

Інформація

щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за III квартал 2024 року
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
(найменування ліцензіата)

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	165 046
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	52 673
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	110 312
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	62,44
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	69,79
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	6,81
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	161
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	313
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	254
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	173
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	93
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	10 683
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	10 683
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

Додаток 1
до Мінімальних вимог до якості
обслуговування споживачів

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за III квартал 2024 року
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

(найменування ліцензіата)

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			8 976	1 927
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	1 075	1 125
		Зміна договору	T2.2	97	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	15	42
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	1	0
		Інше	T2.7	520	138
T3	Відключення за несплату рахунків			948	122
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	1
		Заборгованість за рахунком	T4.3	25 936	3 224
		Інше	T4.4	5 960	2 611
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	1	47
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	904	46
T6	Зміна постачальника			0	1
T7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2	0	0
T8	Неконкурентна поведінка			0	0
T9	Пільги, субсидії			60	13
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			1	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1 625	615
T13	Надання іншої довідкової інформації			3 070	354
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			2 124	413
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			67	4
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			1 293	0
Усього				52 673	10 683