

Информация о количестве точек поставки, в том числе оборудованные приборами учета в сетях ПАО "Кубаньэнерго" за 2019 г. с динамикой по отношению к предыдущему отчетному периоду

	Всего		Бытовые потребители		Юридические потребители		ОДПУ МКД		Автоматизированно ПУ
	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	точки поставки	в т.ч. оборудованные ПУ	
2019 год	1 167 418	1 158 379	1 056 385	1 048 145	101 715	100 916	9 318	9 318	219 488
Динамика к прошлому отчетному периоду	-0,58%	-1,33%	-0,83%	-1,58%	2,00%	1,21%	0,90%	0,90%	12,35%

Информация о количестве потребителей ПАО "Кубаньэнерго" за 2019 г. с динамикой по отношению к предыдущему отчетному периоду

	Всего	Бытовые потребители	Юридические потребители
2019 год	1 106 113	1 057 463	48 650
Динамика к прошлому отчетному периоду	-1,45%	-1,56%	1,00%

П.1.3 Приложения 7 к единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденного приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 №186

В состав ПАО «Кубаньэнерго» входят 11 электросетевых филиалов: Адыгейские, Армавирские, Краснодарские, Лабинские, Ленинградские, Славянские, Сочинские, Тимашевские, Тихорецкие, Усть-Лабинские, Юго-Западные электрические сети, включающие 54 РЭС. В зону обслуживания которых входит Краснодарский край и Республика Адыгея. Общая площадь обслуживаемой территории – Краснодарского края и Республики Адыгея составляет 83,3 тыс. кв. км с населением 6,1 млн. человек.

ПАО «Кубаньэнерго» осуществляет эксплуатацию:

- 717 ПС 35-220 кВ (10 501,6 МВА);
- 23 264 ТП 6-10/35-0,4 кВ (4 995,05 МВА);
- Линий электропередач напряжением 0,4-220 кВ протяженностью 91 644 км по цепям (89 347 км по трассе).

Справочно 2019год:

Сведения о протяженности ЛЭП			
Класс напряжения ЛЭП	Протяженность ЛЭП по цепям км	в том числе:	
		Протяженность ВЛ, км	Протяженность КЛ, км
0,4	42 967,37	42 482,91	484,46
6-10	34 315,60	32 449,88	1 865,72
35	7 830,15	7 817,65	12,50
110	6 346,82	6 243,55	103,27
220	184,0	184,0	0
ИТОГО:	91 643,93	89 177,99	2 465,94

Сведения об оборудовании		
Наименование оборудования	Количество, шт	Установленная мощность, МВА
ПС 35-110 кВ	717	10 501,6
ТП 6-10/35-0,4 кВ	23 264	4 995,05
ИТОГО:	23 981	15 496,65

Справочно 2018год:

Сведения о протяженности ЛЭП			
Класс напряжения ЛЭП, кВ	Протяженность ЛЭП по цепям, км	в том числе:	
		Протяженность ВЛ, км	Протяженность КЛ, км
0,4	42 758,66	42 278,10	480,56
6-10	34 196,46	32 382,92	1 813,54
35	7 736,49	7 733,44	3,05
110	6 323,22	6 229,87	93,35
220	76,10	76,10	0
ИТОГО:			

Сведения об оборудовании		
Наименование оборудования	Количество, шт	Установленная мощность, МВА
ПС 35-110 кВ	716	9 924,07
ТП 6-10/35-0,4 кВ	23 089	4 909,07
ИТОГО:	23 805	14 833,14

Сведения ПАО «Кубаньэнерго» по ИТС и физическому износу за 2018 и 2019 годы

ПАО "Кубаньэнерго"	2018 год		2019 год	
	Индекс технического состояния*	Физический износ**	Индекс технического состояния*	Физический износ**
ЛЭП 35 кВ	69,58	30,42	74,2	25,8
ЛЭП 110 кВ	74,71	25,29	76,75	23,25
ЛЭП 220 кВ	73,09	26,91	82,58	17,42
Трансформаторы 110 кВ	84,37	15,63	86,19	13,81
Трансформаторы 220 кВ	-	-	100	0
ИТОГО:	72,24	27,76	75,77	24,23

