

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

«Целью Компании в области взаимодействия с потребителями является построение клиентоцентричной модели деятельности и организации услуг и сервисов, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия с потребителями за счет анализа клиентского опыта и удовлетворения актуальных потребностей как населения, так и бизнеса.

«Россети Кубань» уделяет особое внимание регулярному информированию потребителей об оказываемых Компанией услугах, обеспечению комфортных условий очного обслуживания и повышению доступности услуг посредством интерактивных сервисов обслуживания.

Компания обслуживает клиентов посредством [Портала ТП РФ](#), а также на площадках офисов обслуживания потребителей.

В 2024 г. в ПАО «Россети Кубань» через интерактивные клиентские сервисы поступило 112,4 тыс. обращений, из них около 50% составляют заявки на технологическое присоединение.

По результатам 62 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в центр обработки телефонных вызовов, выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 271 тыс. руб.

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

**Александр Владиславович Чепусов**

Заместитель Генерального директора по развитию и технологическому присоединению

Основная функция подразделений «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 Компании.

Для обеспечения высокого уровня качества услуг, оказываемых Компанией, успешно функционируют 15 центров обслуживания потребителей и 39 пунктов по работе с потребителями в районах электрических сетей.

В целях заочного обслуживания потребителей услуг в АО «Россети Кубань» осуществляется круглосуточная

работа центра обработки телефонных вызовов с единым федеральным номером 8 (800) 220-0-220 и единым коротким номером 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220». Операторы центра обработки телефонных вызовов оперативно информируют население Краснодарского края и Республики Адыгеи по вопросам электроснабжения и времени

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

## Динамика показателей Компании по взаимодействию с потребителями за 2022–2024 годы (тыс. шт.)

Показатель	2022	2023	2024	Изменения, 2024/2023, % (п. п.)
Общее количество обращений	1 314,0	1 634,6	1 722,2	+5,4%
Доля обращений по цифровым каналам (%)	9,3	6,8	6,5	–0,3 п. п.
Доля обращений из-за ненадлежащего качества услуг (%)	0,5	0,4	0,4	–
Структура обращений по каналам:				
• офисы обслуживания	60,9	70,9	72,4	+2,1%
• контактный центр	1 111,8	1 432,1	1 522,0	+6,3%
• почта	17,8	19,2	15,3	–20,3%
• интерактивные сервисы	123,3	112,3	112,3	–
• социальные сети и мессенджеры	0	0	0	–
• прочее	0	0	0	–

За 2024 г. в центр обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань» обратились 1 586 138 потребителей (на 7% больше, чем в 2023 г.).

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 7 796 жалоб от потребителей услуг.

Жалобы потребителей услуг рассмотрены. Выполнены запланированные на отчетный период мероприятия, направленные на устранение причин поступивших жалоб.

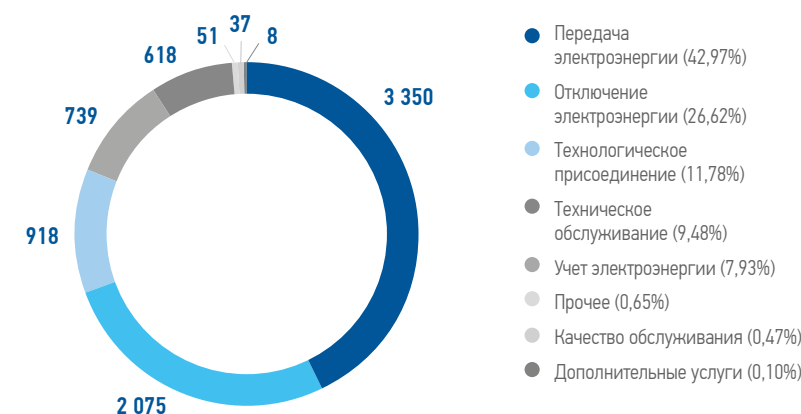
В 2024 г. ПАО «Россети Кубань» взаимодействовало с потребителями как на площадках офисов обслуживания потребителей, так и посредством [Портала ТП РФ](#).

С помощью Портала ТП РФ потребители имеют возможность подавать в электронном виде обращения и заявки:

- на технологическое присоединение к электрическим сетям;
- установку/замену приборов учета;
- перераспределение мощности;
- восстановление документов по технологическому присоединению;
- дополнительные услуги и др.

Кроме того, на Портале ТП РФ потребители могут рассчитать стоимость технологического присоединения, ознакомиться с графиками плановых отключений, а также пройти опрос для оценки качества и доступности технологического присоединения к электрическим сетям.

## Структура жалоб потребителей услуг, поступивших в «Россети Кубань» в отчетном году (шт.)



В 2024 г. в Компанию поступило 112 389 обращений посредством электронных сервисов, из них 58 242 обращения представляли собой заявки на технологическое присоединение.

Всего в 2024 г. в ПАО «Россети Кубань» поступило 49 015 комплектных заявок на технологическое присоединение. По результатам их рассмотрения был заключен 35 961 договор об осуществлении технологического присоединения.

#### Основные результаты работы «Россети Кубань» в направлении взаимодействия с клиентами за 2024 год

- Внедрение АИС ОКО, реализованной на отечественной платформе
- Установление в центрах обслуживания потребителей системы видеонаблюдения с функцией аудиозаписи
- Проведение 22 семинаров-совещаний 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 227 человек

- Участие в ряде совещаний под председательством заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по вопросам реализации комплексных туристических проектов («Лагонани», «Абрау-Дюрсо», «Новая Анапа»), а также создания объектов обеспечивающей инфраструктуры
- Проведение на базе Компании семинара-совещания с представителями Минэнерго России и ФАС России по вопросам применения Правил технологического присоединения потребителей<sup>1</sup>

Для развития клиентоориентированного подхода и повышения качества предоставляемых Компанией услуг в 2025 г. запланированы следующие меры:

- 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.

В «Россети Кубань» реализуется клиентоцентричный подход к взаимодействию с клиентами. Данный подход подразумевает:

- выявление и изучение потребностей клиентов;
- проектирование новых и модернизацию существующих сервисов и услуг;
- совершенствование процесса удовлетворения потребностей клиентов путем предоставления услуг и сервисов;
- организацию обслуживания клиентов услуг;
- организацию процесса раскрытия информации;
- этикет обслуживания клиентов услуг;
- совершенствование инфраструктуры взаимодействия и инструментов обратной связи с потребителями услуг;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Внедрение АИС ОКО, реализованной на отечественной платформе

## 22 СЕМИНАРА-СОВЕЩАНИЯ

проведено в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей

# ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Компания уважает и соблюдает права человека.

Созданы все условия, необходимые для обеспечения взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями. Так, вход в главный центр обслуживания потребителей оборудован подъемной платформой для маломобильных групп населения.

Кроме того, заявки на оказание большей части услуг, предоставляемых «Россети Кубань», можно подать посредством соответствующих электронных сервисов. Услуги по технологическому присоединению также можно оплатить онлайн.

Дополнительно на территории главного центра обслуживания потребителей размещен специально оборудованный детский уголок.

## 2 ЧЕЛОВЕКА

с ограниченными возможностями трудоустроены в центре обработки вызовов «Россети Кубань»

ЗА 2024 Г. ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В АДРЕС ПАО «РОССЕТИ КУБАНЬ» НЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО.



<sup>1</sup> Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 (в действующей редакции).