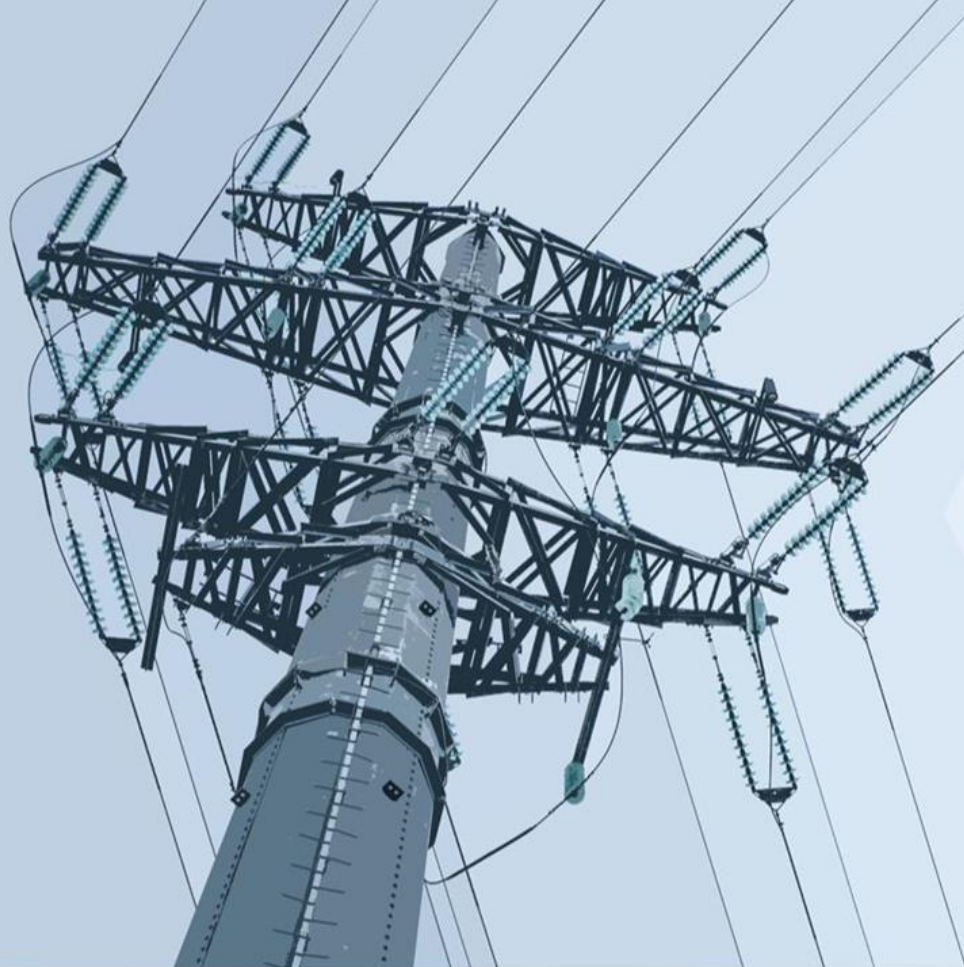




РОССЕТИ

КУБАНЬЭНЕРГО

**Отчет о работе
с клиентами в
ПАО «Кубаньэнерго»
за 9 месяцев 2019 г.**

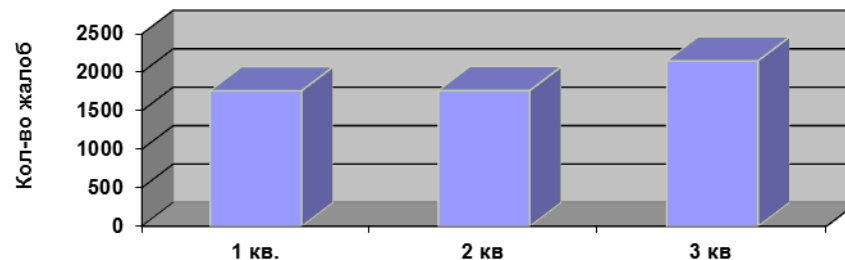


РОССЕТИ
КУБАНЬ

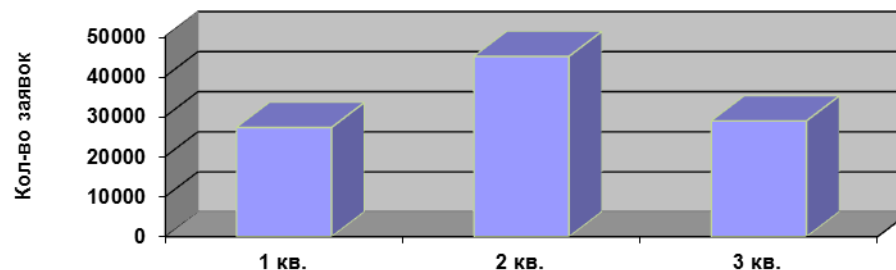
Динамика поступивших обращений в ПАО «Кубаньэнерго» по категориям за 9 месяцев 2019 года

Категория обращения	Количество обращений			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	Итого
Жалоба	1762	1765	2435	5962
Консультация	155294	172224	196125	523643
Заявка на ТП	7320	7651	8914	23885
