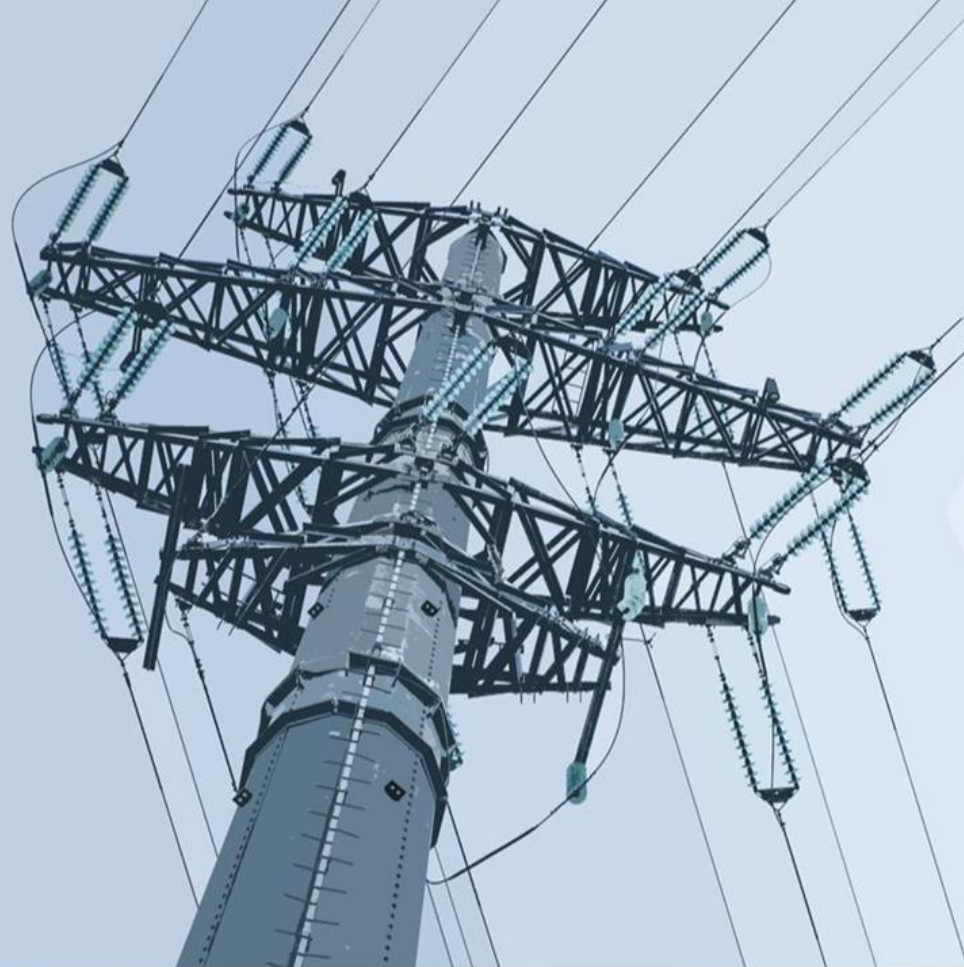




РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

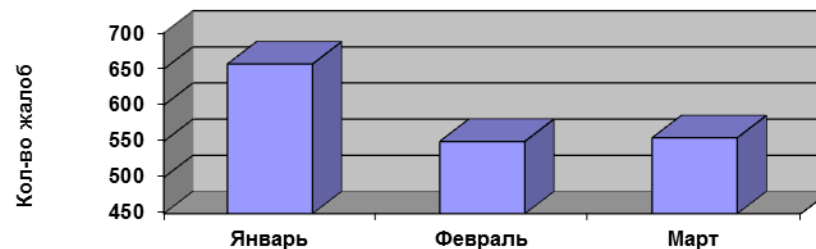
Отчет о работе с потребителями в ПАО «Кубаньэнерго» за 1 квартал 2019 г.



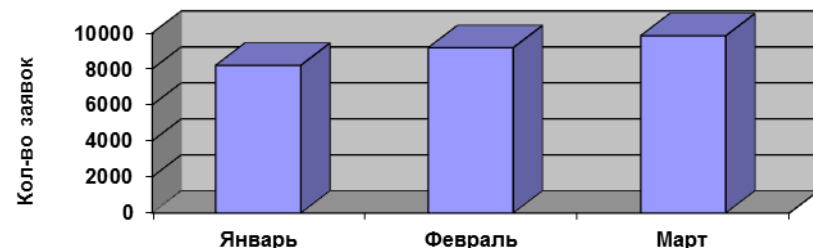
май 2019

Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 1 квартал 2019 года

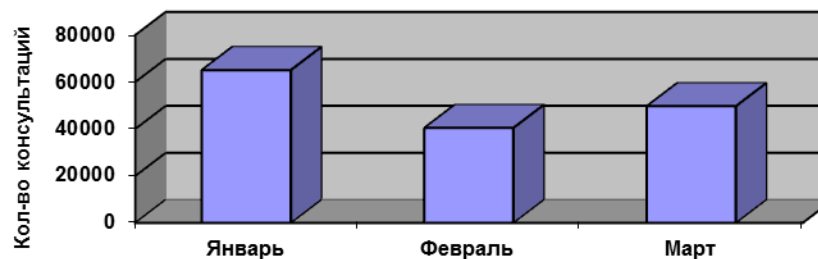
Категория обращения	Количество обращений			
	Янв.	Фев.	Март	Итого
Жалоба	657	550	555	1762
Консультация	65104	40457	49733	155294
Заявка на ТП	2132	2756	2432	7320
Заявка на оказание дополнительных услуг	6073	6430	7417	19920
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	2	0	1	3
Отзыв / предложение	5	5	3	13
Итог	73973	50198	60141	184312



Динамика жалоб по месяцам за 1 квартал 2019



Динамика поступивших заявок по месяцам за 1 квартал 2019



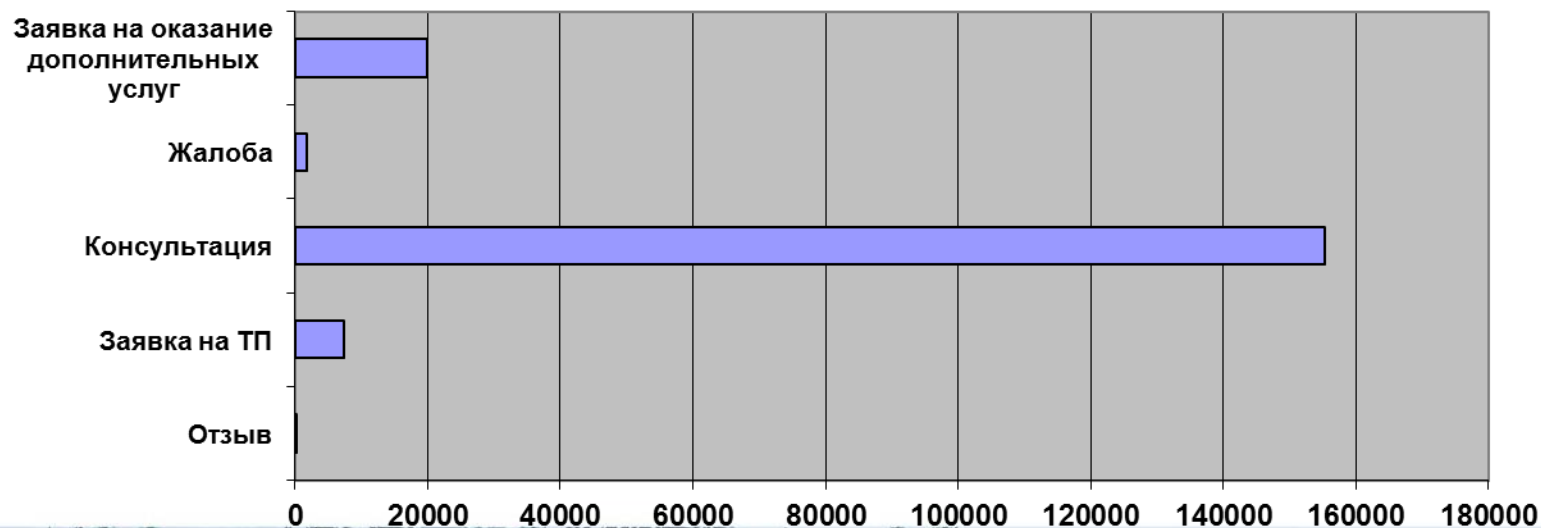
Динамика консультаций по месяцам за 1 квартал 2019

