

Отчет о работе с потребителями в ПАО «Кубаньэнерго» за 2017 год

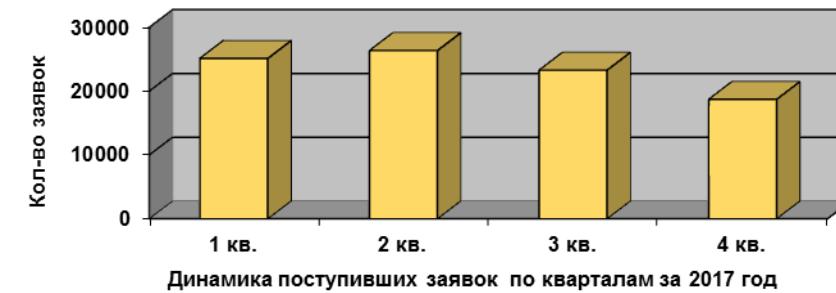
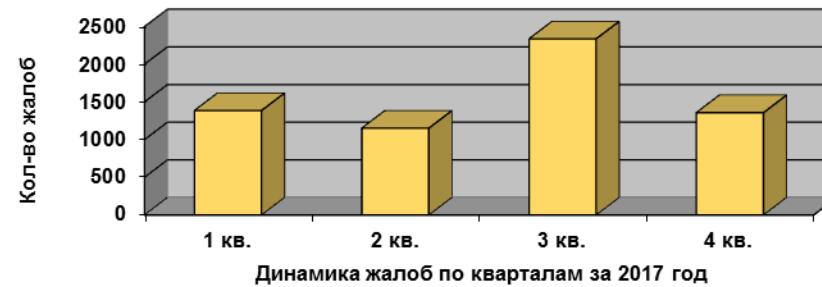
март 2018



Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 2017 год

Категория обращения	Количество обращений				
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Жалоба	1386	1152	2337	1358	6233
Консультация	79834	92638	147289	138646	458407
Заявка на ТП	9414	9556	9424	7775	36169
Заявка на оказание дополнительных услуг	15715	16804	13857	18693	65069
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	3	1	1	16	21
Отзыв / предложение	16	48	81	11	156
Итог	106368	120199	172989	166499	566055

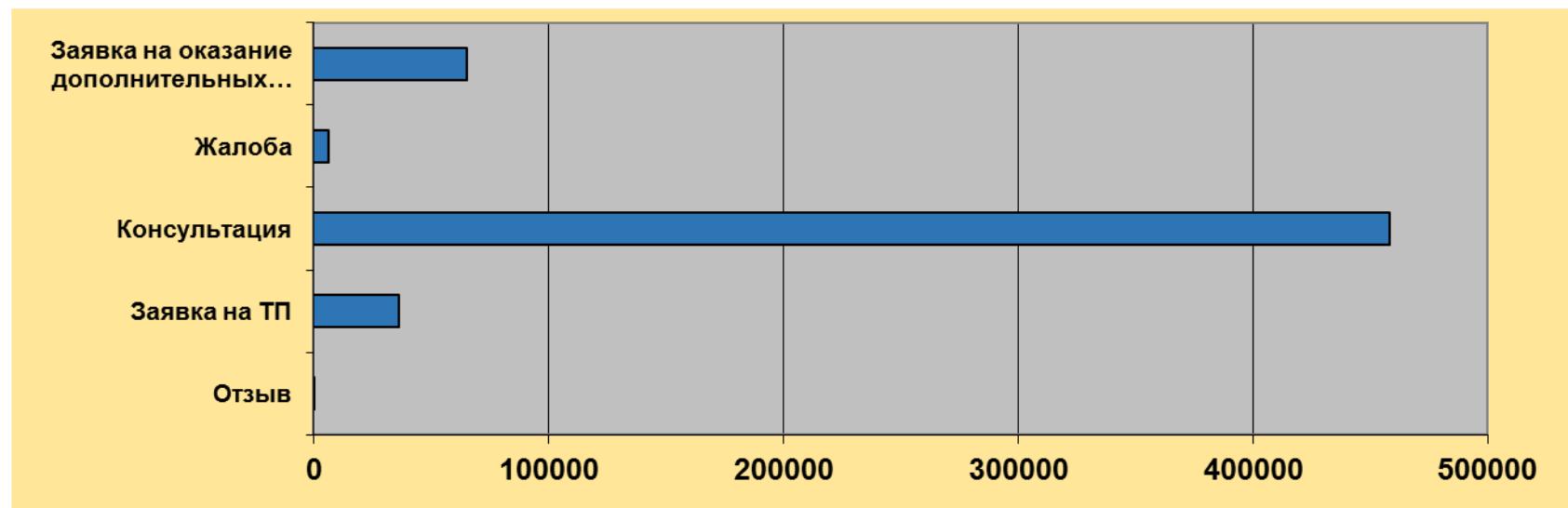
Увеличение поступления обращений обусловлено развитием on-line сервисов системы обслуживания потребителей услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 2017 год