* - ИТС рассчитан по методике оценки технического состояния, утвержденной приказом Минэнерго России от 26.07.2017 № 676 "Об утверждении методики оценки технического состояния основного технологического оборудования и линий электропередачи электрических станций и электрических сетей "

** - физический износ рассчитан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2016 года № 1401 "О комплексном определении показателей технико-экономического состояния объектов электроэнергетики, в том числе показателей физического износа и энергетической эффективности объектов электросетевого хозяйства, и об осуществлении мониторинга таких показателей"

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии за 2019 год

(приказ Министерства энергетики РФ от 06.04.2015 №217 «О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186»)

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	1,1138	1,0887	-2,30
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0231	0,2859	+1 138,40
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,0008	0,1933	+25 646,10
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,5425	1,8069	+17,10
1.4	НН (до 1 кВ)	1,1110	1,0855	-2,30
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0,5012	0,4675	-6,70
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0367	0,1979	+439,30
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0,0090	0,3438	+3 715,60
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,8904	0,8010	-10,00
2.4	НН (до 1 кВ)	0,4990	0,4659	-6,60
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIDI, план}$)	10,3681	16,5448	+59,60
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0,0000	0,1592	0,00
3.3	СН2 (1-20 кВ)	19,4088	23,2127	+19,60
3.4	НН (до 1 кВ)	10,3204	16,5164	+60,00
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIFI, план}$)	2,5451	3,5239	+38,50
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0,0000	0,0938	0,00
4.3	СН2 (1-20 кВ)	3,7495	5,0423	+34,50
4.4	НН (до 1 кВ)	2,5390	3,5174	+38,50
5	Количество случаев нарушения качества	3	5	+66,67

	электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	3	5	+66,67

ической энергии в

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{ср.эл}						Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П _{ср.вт}						Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{ср.эл}						Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П _{ср.вт}						Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальной количеству потребителей)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		энергии, П _{ср.эл}						энергии, П _{ср.вт}						энергии, П _{ср.эл}						энергии, П _{ср.вт}							
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН						
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
1.	Адмгтские ЭС	0,0000	0,0000	1,0412	1,4241	0,0000	0,0000	0,6085	0,5578	0,0000	0,0000	25,8295	12,1286	0,0000	0,0000	5,7288	2,9666	0,000758	Мероприятия, направленные на повышение качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а также путем включения в производственный и инвестиционный программы. Срок выполнения: в течение года								
2.	Армгтские ЭС	0,0000	0,0000	0,0001	1,3346	0,0000	0,0000	0,0026	0,5649	0,0000	0,0000	4,7945	13,5044	0,0000	0,0000	1,0283	2,4837	0,000592									
3.	Краснодарские ЭС	0,0000	0,0000	5,2357	1,1572	0,0000	0,0000	2,0577	0,3811	0,0000	0,0000	34,9211	16,3851	0,0000	0,0000	6,2740	3,6230	0,001104									
4.	Дальневосточные ЭС	0,0000	0,0000	0,0874	1,2196	0,0000	0,0000	0,0472	0,5459	0,0000	0,0000	0,5337	12,5658	0,0000	0,0000	0,000291	2,8161	0,000291									
5.	Дальневосточные ЭС	0,0000	0,0000	0,1371	0,8236	0,0000	0,0000	0,1514	0,4160	0,0000	0,0000	0,8608	15,9765	0,0000	0,0000	0,2811	3,5690	0,000021									
6.	Самарские ЭС	0,0000	0,0000	0,5010	0,6014	0,0000	0,0000	0,1020	0,2878	0,0000	0,0000	12,4125	16,5775	0,0000	0,0000	2,6072	3,2245	0,000639									
7.	Самарские ЭС	0,0000	0,0000	0,6356	0,8679	0,0000	0,0000	0,5392	0,6325	0,0000	0,0000	7,5606	7,6849	0,0000	0,0000	1,2943	1,2530	0,001155									
8.	Татарские ЭС	0,0000	0,0000	0,4739	0,9848	0,0000	0,0000	0,2402	0,4577	0,0000	0,0000	22,8326	21,0766	0,0000	0,0000	4,1863	3,9212	0,000520									
9.	Усть-Лабинские ЭС	0,0000	0,0000	0,0000	0,9375	0,0000	0,0000	0,3862	0,3862	0,0000	0,0000	8,7721	15,9992	0,0000	0,0000	1,4000	2,9678	0,000720									
10.	Усть-Лабинские ЭС	0,0000	0,0000	0,1911	1,1093	0,0000	0,0000	0,4884	0,3082	0,0000	0,0000	42,5637	18,6867	0,0000	0,0000	8,3798	3,4308	0,000816									
11.	Юго-Западные ЭС	0,0000	0,0000	1,3441	1,3803	0,0000	0,0000	0,7016	0,6122	0,0000	0,0000	54,2738	26,9205	0,0000	0,0000	16,0032	7,5901	0,002367									
	Всего по ПАО «Кубаньэнерго»	0,2859	0,1933	1,8069	1,0855	0,1979	0,3438	0,8081	0,4659	0,0000	0,1592	23,2127	16,5164	0,0000	0,0938	5,0423	3,5174	0,000967									

