

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 2023 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	123 820
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	44 553
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	80 144
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	82,75
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	87,29
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	2,25
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	135
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	308
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	170
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	175
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	74
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	12 469
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	12 469
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

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

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**"КІЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"**

(найменування ліцензіата)

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			9 150	2 479
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	974	1 339
		Зміна договору	T2.2	145	2
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	48	69
		Комерційні умови оплати	T2.5	1	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	2	0
		Інше	T2.7	444	102
T3	Відключення за несплату рахунків			130	51
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	1
		Заборогованість за рахунком	T4.3	20 097	4 606
		Інше	T4.4	6 645	2 050
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	0	5
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	118	9
T6	Зміна постачальника			3	2
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			78	64
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			1	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1 250	640
T13	Надання іншої довідкової інформації			3 561	586
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1 887	459
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			36	5
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			2	0
<b>Усього</b>				<b>44 572</b>	<b>12 469</b>