

РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

Отчет о работе с потребителями в ПАО «Кубаньэнерго» за 2018 год

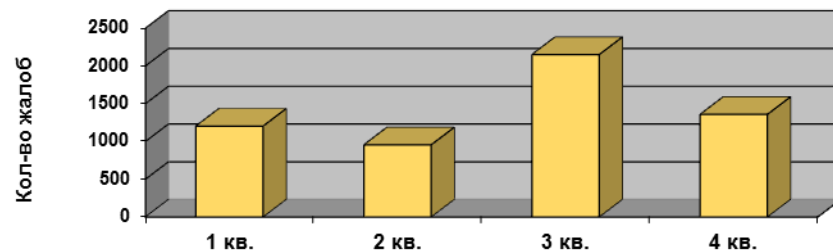


февраль 2019

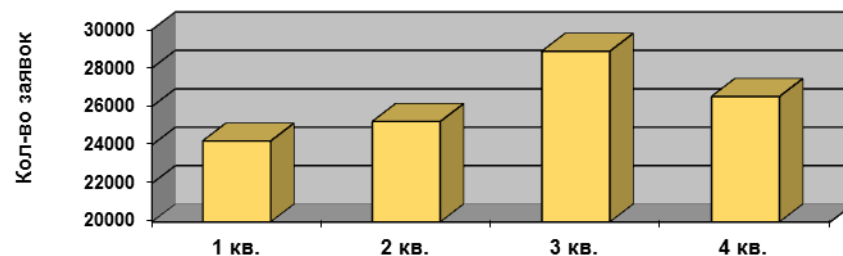
Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 2018 год

Категория обращения	Количество обращений				
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Жалоба	1203	955	2151	1849	6158
Консультация	78035	155778	195506	186692	616011
Заявка на ТП	7199	8419	8497	6858	30973
Заявка на оказание дополнительных услуг	17004	16804	20382	19666	73856
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	7	1	2	2	12
Отзыв / предложение	29	18	21	26	94
Итого	103477	181975	226559	215093	727104

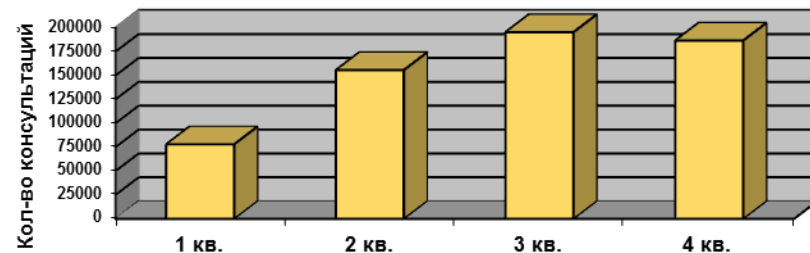
Увеличение поступления обращений обусловлено развитием on-line сервисов системы обслуживания потребителей услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»



