

**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ  
ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА  
КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ  
(НКРЕКП)**

**ПРОТОКОЛ**

**відкритого обговорення схваленого проекту рішення, що має ознаки  
регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних  
вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії  
кол-центрами»**

10 травня 2018 року 13-00 м. Київ вул. Смоленська, 19, кім. 311 НКРЕКП

**Головуючий:**

Коваль Р. І.

**Присутні:**

*Від НКРЕКП*

Руденко Г.В.

Усенко А.В.

Задоян О.І.

Золотоверха І. В.

Лагодюк Т. І.

Вітенко С. Д.

*Від ліцензіатів:*

Пазюк Н.В.	АТ «Прикарпаттяобленерго»
Ковальська І.І.	АТ «Прикарпаттяобленерго»
Ісаєва С.М.	АТ «Одесаобленерго»
Бережний В.І.	АК «Харківобленерго»
Дмитренко А. В.	ПрАТ «Київобленерго»
Сохатюк С. В.	ПрАТ «Київобленерго»
Ващук П. С.	ПрАТ «Київобленерго»
Юрченко Б.	ПАТ «ДТЕК Дніпрообленерго»
Березовська К.	ПрАТ «ДТЕК КЕМ»
Кутиркін А.	ПрАТ «ДТЕК КЕМ»
Мачулянська Л.	ПрАТ «ДТЕК КЕМ»
Рубан Л.	ПрАТ «ДТЕК КЕМ»

## **Порядок денний:**

Обговорення зауважень та пропозицій, наданих до проекту, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»

## **Слухали:**

**Ковалю Р. І.**, який доповів, що на виконання законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами».

22.03.2018 проект постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі – Проект постанови) схвалено на відкритому засіданні НКРЕКП та 28.03.2018 відповідно до статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» оприлюднено на офіційному веб-сайті НКРЕКП для одержання зауважень і пропозицій.

У період з 28.03.2018 по 02.05.2018 до проекту Постанови надійшли зауваження та пропозиції від ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», ПАТ «Одесаобленерго» та ПрАТ «Київобленерго», які були опрацьовані, та, відповідно до частини четвертої статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» 04 травня 2018 року на офіційному веб-сайті НКРЕКП в мережі Інтернет оприлюднені у вигляді узагальнюючої таблиці, із зазначенням попередньої позиції НКРЕКП щодо прийняття або відхилення пропозицій та зауважень.

Пропозиції НКРЕКП наведені у стовпці «Попередня позиція НКРЕКП щодо наданих зауважень та пропозицій з обґрунтуваннями щодо прийняття або відхилення» узагальнюючої таблиці.

## **Вирішили:**

Враховати частково запропоновані зміни до Проекту постанови за підсумками обговорення. Результати обговорення схваленого проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» зведено в узагальнюючу таблицю (яка є додатком до Протоколу), в якій зазначено зауваження та пропозиції, що враховуються та не враховуються та мотиви їх відхилення.

Додаток: на 19 арк. у 1 прим.

Директор Департаменту стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

**Таблиця узгоджених позицій до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»**

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції		Попередня позиція НКРