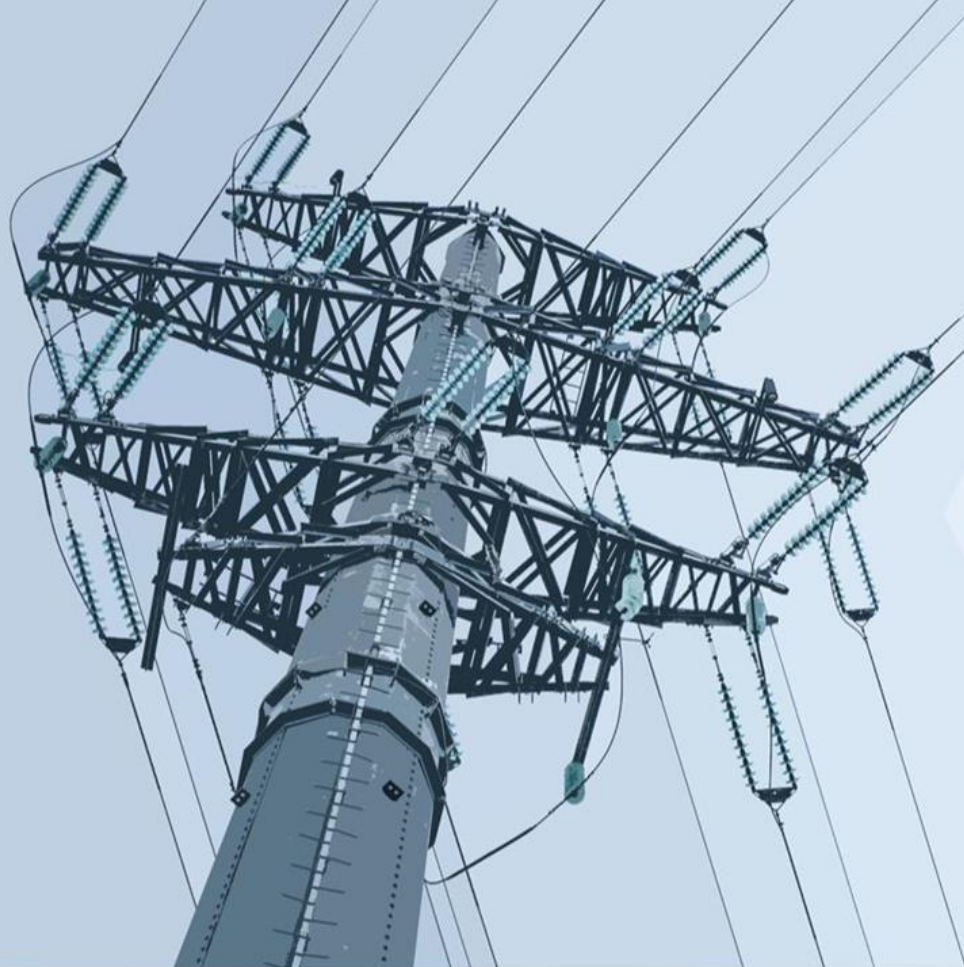




РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

**Отчет о работе  
с клиентами в  
ПАО «Кубаньэнерго»  
за 1 полугодие 2019 г.**



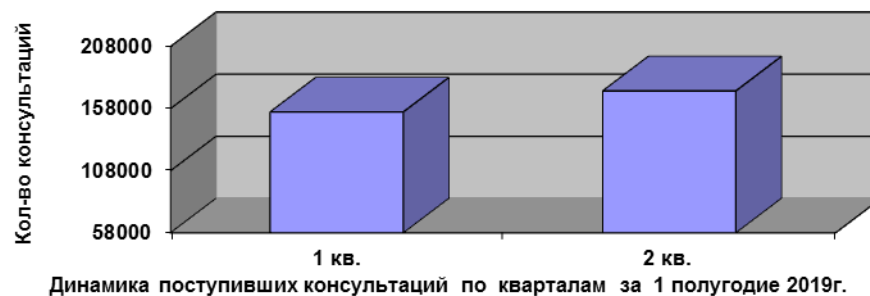
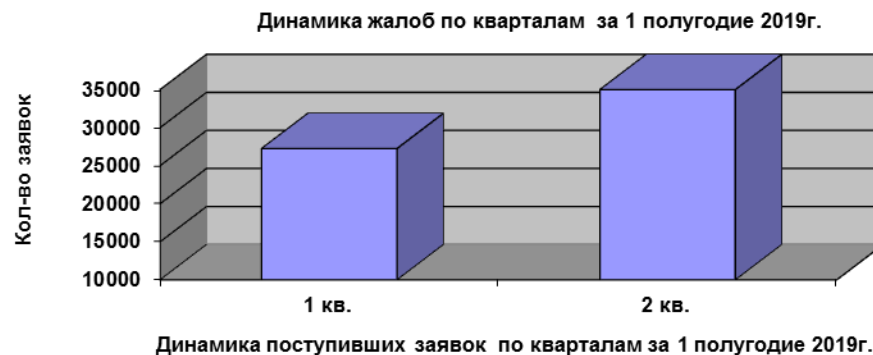
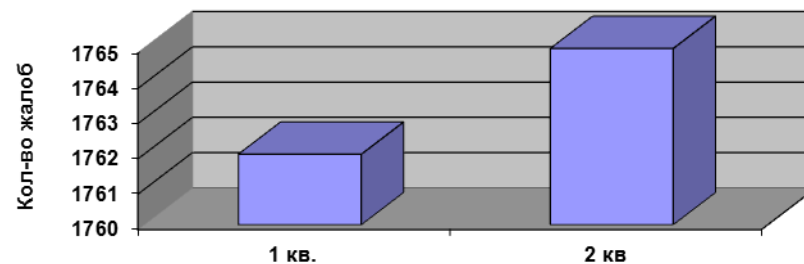
**РОССЕТИ**  
КУБАНЬ

август 2019

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

| Категория обращения                                      | Количество обращений |        |        |
|----------------------------------------------------------|----------------------|--------|--------|
|                                                          | 1 кв.                | 2 кв.  | Итого  |
| Жалоба                                                   | 1762                 | 1765   | 3527   |
