

**Отчет о работе
с клиентами в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 9 месяцев 2017 г.**

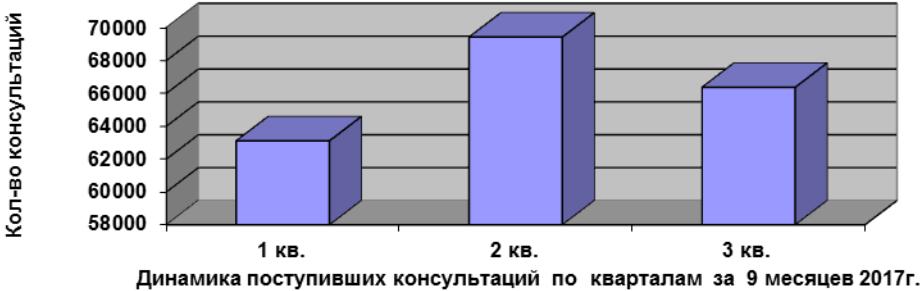
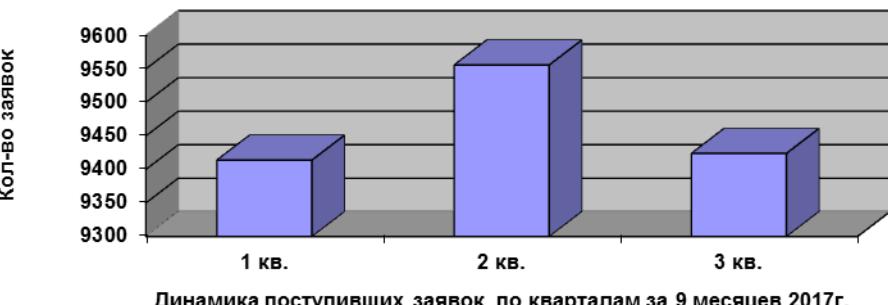
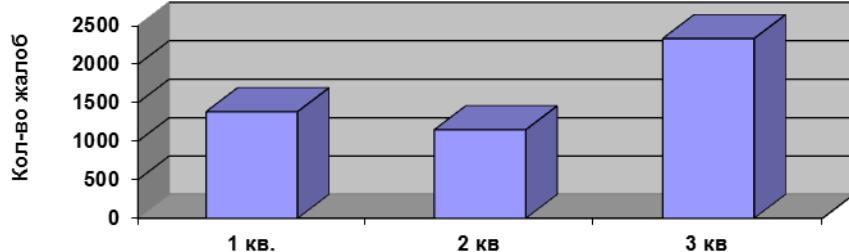
ноябрь 2017



Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 9 месяцев 2017 года

Категория обращения	Количество обращений			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Жалоба	1386	1152	2337	4875
Консультация	79834	92638	147289	319761
Заявка на ТП	9414	9556	9424	28394
Заявка на оказание дополнительных услуг	15715	16804	13857	46376
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	3	1	1	5
Отзыв / предложение	16	48	81	145
Итог	106368	120199	172989	399556

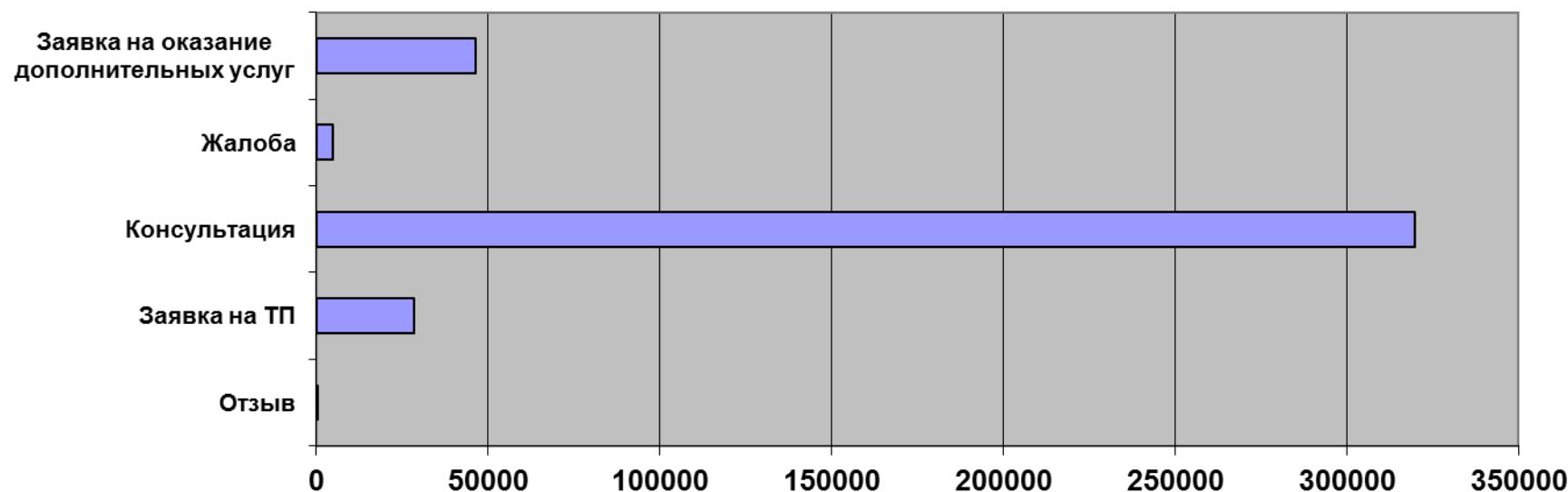
Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 9 месяцев 2017 года