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

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 1 квартал 2019 года

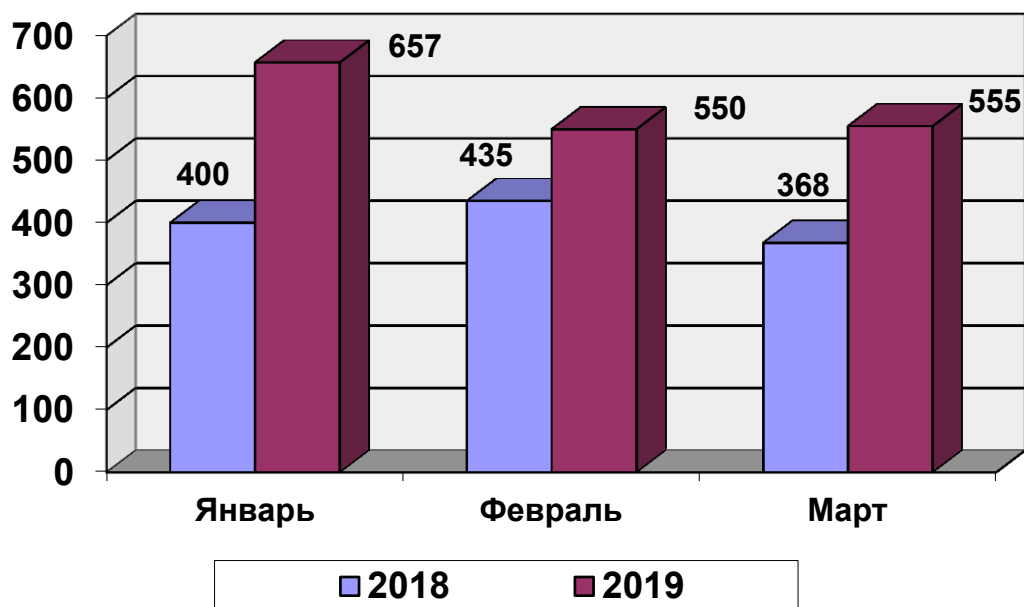
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	1762	1
2	Консультация	155294	84
3	Заявки на ТП	7320	4
4	Заявки на перераспределение мощности	19920	11
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	0	0
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	3	0
7	Отзыв (благодарность)	13	0
Итого		184312	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 1 квартал 2019 года связано с организацией полномасштабного Call-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.	2018г.	400	435	368	1203
	2019г.	657	550	555	1762

