

**Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
за І квартал 2025 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	142 795
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	49 304
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	87 022
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	71.73 (35 368)
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	78.68 (38 794)
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	4.63 (2 393)
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	11.60 (6 469)
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	152.46
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	39.24
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	97.62
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	171.26
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	91.99
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	72.26
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з перевантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	4 076
ІІ. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	9 266
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	9 266
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за І квартал 2025 року

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

(найменування ліцензіата)

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			8 060	1 367
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	877	581
		Зміна договору	T2.2	108	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	18	46
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	1	0
		Інше	T2.7	354	39
T3	Відключення за несплату рахунків			1 365	141
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	1
		Заборгованість за рахунком	T4.3	26 669	4 490
		Інше	T4.4	6 216	1 803
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	2	11
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	448	20
T6	Зміна постачальника			1	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			58	8
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			1	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1 183	339
T13	Надання іншої довідкової інформації			2 364	266
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1 084	151
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			54	2
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			441	0
Усього				49 304	9 266