

**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 2025 року**

| № з/п                                                            | Показник                                                                                                                                                             | Одиниця виміру | Значення показника |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| 1                                                                | 2                                                                                                                                                                    | 3              | 4                  |
| <b>I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру</b>   |                                                                                                                                                                      |                |                    |
| 1                                                                | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)                                                                                                         | одиниць        | 638 899            |
| 2                                                                | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                                                                                                                 | одиниць        | 184 255            |
| 3                                                                | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС                                                                                                                                 | одиниць        | 443 241            |
| 4                                                                | Рівень сервісу протягом 30 секунд                                                                                                                                    | %              | 81,53              |
| 5                                                                | Рівень сервісу протягом 60 секунд                                                                                                                                    | %              | 86,47              |
| 6                                                                | Відсоток втрачених у черзі дзвінків                                                                                                                                  | %              | 5,83               |
| 7                                                                | Загальний відсоток утрачених дзвінків*                                                                                                                               | %              | 8,73               |
| 8                                                                | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                                                                                                              | секунда        | 90                 |
| 9                                                                | Середній час у черзі дзвінків                                                                                                                                        | секунда        | 64                 |
| 10                                                               | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора                                                                                    | секунда        | 367                |
| 11                                                               | Середній час обробки дзвінка оператором                                                                                                                              | секунда        | 196                |
| 12                                                               | Оцінка задоволеності споживачів*                                                                                                                                     | одиниць        | 118                |
| 13                                                               | Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній) | %              | 92,09              |
| 14                                                               | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                                                                                                              | одиниць        | 6215               |
| <b>II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b> |                                                                                                                                                                      |                |                    |
| 15                                                               | Кількість електронних повідомлень                                                                                                                                    | одиниць        | 20 107             |
| 16                                                               | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів                                                                                    | одиниць        | 20 107             |
| 17                                                               | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                                                                                                            | днів           | 0,1                |