

#### 4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» за 2017 год

(в соответствии с разделом 4 приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций)

##### **Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2017 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 566 055 шт., из них обращений по телефону – 408 763 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 2 372 шт.

По сравнению с 2016 годом (435 095 шт.) общее количество обращений увеличилось на 130 960 шт. Увеличение количества обращений от потребителей в 2017 году по сравнению с предыдущим годом обусловлено повышением информированности потребителей услуг о способах связи с компанией.

Наибольшее количество обращений, поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» в 2017 году, по категориям\*:

№	Вид обращения	Категория обращения
1	Обращений всего	Отключение электрической энергии
2	Жалоб	Передача электрической энергии
3	Заявок на оказание услуг	Организация коммерческого учета электрической энергии

\* (см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2017 году)

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2017 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Кубаньэнерго».

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2017 году принято 373 169 обращений по основным вопросам деятельности Компании (66%). По сравнению с 2016 годом количество звонков увеличилось на 139 386 шт., что составило 59,6%.

В 2017 году в адрес ПАО «Кубаньэнерго» поступило 153 благодарности от потребителей услуг, что на 5 шт. больше, чем в 2016 году.

##### **Работа с жалобами потребителей услуг**

(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2017 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг ПАО "Кубаньэнерго" за 2017 год)

В 2017 году общее количество жалоб составило 6 233 шт. По сравнению с 2016 годом (6 107 шт.) общее количество жалоб увеличилось на 126 шт., что составило 2%.

По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

Правомерными жалобами признаны 2 719 шт., неправомерными – 3 514 шт.

Количество жалоб от потребителей по вопросам надежности и качества электроснабжения уменьшилось в 2017 году на 4,6%.

Количество жалоб по вопросам отключения электрической энергии увеличилось на 32%.

Количество обращений потребителей по вопросам коммерческого учета электроэнергии увеличилось на 7,35%.

Количество жалоб от потребителей услуг по вопросам технологического присоединения уменьшилось по сравнению с 2016 годом на 31 шт., что составило 3,65%.

### **Очное обслуживание потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ПАО "Кубаньэнерго")*

В ПАО «Кубаньэнерго» осуществляют взаимодействие с потребителями услуг 12 центров обслуживания потребителей и 41 пункт по работе с потребителями в районах электрических сетей.

Услуги, оказываемые в офисах обслуживания:

- 1) прием жалобы потребителя в письменной форме;
- 2) прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
  - заявки на технологическое присоединение;
  - заявления о продлении срока действия ранее выданных технических условий;
  - заявки на восстановление ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;
  - заявки на перераспределение присоединенной мощности;
  - запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;
  - заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;
  - заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;
  - заявления на оборудование точки поставки приборами учета;
  - заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета.
- 3) прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами.
- 4) прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;

5) предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;

6) предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;

7) предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;

8) выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов);

9) проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

### **Заочное обслуживание потребителей услуг посредством телефонной связи**

*(см. таблицу 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в ПАО "Кубаньэнерго")*

В ПАО «Кубаньэнерго» организована круглосуточная работа Call-центра с единым федеральным номером 8-800-100-15-52.

Операторы Call-центра осуществляют оперативное информирование населения Краснодарского края и Республики Адыгея по вопросам электроснабжения и минимизации последствий технологических нарушений, времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, сотрудники Call-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам компании.

В ПАО «Кубаньэнерго» организован прием обращений потребителей услуг, в том числе содержащих жалобу, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго». За 2017 год по телефону Call-центра принято 1126 жалоб потребителей услуг.