Динамика жалоб по кварталам за 2018 год



Динамика поступивших заявок по кварталам за 2018 год

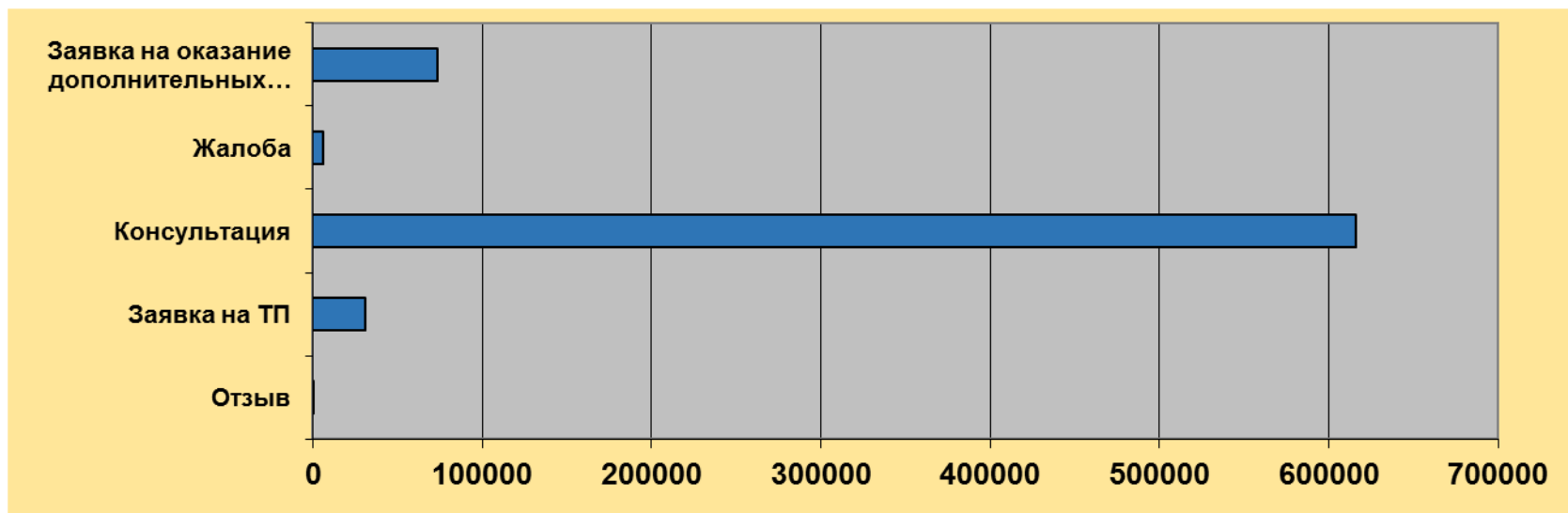


Динамика консультаций по кварталам за 2018 год

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 2018 год

№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	6158	1
2	Консультация	616011	85
3	Заявки на ТП	30973	4
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	73856	10
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	12	0
7	Отзыв (благодарность)	94	0
Итого		727104	100

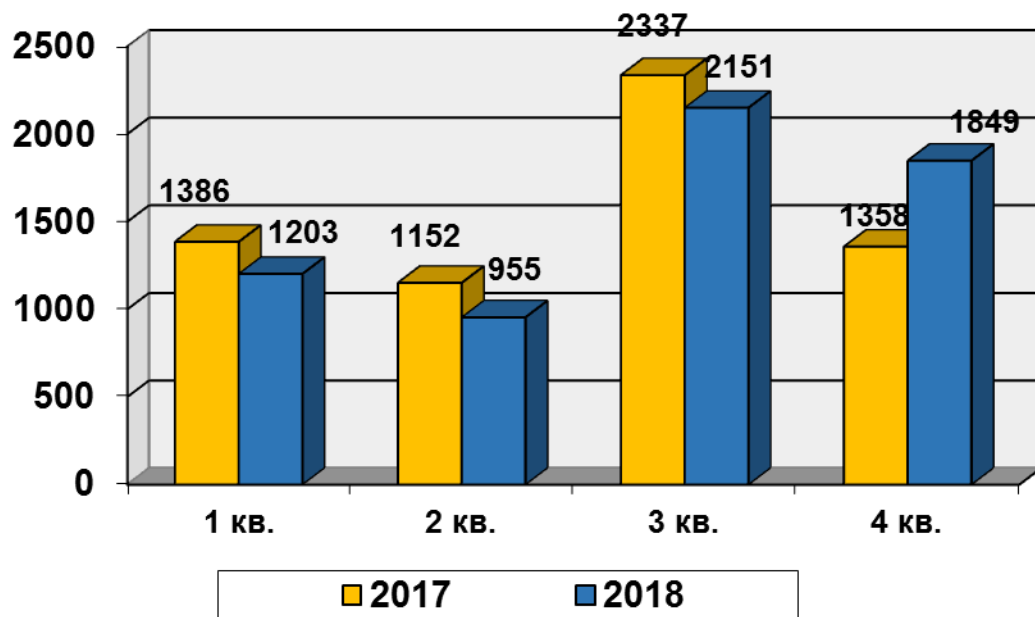
Значительное количество консультаций потребителям услуг за 2018 год связано с организацией полномасштабного Call-центра в ПАО «Кубаньэнерго».