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

В 2019 году ПАО «Кубаньэнерго» в целом выполнена основная задача производственной деятельности – поддержание достаточного уровня надежности функционирования электросетевого оборудования. Для достижения в 2019 году высокого уровня надежности электроснабжения потребителей электрической энергии годом ранее были сформированы и выполнены программы технического перевооружения, реконструкции, ремонта и технического обслуживания энергообъектов.

Основные мероприятия в объеме ТООР, выполненные в 2019 году:

1. Содержание трасс ВЛ:

- расширение трасс – 405,22 га;
- расчистка трасс ВЛ – 1620,2 га.

Ежегодное выполнение расширения и расчистки трасс ВЛ 35 кВ и выше позволяет снизить аварийность из-за воздействия ДКР.

2. Повышение грозоупорности электрооборудования:

- замена вентильных разрядников на ограничители перенапряжений нелинейные: 110 кВ – 86 шт., 35 кВ – 183 шт.;
- ремонт / замена физически изношенного грозозащитного троса на участках ВЛ 35-110 кВ – 77,1 км.

Выполнение работ по повышению грозоупорности ВЛ 35 кВ и выше позволило снизить аварийность на 34,4%, с 128 аварий в 2018 году до 84 аварий в 2019 году. При этом отмечено относительное снижение грозовой активности в 2019 году по сравнению 2018 годом. По данным Государственного учреждения «Краснодарский краевой центр по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (ГУ «КЦГМС») по Краснодарскому краю и республике Адыгея в 2018 году (с января по октябрь включительно) грозовая активность, составила 67,4 ч., а в 2019 году – 62,6 ч. (уменьшение на 7,1%).

3. Замена полимерной, фарфоровой, а также загрязненной стеклянной изоляции на ВЛ 35 кВ и выше – 25350 шт.

В результате количество случаев повреждений изоляторов на ВЛ 35 кВ и выше с 2018 года снизилось на 27,6% (в 2018 году – 58 аварий, в 2019 году – 42 аварии).

- замена опор ВЛ 35-110 кВ – 98 шт.;

В результате случаи повреждения опор на ВЛ 35 кВ и выше в 2018 году не зафиксированы.

- замена провода на ВЛ 35 кВ и выше – 89,1 км.

В результате количество случаев повреждений проводов на ВЛ 35 кВ и выше снизилось с 2018 года на 12,8% (в 2018 году – 39 аварий, в 2019 году – 34 аварии).

- замена опор ВЛ 0,38-10 кВ – 2774 шт.

В результате количество повреждений опор на ВЛ 6-10 кВ за 2019 год составило всего 2 случая (за исключением внешних воздействий: наезд транспорта и прочее).

