

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

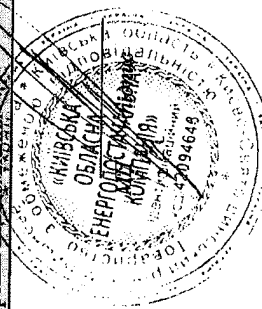
Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром за II квартал 2023 року
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
(найменування ліцензіата)

№ п/п	Питання	Одиниця виміру	Значення показника
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (включивши від абонентів)	одиноць	127 149
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиноць	45 723
3	Кількість дзвінків, оброблених в ІМС	одиноць	81 269
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	72,13
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	78,14
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	4,44
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	145
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	308
9	Середній час очікування у виларках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	192
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	169
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиноць	85
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиноць	15 454
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж трьох днів	одиноць	15 454
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Директор

Солятюк С.Л.

Виконавчий Буджир Л.В.
Тел.: 067-468-79-35
Ел.пошта: Lesia.Budzhyn@koecc.com.ua



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

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за II квартал 2023 року

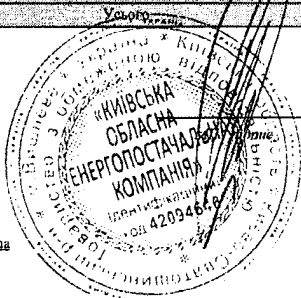
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

(найменування ліцензіата)

Код тем.	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			8 947	3 090
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	1 177	2 318
		Зміна договору	T2.2	186	1
		Неповна інформація у договорі	T2.3	19	0
		Розірвання договору	T2.4	9	67
		Комерційні умови оплати	T2.5	1	0
		Строки підписання договору після подання заявки	T2.6	1	0
		Інше	T2.7	510	298
T3	Відключення за несплату рахунків			121	53
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	2
		Заборогованість за рахунком	T4.3	15 562	5 316
		Інше	T4.4	9 837	2 832
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	50	14
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	324	38
T6	Зміна постачальника			2	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			66	49
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			5	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1 010	593
T13	Надання іншої довідкової інформації			1 716	422
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1 595	358
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			35	2
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			4 550	0
				45 723	15 454

Директор

Виконавиць Буджин Л.В.
Тел.: 067-468-79-35
Ел.пошта: Lesia.Budzhyn@koccc.com.ua



Сохатюк С.Л.