### **Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет**

На официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго» функционирует Личный кабинет клиента, в котором потребителям услуг предоставлена возможность:

- направить заявку на технологическое присоединение;
- направить заявку на услуги по организации учета электроэнергии;
- направить заявку на оказание дополнительных услуг;
- направить текущие показания приборов учета электроэнергии;
- контролировать состояние исполнения заявки/договора ТП;
- направить заявку на передачу объектов электросетевого хозяйства в собственность ПАО "Кубаньэнерго";

- направить заявление о выполнении технических условий;
- получить счет на оплату услуги по технологическому присоединению;
- получить электронные копии документов по результатам оказания услуги по технологическому присоединению (АРБП, АРЭО, АТП);
- получить электронную копию проекта договора об осуществлении технологического присоединения;
- направить обращение, в том числе содержащее жалобу;
- получить сведения о статусе рассмотрения обращения, направленного в электронной форме;
- заполнить анкету потребителя для опроса;
- предоставить информацию о хищении электроэнергии (безучетном потреблении) другим потребителем;
- получить электронные копии актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии.

В 2017 году ПАО «Кубаньэнерго» проведены работы по расширению функционала Личного кабинета, потребителям предоставлена возможность:

- направить заявку на временное технологическое присоединение;
- направить заявку на переоформление документов о технологическом присоединении;
- оценить качество работы с обращением потребителя услуг;
- направить/получить договор об осуществлении технологического присоединения/договор энергоснабжения, подписанных посредством ЭЦП.

### **Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю**

ПАО «Кубаньэнерго» оказывает следующие виды услуг:

- услуги по организации учета электроэнергии (установка, замена, эксплуатация приборов учета и другие);
- услуги по техническому обслуживанию оборудования (текущая эксплуатация, капитальный и аварийный ремонт оборудования и другие);
- аренда специализированного транспорта и транспорта общественного назначения;
- инженерно-технические услуги (разработка паспорта-протокола измерительного комплекса, годовое техническое обслуживание пункта коммерческого учета, согласование проектов строительства и реконструкции объектов инженерной инфраструктуры, согласование топосъемки и проектов землеотвода и другие);
- электромонтажные работы (монтаж систем освещения, распределительных щитов и внутренних сетей; скрытые работы, устройства грозозащиты и заземления; строительство воздушных и кабельных линий распределительных подстанций от 220-380 В до 110000 В; прокладка кабеля и другие);
- прочие.

Для получения дополнительных услуг необходимо:

- заполнить заявку на получение услуги;
- заключить договор на оказание услуг;
- оплатить стоимость по договору;
- после получения услуги подписать акт выполненных работ.

Прием заявок на дополнительные услуги осуществляется:

- в центрах обслуживания потребителей;
- в пунктах по работе с потребителями;
- на участках развития и реализации услуг филиалов ПАО «Кубаньэнерго».

За 2017 год в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 72 211 заявок на оказание дополнительных услуг.

Наиболее востребованными в 2017 году оказались услуги по организации учета электроэнергии, по отключению-подключению потребителей, а также по восстановлению ранее выданных документов о технологическом присоединении.

По сравнению с 2016 годом (89 342 шт.) общее количество заявок на оказание дополнительных услуг уменьшилось на 17 131 шт.

### **Темы и результаты опросов потребителей**

В 2017 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 319 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2017 году составила 46%, в 2016 – 34%. В 2017 году 57% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений.

70% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 18% больше по сравнению с 2016 годом.

В 2017 году 69% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2016 – 60%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 64% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 16% больше по сравнению с 2016 годом.

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией являются Центры обслуживания потребителей, Личный кабинет, телефон, их отметили 73% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

### **Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей**

В целях повышения качества обслуживания потребителей ПАО «Кубаньэнерго» в 2017 году выполнены следующие мероприятия:

1. В целях повышения информированности заявителей в филиалах ПАО «Кубаньэнерго» проведены общественные встречи с действующими и потенциальными заявителями по вопросам информирования о процедуре доступа к электросетевой инфраструктуре, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде. Количество участников составило 107 человек.

2. В рамках реализации «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 №1144-р, ПАО «Кубаньэнерго» выполнены работы по расширению функционала Личного кабинета клиента на сайте Общества в части возможности для заявителя получать/направлять документы в электронном виде, подписанные электронной цифровой подписью.

3. По результатам 163 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго», выявлено 213,624 тыс. кВт\*ч неучтенной электроэнергии на сумму 390,869 тыс. руб.