- замена провода на ВЛ 0,38-20 кВ – 680,3 км;

- замена неизолированного провода 0,38-10 кВ на СИП – 114,37 км.

В результате количество случаев повреждений проводов на ВЛ 6-10 кВ снизилось с 2018 года на 45,7% (в 2018 году – 92 аварии, в 2019 году – 50 аварий).

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

Отсутствует.

В 2019 ПАО «Кубаньэнерго» также реализованы следующие мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

1. Изданы приказы:

- от 16.01.2019 №24 «О внесении изменений в приказ ПАО «Кубаньэнерго» от 20.10.2017 №1181» в части утверждения типовых форм договором технологического присоединения;

- от 29.08.2019 №810 «Об утверждении плана мероприятий по сокращению объема действующих договоров об осуществлении технологического присоединения с нарушенным сроком исполнения обязательств»;

- от 10.07.2019 №654 «О предоставлении документов, являющихся источниками информации для расчета КПЭ» в части определения порядка и сроков сбора и обработки документов для расчета КПЭ «Соблюдение сроков осуществления технологического присоединения».

2. На базе УДПО «Энергетический институт повышения квалификации ПАО «Кубаньэнерго» было проведено четыре обучающих семинара в целях повышения квалификации сотрудников Общества по вопросам осуществления процедуры технологического присоединения.

Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ПАО "Кубаньэнерго"

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего, 2019 год
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2018	2019	Динамик а изменен ия показате ля, %	2018	2019	Динамик а изменен ия показате ля, %	2018	2019	Динамик а изменен ия показате ля, %	2018	2019	Динамик а изменен ия показате ля, %	2018	2019	Динамик а изменен ия показате ля, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Чило заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	29 895	29 262	-2	1 753	1 887	8	727	462	-36	1 031	309	-70	8	2	-75	31 922
2	Число заявок, на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществления технологического присоединения, штуки	27 632	28 532	3	1 471	1 732	18	516	415	-20	578	267	-54	6	2	-67	30 948
3	Число заявок, на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, в том числе:	211	21	-90	30	3	-90	68	7	-90	278	41	-85	4	1	-75	73
3.1.	по вине сетевой организации	211	21	-90	30	3	-90	68	7	-90	278	41	-85	4	1	-75	73
3.2.	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжителжтельность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	9	10	5	8	8	6	64	15	-77	259	51	-80	81	33	-59	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения, штуки	26 214	26 704	2	1 331	1 472	11	279	252	-10	256	157	-39	3	2	-33	28 587
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения, штуки	25 199	24 449	-3	1 303	1 334	2	304	265	-13	176	165	-6	3	0	-100	26 213
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения, по которым произошло нарушение сроков, шт.	4 473	7 413	66	426	724	70	134	193	44	44	57	30	3	0	-100	8 387
7.1	по вине сетевой организации	1 183	1 678	42	109	198	82	68	63	-7	14	24	71	3	0	-100	1 963
7.2	по вине заявителя	3 290	5 735	74	317	526	66	66	130	97	30	33	10	0	0		6 424
9	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	210	197	-6	397	445	12	851	834	-2	883	770	-13	929	0	-100	220

4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» за 2019 год

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

Характеристика обращений потребителей услуг

В 2019 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 824 885 шт., из них обращений по телефону – 653 826 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 5 849 шт.

По сравнению с 2017 годом (727 104 шт.) общее количество обращений увеличилось на 97 781 шт. Увеличение количества обращений от потребителей в 2019 году по сравнению с предыдущим годом обусловлено повышением информированности потребителей услуг о способах связи с компанией.

Наибольшее количество обращений, поступивших в ПАО «Кубаньэнерго» в 2019 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 2019 году)

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2019 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону Call-центра ПАО «Кубаньэнерго».

Операторами Call-центра ПАО «Кубаньэнерго» в 2019 году принято 653 826 обращения по основным вопросам деятельности Компании (79%). По сравнению с 2018 годом количество звонков увеличилось на 86 970 шт., что составило 15,3%.