Заявка на оказание дополнительных услуг	19920	37333	24230	81483
Заявка на перераспределение мощности	0	0	0	0
Заявка на заключение договора на передачу электроэнергии	3	4	14	21
Отзыв / предложение	13	14	17	44
Итого	184312	208991	241735	635038

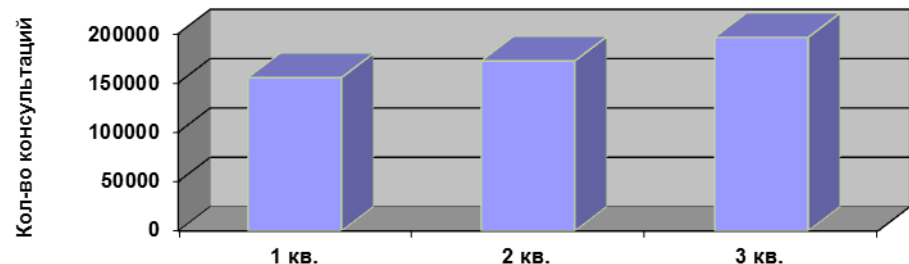
Увеличение поступления заявок на оказание услуг обусловлено увеличением спроса потребителей на услуги оказываемые ПАО «Кубаньэнерго»



Динамика жалоб по кварталам за 9 месяцев 2019г.



Динамика поступивших заявок по кварталам за 9 месяцев 2019г.