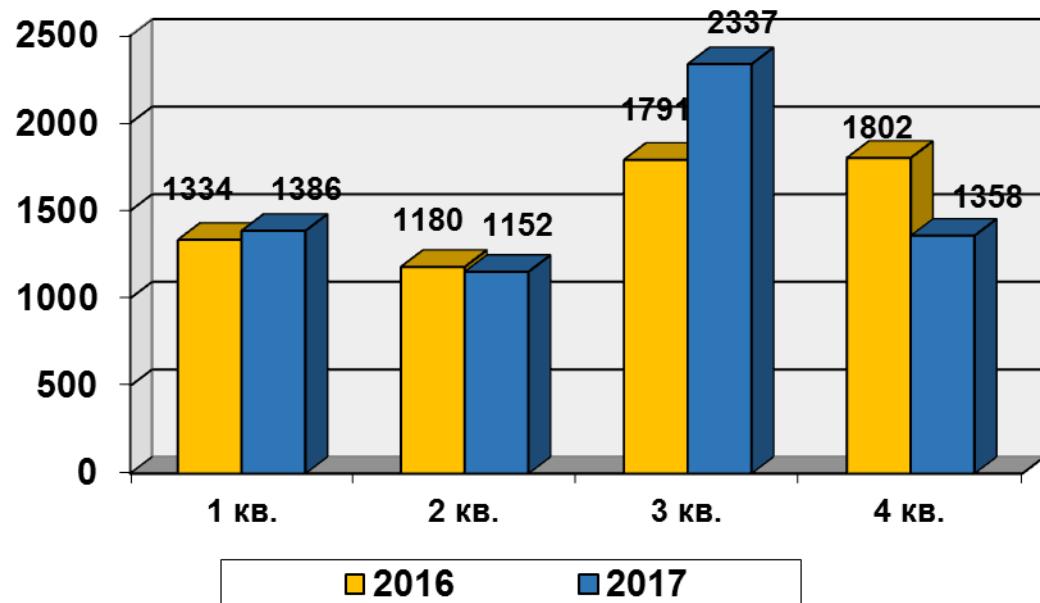
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	6233	1
2	Консультация	458407	81
3	Заявки на ТП	36169	6,4
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	65069	11,6
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	21	0
7	Отзыв (благодарность)	156	0
Итог		566055	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 2017 год связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2016г.	1334	1180	1791	1802	6107
	2017г.	1386	1152	2337	1358	6233

