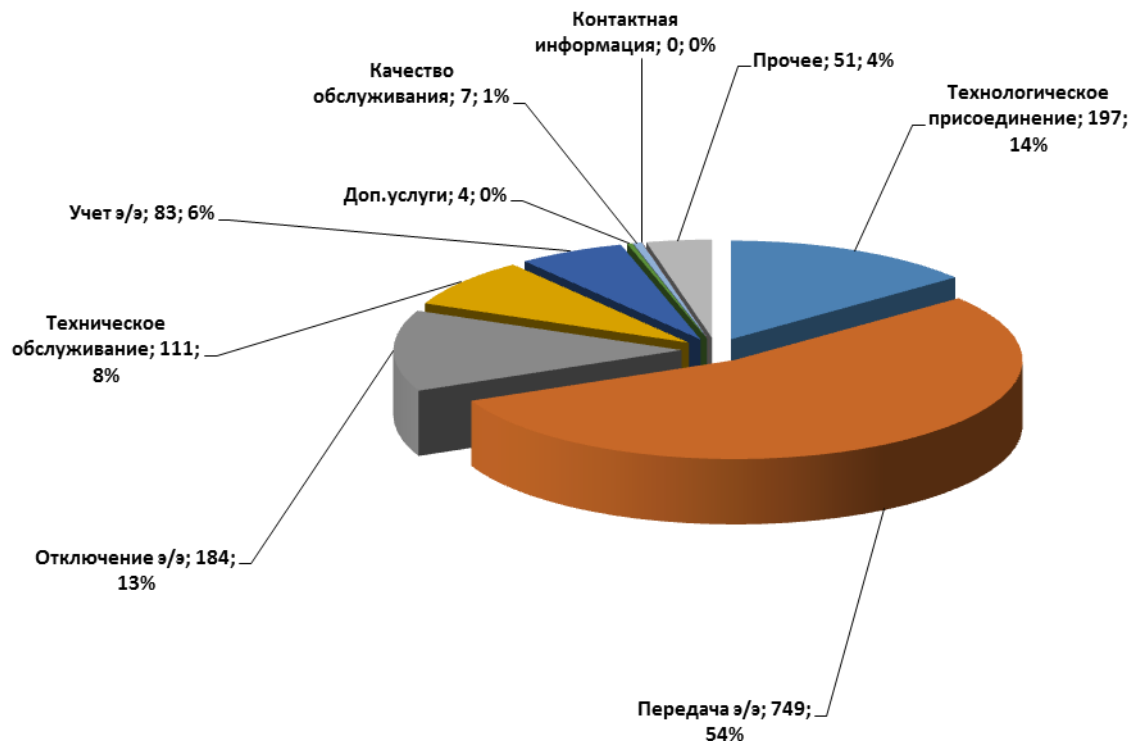


В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 квартал 2017 года поступило 1386 жалоб от потребителей услуг, что на 52 жалоб больше, чем за аналогичный период в 2016 году.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 1 кварталом 2016 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 квартал 2017 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обраще ний, шт.	Удель ный вес, %
1	Технологическое присоединение	197	14
2	Передача электрической энергии	749	54
3	Отключение электрической энергии	184	14
4	Техническое обслуживание	111	8
5	Коммерческий учет электроэнергии	83	6
6	Дополнительные услуги	4	0
7	Качество обслуживания	7	0
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	51	4
	Итого	1368	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 квартал 2017 года

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	37104	35
2	Заочные обращения через call-центр	67358	63
3	Письменные обращения через канцелярию	1299	2
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	607	0
	Итого	106368	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону контактного центра.
В 1 квартале 2017 года принято 67358 (63%) устных обращений от потребителей услуг.