| Консультация                                             | 155294               | 172224 | 327518 |
| Заявка на ТП                                             | 7320                 | 7651   | 14971  |
| Заявка на оказание дополнительных услуг                  | 19920                | 27333  | 47253  |
| Заявка на перераспределение мощности                     | 0                    | 0      | 0      |
| Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии | 3                    | 4      | 7      |
| Отзыв / предложение                                      | 13                   | 14     | 27     |
| Итог                                                     | 184312               | 208991 | 393303 |

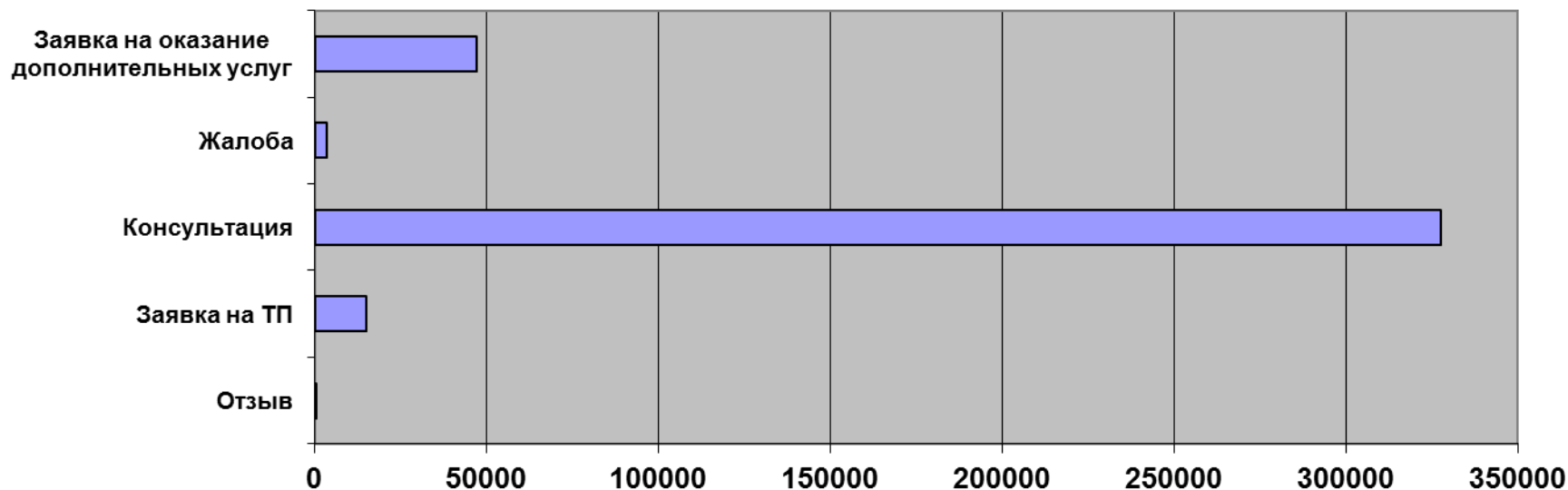
*Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»*