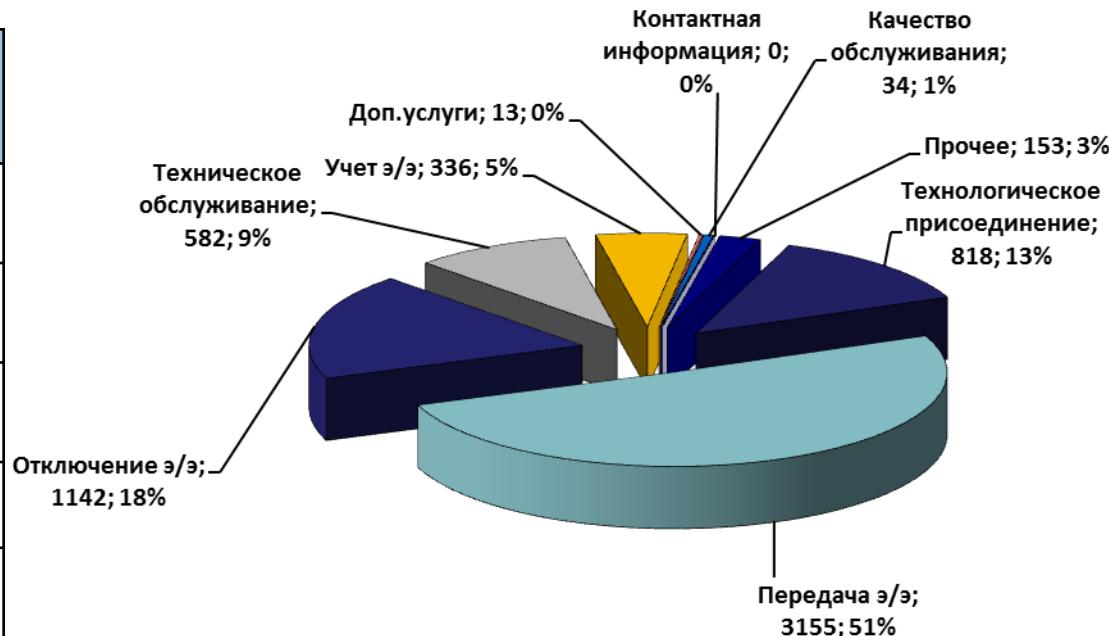


В ПАО «Кубаньэнерго» за 2017 год поступило 6233 жалоб от потребителей услуг, что на 126 жалоб больше, чем в 2016 году. Увеличение количества жалоб по сравнению с 2016 годом обусловлено развитием системы приема обращений, в том числе организацией приема обращений по телефону контактного центра



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 2017 год

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	818	13
2	Передача электрической энергии	3155	51
3	Отключение электрической энергии	1142	18
4	Техническое обслуживание	582	9
5	Коммерческий учет электроэнергии	336	5
6	Дополнительные услуги	13	0
7	Качество обслуживания	34	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	153	3
	Итог	6233	100

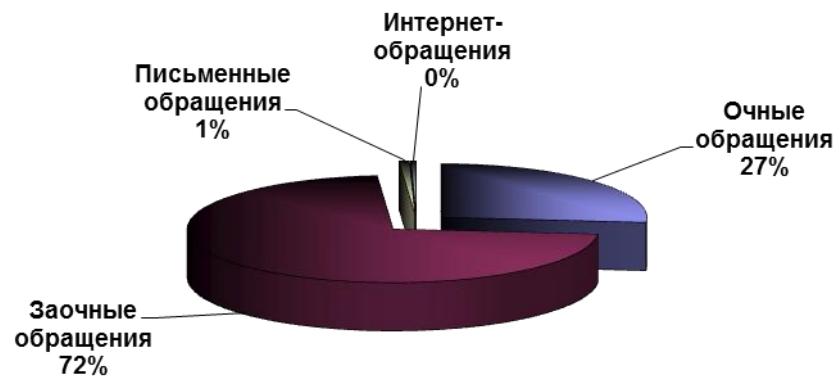


Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.



Структурное распределение обращений по каналу поступления 2017 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	150309	27
2	Заочные обращения через call-центр	408763	72
3	Письменные обращения через канцелярию	4611	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	2372	0
	Итог	566055	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей

по телефону call - центра.

В 2017 году принято 408763 (72%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.