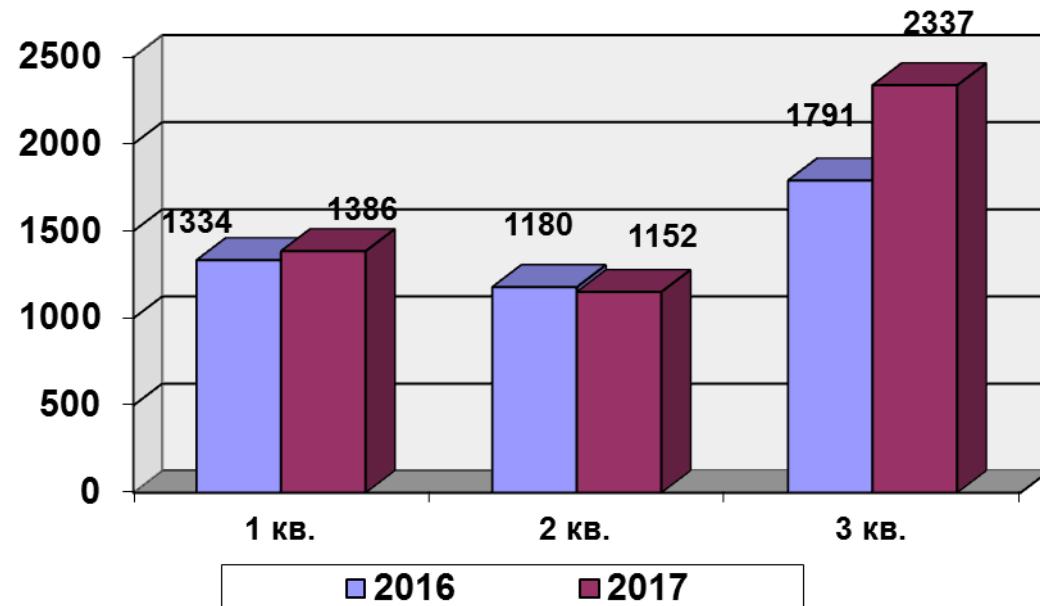
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	4875	1
2	Консультация	319761	80
3	Заявки на ТП	28394	7
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	46376	12
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	5	0
7	Отзыв (благодарность)	145	0
Итог		399556	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 9 месяцев 2017 года связано с организацией полномасштабного Call-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.	2016г.	1334	1180	1791	4305
	2017г.	1386	1152	2337	4875



В ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2017 года поступило 4875 жалоб от потребителей услуг, что на 570 жалоб больше, чем за отчетный период в 2016 году.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 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 9 месяцев 2017 года

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	72852	18
2	Передача электрической энергии	9057	2
3	Отключение электрической энергии	224617	56
4	Техническое обслуживание	1308	0
5	Коммерческий учет электроэнергии	65606	17
6	Дополнительные услуги	785	0
7	Качество обслуживания	1034	0
8	Контактная информация	1356	1
9	Прочее	22941	6
	Итог	399556	100

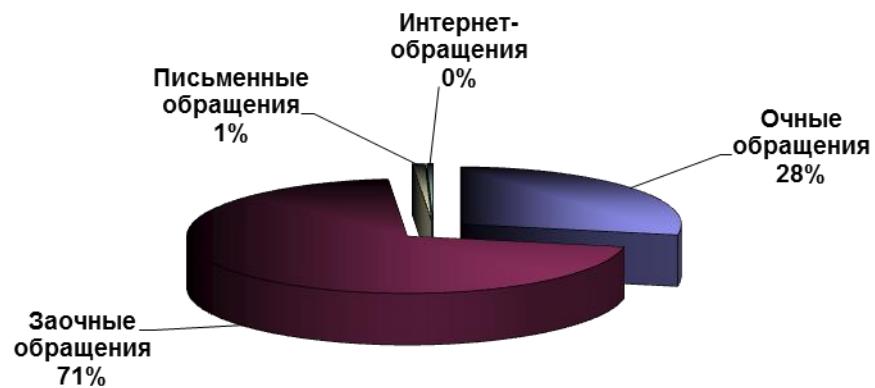


Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.



Структурное распределение обращений по каналу поступления за 9 месяцев 2017 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	112002	28
2	Заочные обращения через call-центр	281992	71
3	Письменные обращения через канцелярию	3718	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	1844	0
	Итог	399556	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call-центра. За 9 месяцев 2017 года принято 281992 (71%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.

