

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

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за III квартал 2025 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	148 539
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	33 125
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	113 903
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	93.31 (30910)
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	95.77 (31725)
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	0.67 (225)
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	3.82(1322)
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	119
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	11
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	100
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	181
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	62
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	92.49
14	ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	1 097
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	7 087
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	7 087
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Додаток 1
до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за III квартал 2025 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			4 288	809
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	611	934
		Зміна договору	T2.2	101	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	25	26
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	262	62
T3	Відключення за несплату рахунків			1 316	318
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	18 683	2 884
		Інше	T4.4	5 239	1 378
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	0	12
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	175	16
T6	Зміна постачальника			0	2
T7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів	T7.2	0	0
T8	Неконкурентна поведінка			0	0
T9	Пільги, субсидії			37	5
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			0	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			630	282
T13	Надання іншої довідкової інформації			1 370	164
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			380	193
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			33	2
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			0	0
Усього				33 150	7 087