

**Додаток 4**

**до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами**

**ІНФОРМАЦІЯ  
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами  
у 2 кварталі 2021 року**

| №<br>з/п                                                  | Показник                                                                          | Одиниця<br>виміру | Значення показника |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1                                                         | 2                                                                                 | 3                 | 4                  |
| I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру   |                                                                                   |                   |                    |
| 1                                                         | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)                      | одиниць           | 743 089            |
| 2                                                         | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                              | одиниць           | 212 069            |
| 3                                                         | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС                                              | одиниць           | 487 992            |
| 4                                                         | Рівень сервісу протягом 30 секунд                                                 | %                 | 74                 |
| 5                                                         | Рівень сервісу протягом 60 секунд                                                 | %                 | 78                 |
| 6                                                         | Відсоток втрачених у черзі дзвінків                                               | %                 | 16,90              |
| 7                                                         | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                           | секунда           | 69                 |
| 8                                                         | Середній час у черзі дзвінків                                                     | секунда           | 57                 |
| 9                                                         | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда           | 151                |
| 10                                                        | Середній час обробки дзвінка оператором                                           | секунда           | 90                 |
| 11                                                        | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                           | одиниць           | 99                 |
| II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації |                                                                                   |                   |                    |
| 12                                                        | Кількість електронних повідомлень                                                 | одиниць           | 17 858             |
| 13                                                        | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць           | 17 858             |
| 14                                                        | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                         | днів              | 1                  |