

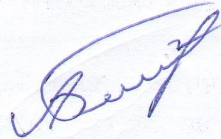
«03» 10 2024 р. № 1.16-5455

Голові Національної
комісії, що здійснює
державне регулювання у
сферах енергетики та
комунальних послуг
Юрію Власенку

Шановний Юрію Миколайовичу!

ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» надає Інформацію щодо кількості прийнятих звернень колцентром електропостачальника за тематикою ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» за III квартал 2024 рік (дод.1) та Інформацію щодо показників якості та кількості надання послуг колцентрами ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» за III квартал 2024 рік (дод.2).

Директор



Олександр Близнюк

Вик.Оксана Ніценко
65-86-11

ІНФОРМАЦІЯ

щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою
 ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» за III квартал 2024 року

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
T1	Облік			7273	28
T2	Договір про постачання електричної енергії	Укладення договору	T2.1	191	9
		Зміна договору	T2.2	127	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	35	0
		Розірвання договору	T2.4	3	0
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	0	0
T3	Відключення за несплату рахунків			703	60
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	1	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	877	250
		Заборгованість за рахунком	T4.3	8002	327
		Інше	T4.4	93	0
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	77	0
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	3	0
T6	Зміна електропостачальника			0	0
T7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2	0	0
T8	Неконкурентна поведінка			0	0
T9	Пільги, субсидії			59	1
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			0	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			1	164
T13	Надання іншої довідкової інформації			1140	22
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1801	29
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання			15	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			1075	0
Всього:				21476	890

Директор ТОВ "ЕНЕРА ВІННИЦЯ"



О.І.Близнюк

Інформація
 щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами
 ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» за III квартал 2024 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	51775
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	20191
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	30794
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	80,64
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	88,81
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	3,7
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	62,71
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	17
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	66
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	131
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	33
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	890
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	890
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1

Директор ТОВ "ЕНЕРА ВІННИЦЯ"



О.І.Близнюк