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

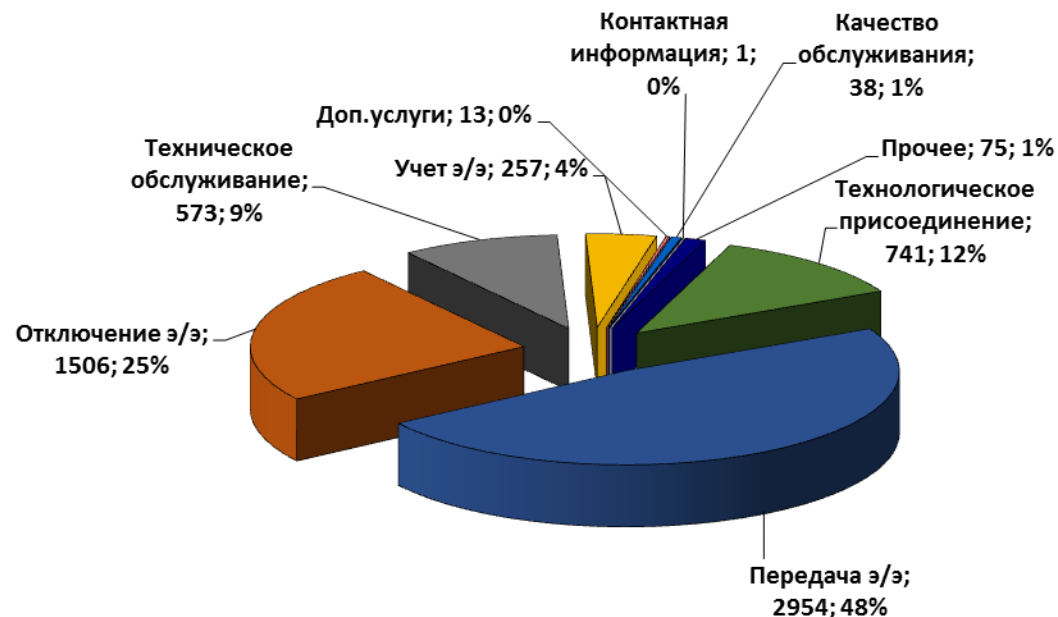
		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
Количество жалоб, шт.	2017г.	1386	1152	2337	1358	6233
	2018г.	1203	955	2151	1849	6158

В ПАО «Кубаньэнерго» за 2018 год поступило 6158 жалоб от потребителей услуг, что на 75 жалоб меньше, чем в 2017 году. Уменьшение количества жалоб по сравнению с 2017 годом обусловлено развитием системы централизованного обслуживания потребителей услуг



Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 2018 год

№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	741	12
2	Передача электрической энергии	2954	48
3	Отключение электрической энергии	1506	25
4	Техническое обслуживание	573	10
5	Коммерческий учет электроэнергии	257	4
6	Дополнительные услуги	13	0
7	Качество обслуживания	38	0
8	Контактная информация	1	0
9	Прочее	75	1
	Итого	6158	100

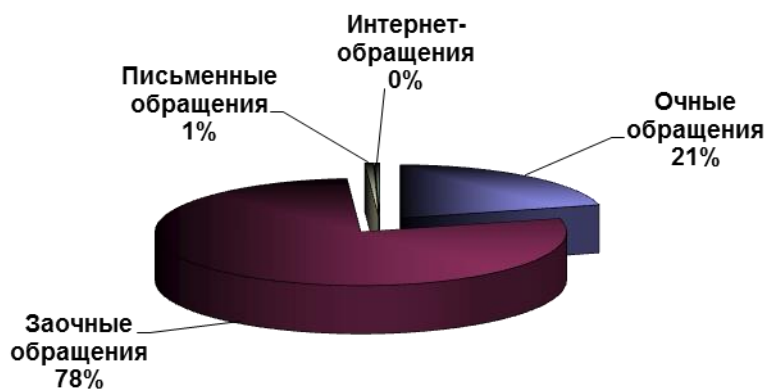


Основными вопросами в жалобах за отчетный период являлись вопросы надежности и качества электроснабжения.



Структурное распределение обращений по каналу поступления 2018 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	152425	21
2	Заочные обращения через call-центр	566856	78
3	Письменные обращения через канцелярию	5008	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	2815	0
	Итого	727104	100



*Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call - центра.
В 2018 году принято 566856 (78%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.*

