

Додаток 4  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів електричної  
енергії кол-центрами

Інформація  
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за IV квартал 2024 року  
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

(найменування ліцензіата)

| № з/п                                                     | Показник                                                                          | Одиниця виміру | Значення показника |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| 1                                                         | 2                                                                                 | 3              | 4                  |
| І. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру   |                                                                                   |                |                    |
| 1                                                         | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)                      | одиниць        | 165 252            |
| 2                                                         | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                              | одиниць        | 53 944             |
| 3                                                         | Кількість дзвінків, оброблених в ГМС                                              | одиниць        | 110 512            |
| 4                                                         | Рівень сервісу протягом 30 секунд                                                 | %              | 68,49              |
| 5                                                         | Рівень сервісу протягом 60 секунд                                                 | %              | 75,61              |
| 6                                                         | Відсоток втрачених у черзі дзвінків                                               | %              | 4,82               |
| 7                                                         | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                           | секунда        | 152                |
| 8                                                         | Середній час у черзі дзвінків                                                     | секунда        | 294                |
| 9                                                         | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда        | 222                |
| 10                                                        | Середній час обробки дзвінка оператором                                           | секунда        | 165                |
| 11                                                        | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                           | одиниць        | 91                 |
| ІІ. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації |                                                                                   |                |                    |
| 12                                                        | Кількість електронних повідомлень                                                 | одиниць        | 10 973             |
| 13                                                        | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць        | 10 973             |
| 14                                                        | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                         | днів           | 2                  |

**Інформація** **щодо**  
**кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за IV 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                                                                         |                                                                   |             | 9 294              | 2 077                             |
| T2       | Договір на постачання електроенергії                                          | Укладення договору                                                | T2.1        | 1 051              | 763                               |
|          |                                                                               | Зміна договору                                                    | T2.2        | 118                | 1                                 |
|          |                                                                               | Неповна інформація у договорі                                     | T2.3        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Розірвання договору                                               | T2.4        | 22                 | 45                                |
|          |                                                                               | Комерційні умови оплати                                           | T2.5        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Строки підписання договору після подання заяви                    | T2.6        | 4                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Інше                                                              | T2.7        | 578                | 45                                |
| T3       | Відключення за несплату рахунків                                              |                                                                   |             | 1 001              | 139                               |
| T4       | Виставлення рахунків                                                          | Неправильно виставлений рахунок                                   | T4.1        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Незрозумілий рахунок                                              | T4.2        | 0                  | 1                                 |
|          |                                                                               | Заборгованість за рахунком                                        | T4.3        | 27 032             | 4 598                             |
|          |                                                                               | Інше                                                              | T4.4        | 6 433              | 2 111                             |
| T5       | Ціна                                                                          | Зміни ціни                                                        | T5.1        | 2                  | 63                                |
|          |                                                                               | Неправильна ціна                                                  | T5.2        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)   | T5.3        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Інше                                                              | T5.4        | 1 080              | 118                               |
| T6       | Зміна постачальника                                                           |                                                                   |             | 1                  | 0                                 |
| 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                                                              |                                                                   |             | 67                 | 7                                 |
| T10      | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії                         |                                                                   |             | 1                  | 0                                 |
| T11      | Скарги на працівників компанії                                                |                                                                   |             | 0                  | 0                                 |
| T12      | Додаткові послуги споживачеві                                                 |                                                                   |             | 1 599              | 404                               |
| T13      | Надання іншої довідкової інформації                                           |                                                                   |             | 2 920              | 347                               |
| T14      | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника |                                                                   |             | 1 980              | 251                               |
| T15      | Звернення, які не стосуються питань електропостачання                         |                                                                   |             | 60                 | 3                                 |
| T16      | Перервані дзвінки з технічних проблем                                         |                                                                   |             | 701                | 0                                 |
| Усього   |                                                                               |                                                                   |             | 53 944             | 10 973                            |