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

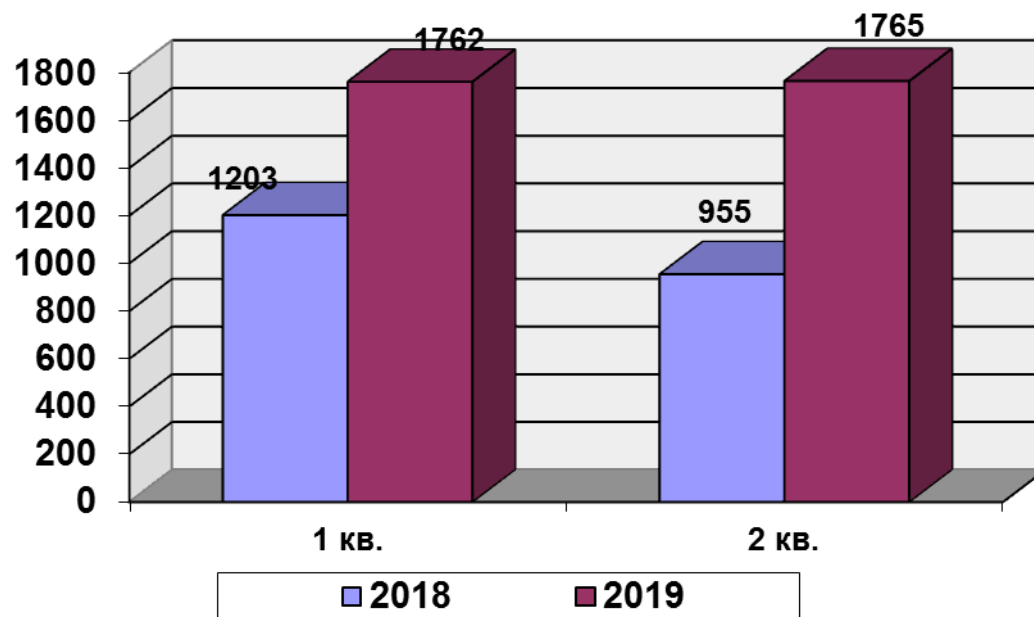
| №п/п | Категория обращения                                         | Кол-во<br>обращений | Удельный вес,<br>% |
|------|-------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| 1    | Жалоба                                                      | 3527                | 1                  |
| 2    | Консультация                                                | 327518              | 83                 |
| 3    | Заявки на ТП                                                | 14971               | 4                  |
| 4    | Заявки на перераспределение мощности                        | 0                   | 0                  |
| 5    | Заявки на оказание дополнительных услуг                     | 47253               | 12                 |
| 6    | Заявки на заключение договора на передачу<br>электроэнергии | 7                   | 0                  |
| 7    | Отзыв (благодарность)                                       | 27                  | 0                  |
| Итог |                                                             | 393303              | 100                |

*Значительное  
количество  
консультаций  
потребителям услуг за  
1 полугодие 2019 года  
связано с организацией  
полномасштабного  
Call-центра в  
ПАО «Кубаньэнерго».*



