

ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

Основная функция подразделений ПАО «Кубаньэнерго», осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг, – обеспечение оперативного и необременительного разрешения вопросов технологического присоединения, передачи электроэнергии, организации учета электроэнергии и дополнительных услуг для граждан и юридических лиц на территории эксплуатационной ответственности Общества.

Для обеспечения высокого уровня качества оказываемых Обществом услуг успешно функционируют 12 центров обслуживания потребителей и 41 пункт по работе с потребителями в районах электрических сетей.

В целях заочного обслуживания потребителей услуг в ПАО «Кубаньэнерго» организована круглосуточная работа кол-центра с единым федеральным номером 8-800-100-15-52. Операторы кол-центра оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгея по вопросам электроснабжения и времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, операторы кол-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам Компании.



За 2018 г. в кол-центр ПАО «Кубаньэнерго» обратилось более 500 тыс. потребителей.

В отчетном году в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 6 158 жалоб от потребителей услуг, что на 1,2% меньше, чем в 2017 г. (в том числе 2 113 обоснованных жалоб, что на 22% меньше, чем в 2017 г.).

Структура жалоб потребителей услуг, поступивших Обществу в отчетном году, %



Жалобы потребителей услуг рассмотрены, выполнены мероприятия, направленные на устранение их причин.

В 2018 г. в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 80 544 заявки на оказание Обществом дополнительных услуг, 65 993 из которых исполнены. По сравнению с 2017 г. количество заявок на оказание дополнительных услуг увеличилось на 10%, а выручка от их реализации – на 80%.

ПАО «Кубаньэнерго» также осуществляет интерактивное обслуживание клиентов на своем веб-сайте www.kubanenergo.ru в разделе «Потребителям / Система обслуживания потребителей» посредством:

- приема заявок на оказание услуг и обращений через личный кабинет клиента,
- приема обращений потребителей услуг через интерактивную обратную связь (интернет-приемную),
- предоставления информации потребителям в подразделе «Вопрос-ответ».

В 2018 г. в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 2 815 обращений, направленных через интерактивные клиентские сервисы, в том числе 1 627 заявок на технологическое присоединение, из которых 273 направлены через Портал электросетевых услуг на официальном сайте ПАО «Россети», что на 119 заявок (на 77%) больше, чем в 2017 г.

В целях повышения качества обслуживания потребителей услуг в 2018 г. расширен функционал личного кабинета на сайте Общества в части технологического присоединения и обслуживания потребителей услуг с предоставлением возможности направления заявки на технологическое присоединение посредством перераспределения максимальной мощности.

В целях повышения информированности заявителей Общество провело:

- 22 семинара-совещания с участием представителей бизнеса и органов исполнителей власти субъекта Российской Федерации,
- 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.

Эти мероприятия собрали 373 участника, что в 3,5 раза больше, чем в 2017 г.

Проведение Компанией общественных встреч также запланировано на 2019 г.