

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПАО «РОССЕТИ КУБАНЬ», ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ, — ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПЕРАТИВНОГО, НЕОБРЕМЕНИТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ, ПЕРЕДАЧИ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ, ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ТЕРРИТОРИИ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОБЩЕСТВА.



**Александр
Владиславович Чепусов**
Заместитель Генерального директора
по развитию и технологическому
присоединению ПАО «Россети Кубань»



«Особое внимание в развитии системы обслуживания потребителей руководство Общества уделяет регулярному информированию потребителей об услугах Компании, обеспечению комфортных условий очного обслуживания, повышению доступности цифровых услуг. В отчетном году ввиду ограничений, связанных с распространением COVID-19, основным способом взаимодействия Компании с клиентами был интерактивный сервис Группы компаний ПАО «Россети» www.портал-тп.рф.

За 2021 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 87 846 обращений, направленных через интерактивные клиентские сервисы, что на 34% больше, чем за 2020 г.

В отчетном году ПАО «Россети Кубань» активно взаимодействовало с представителями органов исполнительной власти Краснодарского края и Республики Адыгея, общественности, бизнеса, потенциальными потребителями услуг Компании по вопросам развития электросетевого комплекса и повышения доступности энергетической инфраструктуры».

Для обеспечения высокого уровня качества оказываемых Обществом услуг успешно функционируют 13 центров обслуживания потребителей и 41 пункт по работе с потребителями в районах электрических сетей.

В целях заочного обслуживания потребителей услуг в ПАО «Россети Кубань» осуществляется круглосуточная работа кол-центра с едиными федеральными номерами 8-800-100-15-52 и 8-800-220-0-220. Сотрудники кол-центра оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгеи по вопросам электроснабжения и времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, они принимают сообщения

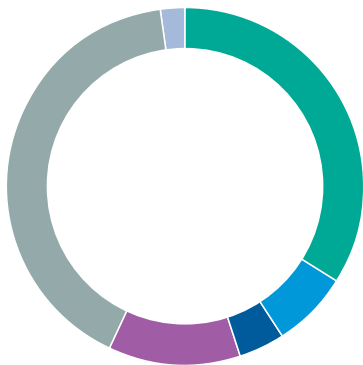
потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам Компании.

За 2021 г. в кол-центр ПАО «Россети Кубань» поступило более 870 тыс. звонков, что на 210 тыс. звонков больше, чем в 2020 г.

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступила 11 121 жалоба от потребителей услуг, из которых 3 092 — обоснованные.

По результатам 110 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших через кол-центр, выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 1,38 млн руб.

СТРУКТУРА ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ, ПОСТУПИВШИХ ОБЩЕСТВУ В ОТЧЕТНОМ ГОДУ (%)



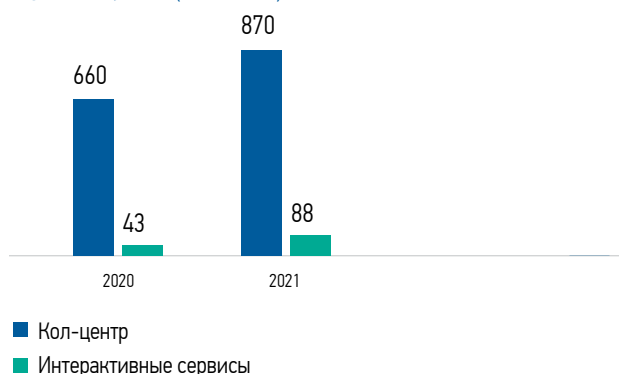
- 34 ■ Отключение электроэнергии
- 7 ■ Техническое обслуживание
- 4 ■ Учет электроэнергии
- 12 ■ Технологическое присоединение
- 41 ■ Передача электроэнергии
- 2 ■ Прочее
- 0 ■ Контактная информация, качество обслуживания, доп. услуги

Жалобы потребителей услуг рассмотрены, выполнены запланированные на отчетный период мероприятия по устранению их причин.

В 2021 г. ПАО «Россети Кубань» осуществляло обслуживание клиентов в основном на портале электросетевых услуг Группы компаний ПАО «Россети» www.портал-тп.рф.

В 2021 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 87 846 обращений, направленных через интерактивные клиентские сервисы, что на 22 373 обращения больше, чем в 2020 г. В том числе 53 947 заявок — на технологическое присоединение, что на 25 677 больше, чем в 2020 г.

СТРУКТУРА КЛИЕНТСКИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛАМ (ТЫС. ШТ.)



ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА В НАПРАВЛЕНИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ЗА 2021 ГОД

Для взаимодействия с потребителями услуг в период высокой заболеваемости COVID-19 и режима повышенной готовности, введенного на территории Краснодарского края и Республики Адыгеи, реализованы следующие мероприятия:

- ограничена работа офисов обслуживания потребителей услуг;
- обеспечено информирование потребителей через официальный сайт Общества, социальные сети и СМИ о возможности получения услуг в электронной форме через портал-тп.рф для потребителей Группы компаний ПАО «Россети» без личного посещения офисов обслуживания;
- повышена доступность электронного взаимодействия с потребителями услуг при осуществлении технологического присоединения посредством личного кабинета на официальном сайте портал-тп.рф и в мобильном приложении;
- в офисах обеспечены автоматизированные рабочие места для заявителей, не имеющих доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, организованы консультации специалистов Компании по возникающим вопросам при подаче заявок.

Также налажена работа портала обратной связи с потребителями «Светлая страна» на официальном сайте ПАО «Россети», с помощью которого потребитель может оставить обращения по следующим вопросам:

- систематические отключения электроэнергии;
- колебания напряжения / низкое напряжение;
- дефекты электрооборудования.

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2022 г. запланировано:

- развитие и укрупнение структуры кол-центра;
- повышение эффективности клиентского обслуживания на площадках офисов с целью увеличения количества потребителей дополнительных услуг.

