

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК»
 Вих. № 760
 Від «06» 04 2022 р.

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

Інформація
 щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою за I квартал 2022 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			8 696	2 099
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	1 582	1 913
		Зміна договору	T2.2	14	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	5	96
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	199	23
T3	Відключення за несплату рахунків			1 919	717
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	2	0
		Нерозумний рахунок	T4.2	0	0
		Заборогованість за рахунком	T4.3	5 590	3 700
		Інше	T4.4	17 046	3 466
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	1	3
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (нерозумність або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	234	13
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	Неконкурентне поведінка			0	0
T9	Питання, субсидії			146	35
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			3	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			830	267
T13	Надання іншої довідкової інформації			1 168	1 400
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			2 006	995
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			24	3
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			1 475	0
				40 940	14 730

Директор



Сохватюк С.Л.

Виконавиць Буджин Л.В.
 Тел.: 067-468-79-35
 Ел. пошта: Lesja.Budzhytn@koec.com.ua

Інформація
 ЩОДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ТА КІЛЬКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОЛ-ЦЕНТРОМ ЗА І КВАРТАЛ 2022 РОКУ
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

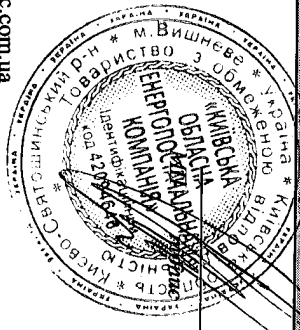
(важкоурядова ліцензія)

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

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	1. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру	3	4
1	Зарядка кількості вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	Одиниць	126 509
2	Кількість вхідних дзвінків на які відповів оператор	Одиниць	40 940
3	Кількість дзвінків, оброблених в ІМС	Одиниць	81 810
4	Рівень сервісу проклом 30 секунд	%	65,69
5	Рівень сервісу проклом 60 секунд	%	71,12
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	7,09
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	71
8	Середній час у черзі дзвінка	секунда	255
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	137
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	144
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	Одиниць	89
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	14 730
13	Кількість електронних повідомлень, на які надішло відповідь упродовж трьох днів	Одиниць	14 730
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

Директор

Сохаток С.Л.



Виконавць Буджин Д.В.
 Тел.: 067-468-79-35
 Ел.пошта: Lesia.Budzhyn@koes.com.ua