

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за II 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	135 638
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	48 660
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	85 839
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	72,96
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	79,53
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	4,51
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	148
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	310
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	218
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	170
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	84
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	17 037
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	17 037
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

Інформація
кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за II 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			9 031	2 452
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	1 099	1 449
		Зміна договору	T2.2	144	1
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	24	74
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	2	0
		Інше	T2.7	434	84
T3	Відключення за несплату рахунків			832	116
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	1
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	1
		Заборогованість за рахунком	T4.3	22 740	7 325
		Інше	T4.4	6 188	3 384
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	7	100
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	413	31
T6	Зміна постачальника			3	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			62	40
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			1	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1 394	792
T13	Надання іншої довідкової інформації			3 266	552
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			2 172	632
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			56	3
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			792	0
Усього				48 660	17 037