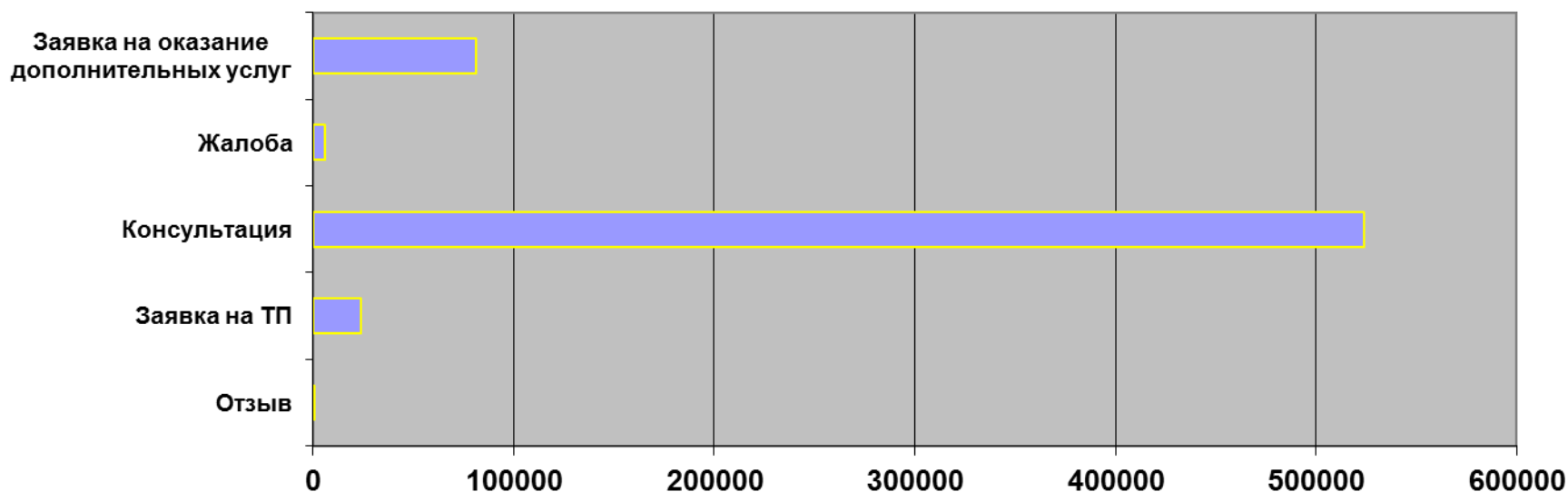


Динамика поступивших консультаций по кварталам за 9 месяцев 2019г.

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» обращений по категориям за 9 месяцев 2019 года

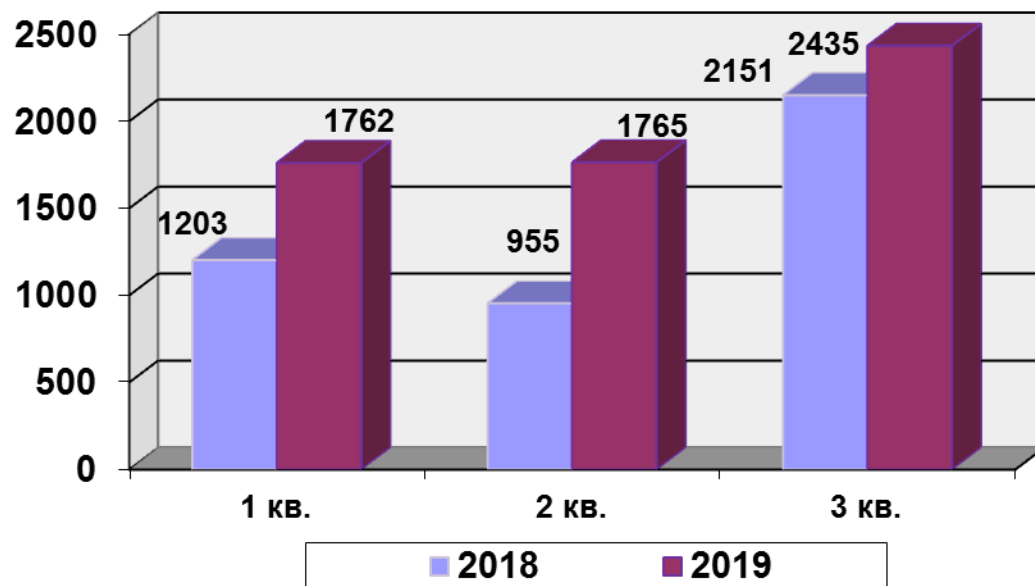
№п/п	Категория обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Жалоба	5962	1
2	Консультация	523643	82
3	Заявки на ТП	23885	4
4	Заявки на перераспределение мощности	0	0
5	Заявки на оказание дополнительных услуг	81483	13
6	Заявки на заключение договора на передачу электроэнергии	21	0
7	Отзыв/предложение	44	0
Итого		635038	100

Значительное количество консультаций потребителям услуг за 9 месяцев 2019 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.	2018г.	1203	955	2151	4309
	2019г.	1762	1765	2435	5962

