

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

« Особое внимание в развитии системы обслуживания потребителей руководство Общества уделяет регулярному информированию потребителей об оказываемых Компанией услугах, обеспечению комфортных условий очного обслуживания, повышению доступности услуг посредством интерактивных сервисов обслуживания.

В 2022 г. на базе главного центра обслуживания потребителей Общества реализован принцип обслуживания потребителей «Единая площадка» с участием представителя гарантирующего поставщика ПАО «ТНС энерго Кубань» — потребитель может получить услуги, предоставляемые не только Обществом, но и ПАО «ТНС энерго Кубань».

Кроме того, проведена модернизация программно-аппаратного комплекса центра обработки вызовов с заменой серверного оборудования и программного обеспечения.

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



**АЛЕКСАНДР  
ВЛАДИСЛАВОВИЧ  
ЧЕПУСОВ**

Заместитель Генерального директора по развитию и технологическому присоединению



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.

Для обеспечения высокого уровня качества оказываемых Обществом услуг успешно функционируют

**13** центров обслуживания потребителей

**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) 220-02-20. Операторы кол-центра оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгеи по вопросам

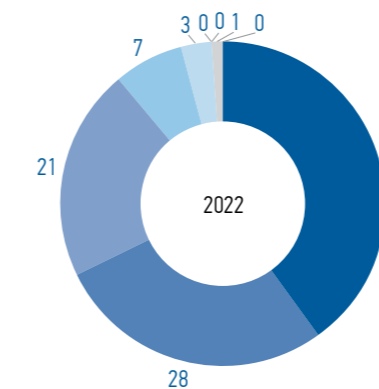
электроснабжения и времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, операторы кол-центра принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии и предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам Компании.

За 2022 г. в кол-центр ПАО «Россети Кубань» обратилось

более **1 млн** потребителей, что на 26% больше, чем в 2021 г.

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 6,9 тыс. жалоб от потребителей услуг, из которых 2,5 тыс. жалоб являются обоснованными. Количество жалоб, поступивших в отчетном году, на 4,1 тыс. жалоб (или 37%) меньше, чем за 2021 г.

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



- Передача электроэнергии
- Отключение электроэнергии
- Технологическое присоединение
- Техническое обслуживание
- Учет электроэнергии
- Качество обслуживания
- Дополнительные услуги
- Прочее
- Контактная информация

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

ПАО «Россети Кубань» в 2022 г. осуществляло обслуживание клиентов посредством портала электросетевых услуг Группы компаний ПАО «Россети» [www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф).

В 2022 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 43 902 комплектные заявки на технологическое присоединение, по результатам рассмотрения которых заключено 36 912 договоров об осуществлении технологического присоединения.

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА В НАПРАВЛЕНИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ЗА 2022 ГОД

По итогам 2022 г. в ПАО «Россети Кубань» был проведен 31 семинар-совещание в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей, представителей бизнеса и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам повышения доступности энергетической инфраструктуры, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде. В семинарах-совещаниях приняли участие 554 человека.

- По результатам 23 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в кол-центр, выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 405 001,94 руб.
- В 2022 г. проведена модернизация программно-аппаратного комплекса центра обработки вызовов с заменой серверного оборудования и программного обеспечения. Это позволило реализовать современные функции по обработке телефонных вызовов потребителей — автоматическую маршрутизацию по тематикам вопросов, а также интерактивное голосовое меню, позволяющее в автоматическом режиме информировать потребителей о наиболее важных аспектах деятельности Общества.
- Реализован функционал приема оплаты за услуги по технологическому присоединению непосредственно в личном кабинете потребителя на сайте «Портал электросетевых услуг Группы компаний ПАО «Россети»».

На базе главного центра обслуживания потребителей Общества реализован принцип обслуживания потребителей «Единая площадка» с участием представителя гарантирующего поставщика ПАО «ТНС энерго Кубань» — потребитель может получить услуги, предоставляемые не только Обществом, но и ПАО «ТНС энерго Кубань». В офисах очного обслуживания потребителей обеспечены автоматизированные рабочие места для заявителей, не имеющих доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Специалистами офисов Компании предоставляются консультации по возникающим при подаче заявок вопросам.

В 2022 г. менеджментом ПАО «Россети Кубань» принято участие в VI Всероссийском практическом семинаре «Эффективная работа участников рынка электроэнергетики в условиях современного законодательства» по направлениям «Технологическое присоединение к сетям», «Тарифная политика и антимонопольный контроль», «Интеллектуальные системы учета», «Изменения в работе сбытовых компаний», «Резерв сетевой мощности», «Критерии ТСО».

В рамках семинара обсуждались вопросы, связанные с законностью/незаконностью продления сроков выполнения мероприятий по договорам об осуществлении технологического присоединения посредством заключения дополнительных соглашений, о создании одной системообразующей территориальной сетевой организации в каждом субъекте Российской Федерации, о способах обжалования решений органов государственного регулирования цен (тарифов).

Кроме того, в 2022 г. работниками ПАО «Россети Кубань» принято участие в практическом семинаре, организованном ПАО «Россети Ленэнерго», в рамках которого от представителей Минэнерго России и ФАС России получены разъяснения по вопросам применения актуальных правил технологического присоединения потребителей.

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2023 г. запланировано:

- повышение эффективности клиентского обслуживания за счет оптимизации процессов приема и обработки обращений потребителей услуг;
- модернизация корпоративных автоматизированных систем по обработке обращений потребителей в целях повышения точности и скорости обработки обращений.