

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 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	173 483
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	35 880
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	135 762
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	90.81
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	94.02
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	1.31 (475)
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	4.88 (1 841)
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	140
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	172
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	65
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	93.41
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	1 366
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	8 401
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	8 401
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

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

**Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою
за IV 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			4 340	839
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	561	902
		Зміна договору	T2.2	68	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	19	46
		Комерційні умови оплати	T2.5	1	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	1	0
		Інше	T2.7	224	63
T3	Відключення за несплату рахунків			1 160	280
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	19 388	3 801
		Інше	T4.4	5 997	1 612
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	3	0
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	298	47
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			18	4
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			0	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			795	296
T13	Надання іншої довідкової інформації			1 800	274
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			438	237
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			41	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			727	0
Усього				35 880	8 401