

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за II квартал 2026 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	134 336
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	28 252
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	104 968
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	92.22
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	94.50
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	1.67
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	3.80
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	122
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	15
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	132
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	188
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	56
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	94.27
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	637
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	6 944
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	6 944
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за II квартал 2026 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			3 640	642
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	458	731
		Зміна договору	T2.2	79	1
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	24	43
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	2	0
		Інше	T2.7	237	49
T3	Відключення за несплату рахунків			854	313
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	16 546	3 099
		Інше	T4.4	4 392	1 452
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	3	2
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	86	4
T6	Зміна постачальника			0	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			14	6
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			0	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			555	181
T13	Надання іншої довідкової інформації			998	213
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			320	208
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			28	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			16	0
Усього				28 252	6 944