Работа с жалобами потребителей услуг

(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Кубаньэнерго" в 2019 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг ПАО "Кубаньэнерго" за 2019 год)

В 2019 году общее количество жалоб составило 7 955 шт.

По всем жалобам потребителей услуг подготовлены ответы.

Правомерными жалобами признаны 2 796 шт., неправомерными – 5 159 шт.

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 13 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 2019 году принято 644 925 обращения по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2018 годом количество звонков увеличилось на 107 923 шт., что составило 20%. При этом среднее время обработки телефонного вызова номер 8-800-100-15-52 от потребителя на единый федеральный составило 0,28 мин., что на 0,89 мин. меньше чем в 2018 году.

Основным вопросом потребителей, обращающихся в Call-центр ПАО «Кубаньэнерго» в 2019 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;
- направить заявку на технологическое присоединение посредством перераспределения максимальной мощности;
- оценить качество работы с обращением потребителя услуг;
- направить/получить договор об осуществлении технологического присоединения/договор энергоснабжения, подписанных посредством ЭЦП.

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.

Темы и результаты опросов потребителей

В 2019 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 1534 анкеты.

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 2019 году составила 58%, в 2018 – 55%. В 2018 году 71% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений, что на 3 % больше чем в 2018 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2019 году 81% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам.

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».

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 предпочтительными каналами взаимодействия с Компанией являются Центры обслуживания потребителей, Личный кабинет и телефон, их отметили 74% 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 качестве основных результатов работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2019 год обозначим следующие:

1. Открытие в ПАО «Кубаньэнерго» Главного центра обслуживания потребителей с целью предоставления услуг ПАО «Кубаньэнерго» на территории Краснодарского края и Республики Адыгея.

2. В целях повышения информированности заявителей в Обществе организовано и проведено 23 семинара-совещания с участием представителей бизнеса и органов исполнителей власти субъекта Российской Федерации (275 участников), а также 46 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 (507 участников).

3. Проведение «Энергодialogа с потребителями Кубанской энергосистемы» под руководством генерального директора ПАО «Кубаньэнерго» С.В. Сергеева г. Краснодар с представителями бизнеса.

4. В рамках реализации «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 № 1144-р, ПАО «Кубаньэнерго» обеспечено функционирование автоматизированных рабочих мест с доступом к сети Интернет для потребителей услуг на территории 13 Центров обслуживания потребителей.

5. В офисах обслуживания потребителей установлено 20 единиц платежного оборудования для приема оплаты (в 13 ЦОП и 7 ПРП).

6. По результатам 125 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших на телефон Call-центра ПАО «Кубаньэнерго», выявлено 465 172 кВт*ч неучтенной электроэнергии на сумму 1 198,264 тыс. руб.

Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю

Наряду с основными видами деятельности ПАО «Кубаньэнерго» оказываются дополнительные услуги, такие как:

- аренда объектов и размещению оборудования,
- техническое и ремонтно-эксплуатационное обслуживание,
- выполнению строительно-монтажных работ,
- консультационные и организационно-технические услуги,
- прочие услуги.

За 2019 год в ПАО «Кубаньэнерго» поступило 117 022 заявки на оказание дополнительных услуг, 88 031 из которых были исполнены.

Наиболее востребованными в 2019 году стали услуги по организации учета электрической энергии, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, а также по переоформлению (восстановлению) документов о технологическом присоединении.

По сравнению с 2018 годом (80 544 шт.) общее количество заявок на оказание дополнительных услуг увеличилось на 36 478 шт.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2019 году составила 281 848 тыс. руб., что на 66 720 тыс. руб. или на 31% больше чем в 2018 году.

Наиболее значимыми по выручке являются услуги по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов.

Для удобства пользователей обновлен интерфейс раздела «Дополнительные услуги» на официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго»

Прейскурант на дополнительные (нетарифные) услуги размещён на официальном сайте ПАО «Кубаньэнерго» в разделе «Дополнительные услуги».