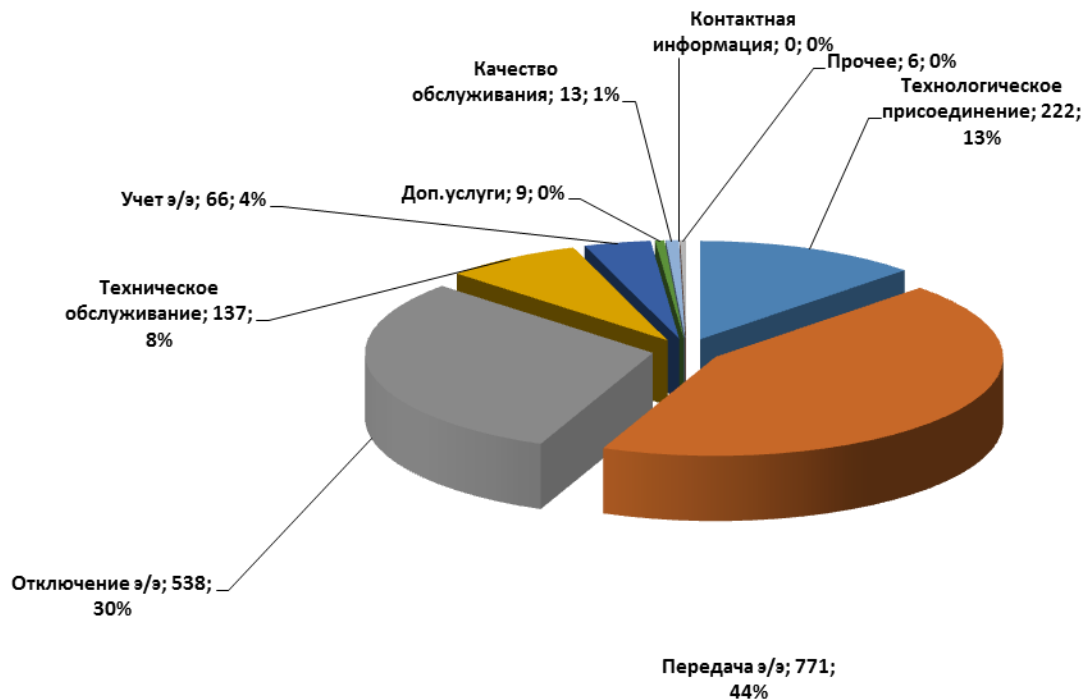


В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 квартал 2019 года поступило 1762 жалоб от потребителей услуг, что на 559 жалоб больше, чем за аналогичный период в 2018 году.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 1 кварталом 2018 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 2019 года

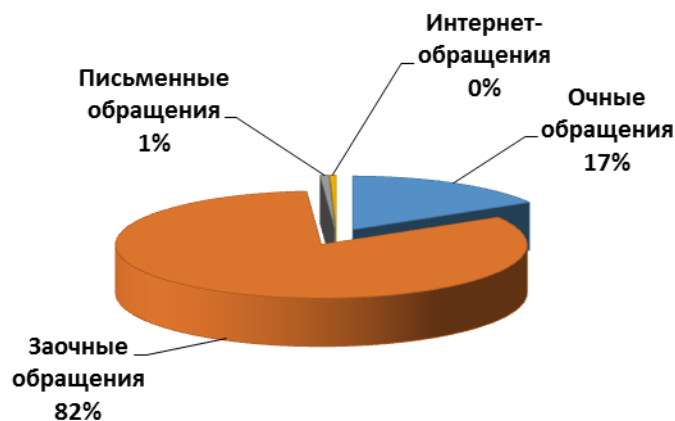
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обраще ний, шт.	Удель ный вес, %
1	Технологическое присоединение	222	13
2	Передача электрической энергии	771	44
3	Отключение электрической энергии	538	30
4	Техническое обслуживание	137	8
5	Коммерческий учет электроэнергии	66	4
6	Дополнительные услуги	9	0
7	Качество обслуживания	13	1
8	Контактная информация	0	0
9	Прочее	6	0
	Итого	1762	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 квартал 2019 года

№п /п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	30345	17
2	Заочные обращения через call-центр	151851	82
3	Письменные обращения через канцелярию	1249	1
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	867	0
	Итого	184312	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону контактного центра.
В 1 квартале 2019 года принято 151851 (82%) устных обращений от потребителей услуг.

