

**Інформація**  
**щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром**  
**ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"**  
**за період з 01.01.2026 по 31.03.2026**

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
<b>1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру</b>			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	одиниць	79612
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	33378
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	39948
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд*	%	75,28
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд*	%	84,02
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків*	%	3,89
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	14,8
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	104
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	24
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	60
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	78
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	147
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	71,56
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	4823
<b>2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b>			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	84
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	84
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо кількості прийнятих звернень за тематикою**  
**кол-центром ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»**  
**з 01.01.2026 по 31.03.2026**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T 1	Облік			6430	0
T 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	T 2.1	20	0
		Зміна договору	T2.2	6	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	10	0
T 3	Відключення за несплату рахунків			354	0
T 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T 4.1	4	0
		Незрозумілий рахунок	T 4.2	6	0
		Заборгованість за рахунком	T 4.3	22507	84
		Інше	T4.4	10	0
T 5	Ціна	Зміна ціни	T5.1	26	0
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	5	0
		Інше	T5.4	103	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			5	0
T 10	Інформація про крадіжки електроенергії			2	0
T 11	Скарги на працівників компанії			0	0
T 12	Додаткові послуги споживачеві			242	0
T 13	Надання іншої довідкової інформації			2242	0
T 14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються			776	0
T 15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			258	0
T 16	Перервані дзвінки з технічних причин			372	0
<b>Усього</b>				<b>33378</b>	<b>84</b>