**Додаток 4**
**до Мінімальних вимог до якості обслуговування**
**споживачів електричної енергії Call - центром**

# ІНФОРМАЦІЯ
## щодо показників якості та кількості надання послуг Call – центром
## ТОВ "ЧОЕК" за 1 квартал 2026 року

| № з/п | Показник | Одиниця виміру | Значення показника |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| I.Звернення, отримані по телефону на номери Call – центру | | | |
| 1 | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів) | одиниць | 33,377 |
| 2 | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор | одиниць | 15,986 |
| 3 | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС | одиниць | 17,094 |
| 4 | Рівень сервісу протягом 30 секунд | % | 91.83 |
| 5 | Рівень сервісу протягом 60 секунд | % | 95.67 |
| 6 | Відсоток втрачених у черзі дзвінків | % | 1.86 |
| 7 | Загальний відсоток утрачених дзвінків* | % | 1.86 |
| 8 | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора | секунда | 67 |
| 9 | Середній час у черзі дзвінків | секунда | 12 |
| 10 | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда | 84 |
| 11 | Середній час обробки дзвінка оператором | секунда | 102 |
| 12 | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором | одиниць | 64 |
| 13 | Оцінка задоволеності споживачів* | % | 85.83 |
| 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 | 0 |
| II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації | | | |
| 15 | Кількість електронних повідомлень | одиниць | 609 |
| 16 | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць | 203 |
| 17 | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення | днів | 1 |