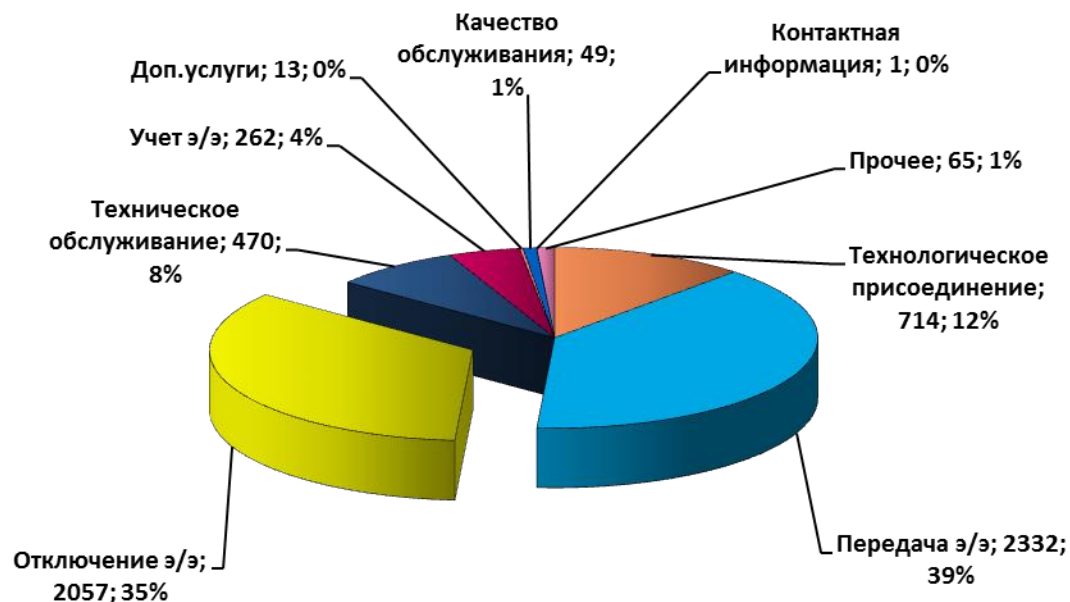


В ПАО «Кубаньэнерго» за 9 месяцев 2019 года поступило 5962 жалоб от потребителей услуг, что на 1653 жалоб больше, чем за отчетный период в 2018 году.

Увеличение количества жалоб по сравнению с 2018 годом обусловлено развитием системы централизованного обслуживания потребителей услуг.

Распределение поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» жалоб по причинам за 9 месяцев 2019 года

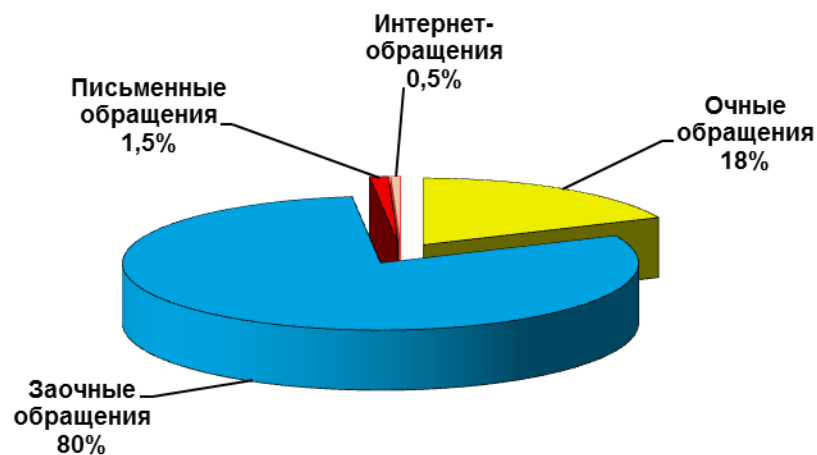
№ п/п	Причина обращения	Кол-во обращений, шт.	Удельный вес, %
1	Технологическое присоединение	714	12
2	Передача электрической энергии	2332	39
3	Отключение электрической энергии	2057	35
4	Техническое обслуживание	470	8
5	Коммерческий учет электроэнергии	262	4
6	Дополнительные услуги	13	0
7	Качество обслуживания	49	1
8	Контактная информация	1	0
9	Прочее	65	1
	Итого	5963	100



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

Структурное распределение обращений по каналу поступления за 9 месяцев 2019 года

№п/п	Канал поступления обращения	Кол-во обращений	Удельный вес, %
1	Очные обращения	116065	18
2	Заочные обращения через call-центр	507793	80
3	Письменные обращения через канцелярию	7420	1,5
4	Интернет-приемная / E-mail / Личный кабинет	3760	0,5
	Итого	635038	100



Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с потребителями услуг является заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону call- центра.

За 9 месяцев 2019 года принято 507793 (80%) обращений через Call-центр от потребителей услуг.