

4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» за 2018 год

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

Характеристика обращений потребителей услуг

В 2018 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 727 104 шт., из них обращений по телефону – 566 856 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 2 815 шт.

По сравнению с 2017 годом (566 055 шт.) общее количество обращений увеличилось на 161 049 шт. Увеличение количества обращений от потребителей в 2018 году по сравнению с предыдущим годом обусловлено повышением информированности потребителей услуг о способах связи с компанией.

Наибольшее количество обращений, поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» в 2018 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 2018 году)

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2018 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Кубаньэнерго».

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2018 году принято 537 002 обращения по основным вопросам деятельности Компании (78%). По сравнению с 2017 годом количество звонков увеличилось на 163 833 шт., что составило 44%.

Работа с жалобами потребителей услуг

(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2018 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг ПАО "Кубаньэнерго" за 2018 год)

В 2018 году общее количество жалоб составило 6 158 шт. По сравнению с 2017 годом (6 233 шт.) общее количество жалоб уменьшилось на 75 шт., что составило 1,2%.

По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

Правомерными жалобами признаны 2 113 шт., неправомерными – 4 045 шт.

Количество жалоб от потребителей по вопросам надежности и качества электроснабжения уменьшилось в 2018 году на 6,3%.

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

Количество обращений потребителей по вопросам коммерческого учета электроэнергии уменьшилось на 23,5%.

Количество жалоб от потребителей услуг по вопросам технологического присоединения уменьшилось по сравнению с 2017 годом на 77 шт., что составило 9,4%. По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

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")

С 2012 года в ПАО «Кубаньэнерго» организована 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. Режим работы Call-центра - круглосуточно.

Функциональные возможности оборудования Call-центра:

- прием и управление входящими вызовами,
- осуществление и управление исходящими вызовами,
- функция определения номера,
- система автоматического распределения звонков,
- аудиозапись телефонных переговоров,
- модуль отчетности и статистики.

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2018 году принято 537 002 обращения по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2017 годом количество звонков увеличилось на 163 833 шт., что составило 44%. При этом среднее время обработки телефонного вызова номер 8-800-100-15-52 от потребителя на единый федеральный составило 1,17 мин., что на 0,13 мин. меньше чем в 2017 году.

Основным вопросом потребителей, обращающихся в Call-центр ПАО «Кубаньэнерго» в 2018 году, являлось отключение электрической энергии (87,2%).

Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет

Интерактивное обслуживание в ПАО «Кубаньэнерго» осуществляется посредством Личного кабинета клиента и Интернет-приемной, которые расположены в разделе «Потребителям» официального сайта ПАО «Кубаньэнерго» www.kubanenergo.ru.

Подраздел Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом ПАО «Кубаньэнерго» и обеспечивает прямую и обратную связи с потребителями услуг. Прием и первичная обработка обращений потребителей, поступивших через Интернет-приемную, и направление копий ответа на электронный адрес потребителя осуществляется специалистами департамента взаимодействия с клиентами.

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;
- 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;
- 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.

В 2018 году ПАО «Кубаньэнерго» проведены работы по расширению функционала Личного кабинета, потребителям предоставлена возможность:

- направить заявку на технологическое присоединение посредством перераспределения максимальной мощности.

Также, в ПАО «Кубаньэнерго» потребителям услуг предоставлен e-mail сервис, посредством которого потребитель может обратиться к специалистам департамента взаимодействия с клиентами на электронный адрес contact@kuben.elektra.ru и в кратчайшие сроки получить ответ на свой электронный адрес.

На корпоративном сайте ПАО «Кубаньэнерго» в разделе «Потребителям» подразделе «Технологическое присоединение» визуализирована информация о текущей загрузке центров питания 35 кВ и выше путем размещения интерактивной карты центров питания. На данной карте представлена информация о месте нахождения центров питания ПАО «Кубаньэнерго», их класс напряжения, год ввода в эксплуатацию и максимальная нагрузка по результатам замера режимного дня.

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 2018 год в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 80 544 заявок на оказание дополнительных услуг, 65 993 из которых исполнены. Среднее время исполнения заявок – 11 дней.

Наиболее востребованными в 2018 году оказались услуги по организации учета электроэнергии, по отключению-подключению потребителей, а также по восстановлению ранее выданных документов о технологическом присоединении.

По сравнению с 2017 годом (72 211 шт.) общее количество заявок на оказание дополнительных услуг увеличилось на 8 333 шт.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2018 году составила 215 128 тыс. руб., что на 95 723 тыс. руб. или 80% больше, чем в 2017 году.

Темы и результаты опросов потребителей

В 2018 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 916 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 2018 году составила 55%, в 2017 – 46%. В 2018 году 69% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений, что на 12 % больше чем в 2017 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 15% больше по сравнению с 2017 годом.

В 2018 году 84% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2017 – 69%.

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, 81% опрошенных удовлетворены качеством

организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 17% больше по сравнению с 2017 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 81% 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 2018 году выполнены следующие мероприятия:

1. В целях повышения информированности заявителей в Обществе организовано и проведено 22 семинара-совещания с участием представителей бизнеса и органов исполнителей власти субъекта Российской Федерации, а также 11 общественных встреч 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 373 человека, что превышает в 3,5 раза количество участников в 2017 году.

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 подачи заявки на технологическое присоединение посредством перераспределения максимальной мощности.

3. По результатам 148 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго», выявлено 66 313,066 кВт*ч неучтенной электроэнергии на сумму 2 744,672 тыс. руб.