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

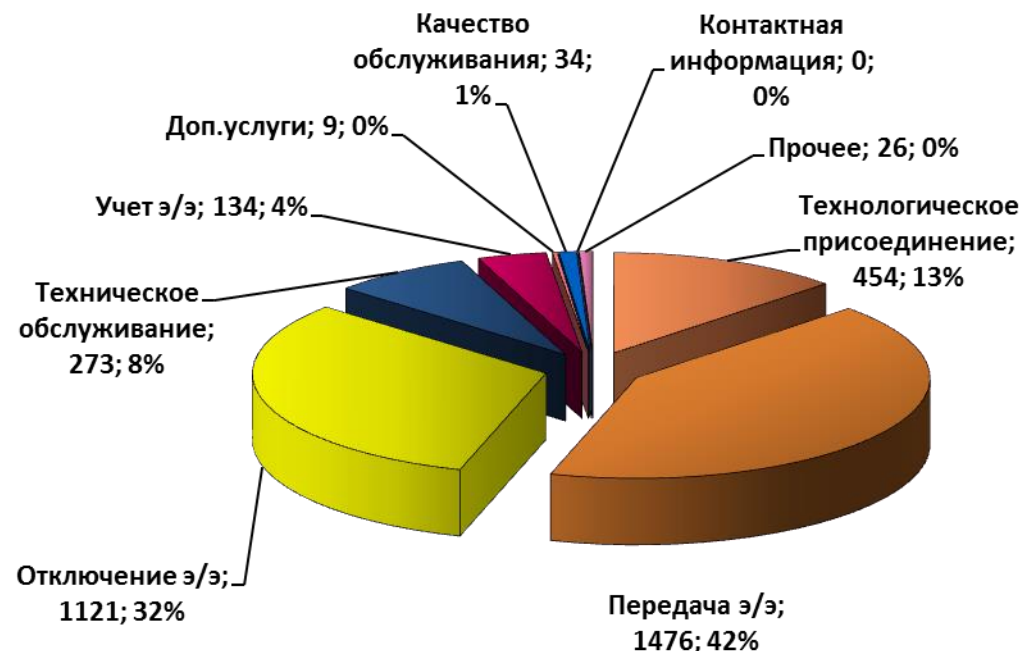
|                       |        | 1 кв. | 2 кв. | Итого |
|-----------------------|--------|-------|-------|-------|
| Количество жалоб, шт. | 2018г. | 1203  | 955   | 2158  |
|                       | 2019г. | 1762  | 1765  | 3527  |



*В ПАО «Кубаньэнерго» за 1 полугодие 2019 года поступило 3527 жалоб от потребителей услуг, что на 1369 жалоб больше, чем за отчетный период в 2018 году. Увеличение количества жалоб по сравнению с 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 полугодие 2019 года

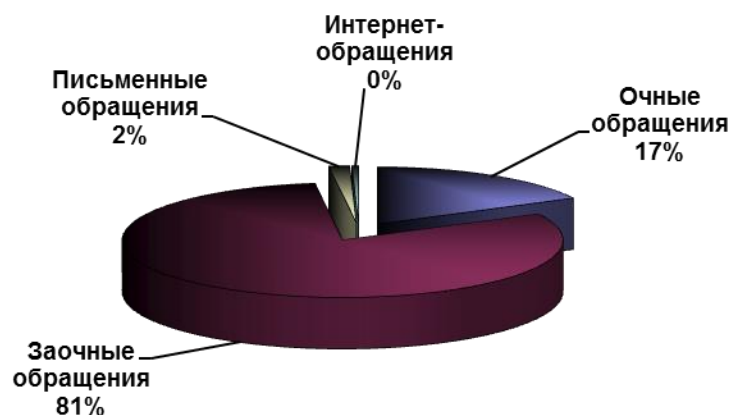
| №<br>п/п | Причина обращения                | Кол-во<br>обращений,<br>шт. | Удельный<br>вес, % |
|----------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1        | Технологическое присоединение    | 454                         | 13                 |
| 2        | Передача электрической энергии   | 1476                        | 42                 |
| 3        | Отключение электрической энергии | 1121                        | 32                 |
| 4        | Техническое обслуживание         | 273                         | 8                  |
| 5        | Коммерческий учет электроэнергии | 134                         | 4                  |
| 6        | Дополнительные услуги            | 9                           | 0                  |
| 7        | Качество обслуживания            | 34                          | 1                  |
| 8        | Контактная информация            | 0                           | 0                  |
| 9        | Прочее                           | 26                          | 0                  |
|          | Итого                            | 3527                        | 100                |



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

## Структурное распределение обращений по каналу поступления за 1 полугодие 2019 года

| №п/п | Канал поступления обращения                 | Кол-во обращений | Удельный вес, % |
|------|---------------------------------------------|------------------|-----------------|
| 1    | Очные обращения                             | 68647            | 17              |
| 2    | Заочные обращения через call-центр          | 316765           | 81              |
| 3    | Письменные обращения через канцелярию       | 5977             | 2               |
| 4    | Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет | 1914             | 0               |
|      | Итого                                       | 393303           | 100             |



*Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону горячей линии.*

*В 1 полугодии 2019 года принято 316765 (81%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.*