Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
за період з 01.07.2026 по 30.09.2026

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	одиниць	38135
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	22943
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	14772
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд*	%	88,83
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд*	%	95,13
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків*	%	1,26
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	1,77
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	86,2
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	11,19
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	71,56
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	78,14
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	65
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	89,77
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	125
2. Звірнення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	57
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	57
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 01.07.2026 по 30.09.2026

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
Т 1	Облік			3595	0
Т 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	Т 2.1	20	0
		Зміна договору	Т2.2	10	0
		Неповна інформація у договорі	Т2.3	1	0
		Розірвання договору	Т2.4	0	0
		Комерційні умови оплати	Т2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	Т 2.6	0	0
		Інше	Т 2.7	1	0
Т 3	Відключення за несплату рахунків			355	0
Т 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	Т 4.1	2	0
		Незрозумілий рахунок	Т 4.2	3	0
		Заборгованість за рахунком	Т 4.3	14521	57
		Інше	Т4.4	1465	0
Т 5	Ціна	Зміна ціни	Т5.1	25	0
		Неправильна ціна	Т5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	Т5.3	4	0
		Інше	Т5.4	38	0
Т 6	Зміна постачальника			1	0
Т 7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	Т7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	Т7.2	0	0
Т 8	Неконкурентна поведінка			0	0
Т 9	Пільги, субсидії			8	0
Т 10	Інформація про крадіжки електроенергії			1	0
Т 11	Скарги на працівників компанії			0	0
Т 12	Додаткові послуги споживачеві			215	0
Т 13	Надання іншої довідкової інформації			1206	0
Т 14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються			699	0
Т 15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			117	0
Т 16	Перервані дзвінки з технічних причин			656	0
Усього				22943	57