

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
В "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
за період з 01.07.2023 по 30.09.2023

Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру		
Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від	одиниць	66834
Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	30525
Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	31311
Рівень сервісу протягом 30 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	79,42
Рівень сервісу протягом 60 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	87,19
Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	3,86
Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунд	88
Середній час у черзі дзвінків	секунд	160
Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунд	127
Середній час обробки дзвінка оператором	секунд	78
Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	129
2. Звірення, отримані через інші засоби телекомунікації		
Кількість електронних повідомлень	одиниць	115
Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	115
Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

ІНФОРМАЦІЯ
щодо кількості прийнятих звернень за тематикою
кол-центром ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»
з 01.07.2023 по 30.09.2023

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T 1	Облік			4 021	0
T 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	T 2.1	42	0
		Зміна договору	T2.2	4	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	0	0
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T 2.6	0	0
		Інше	T 2.7	3	0
T 3	Відключення за несплату рахунків			13	0
T 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T 4.1	6	0
		Незрозумілий рахунок	T 4.2	9	0
		Заборгованість за рахунком	T 4.3	21 921	115
		Інше	T4.4	97	0
T 5	Ціна	Зміна ціни	T5.1	681	0
		Неправильна ціна	T5.2	2	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	11	0
		Інше	T5.4	26	0
T 6	Зміна постачальника			0	0
T 7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2	0	0
T 8	Неконкурентна поведінка			0	0
T 9	Пільги, субсидії			26	0
T 10	Інформація про крадіжки електроенергії			0	0
T 11	Скарги на працівників компанії			0	0
T 12	Додаткові послуги споживачеві			180	0
T 13	Надання іншої довідкової інформації			1 633	0
T 14	Питання розподілу електричної енергії, які не			628	0
T 15	Звернення, які не стосуються питань			154	0
T 16	Перервані дзвінки з технічних причин			1 068	0
Всього				30 525	115