

**Додаток 4**

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

**ІНФОРМАЦІЯ  
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами  
у 3 кварталі 2021 року**

| № з/п                                                     | Показник                                                                          | Одиниця 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        | 203 697            |
| 2                                                         | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                              | одиниць        | 74 904             |
| 3                                                         | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС                                              | одиниць        | 128 793            |
| 4                                                         | Рівень сервісу протягом 30 секунд                                                 | %              | 69%                |
| 5                                                         | Рівень сервісу протягом 60 секунд                                                 | %              | 78%                |
| 6                                                         | Відсоток втрачених у черзі дзвінків                                               | %              | 14%                |
| 7                                                         | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                           | секунда        | 186                |
| 8                                                         | Середній час у черзі дзвінків                                                     | секунда        | 123                |
| 9                                                         | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда        | 174                |
| 10                                                        | Середній час обробки дзвінка оператором                                           | секунда        | 168                |
| 11                                                        | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                           | одиниць        | 6                  |
| II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації |                                                                                   |                |                    |
| 12                                                        | Кількість електронних повідомлень                                                 | одиниць        | 4 380              |
| 13                                                        | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць        | 4 380              |
| 14                                                        | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                         | днів           | 1                  |