

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
за період з 01.10.2024 по 31.12.2024

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	одиниць	86305
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	30444
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	52177
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	82,69
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	89,75
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	3,42
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунд	86
8	Середній час у черзі дзвінків	секунд	164
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунд	152
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунд	83
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	131
2. Звірнення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	90
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	90
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

ІНФОРМАЦІЯ
щодо кількості прийнятих звернень за тематикою
кол-центром ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»
з 01.10.2024 по 31.12.2024

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T 1	Облік			5 479	0
T 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	T 2.1	30	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	4	0
T 3	Відключення за несплату рахунків			480	0
T 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T 4.1	5	0
		Незрозумілий рахунок	T 4.2	7	0
		Заборгованість за рахунком	T 4.3	18 966	90
		Інше	T4.4	25	0
T 5	Ціна	Зміна ціни	T5.1	93	0
		Неправильна ціна	T5.2	1	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	4	0
		Інше	T5.4	621	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			16	0
T 10	Інформація про крадіжки електроенергії			1	0
T 11	Скарги на працівників компанії			0	0
T 12	Додаткові послуги споживачеві			223	0
T 13	Надання іншої довідкової інформації			2 136	0
T 14	Питання розподілу електричної енергії, які не			923	0
T 15	Звернення, які не стосуються питань			185	0
T 16	Перервані дзвінки з технічних причин			1 241	0
Всього				30 444	90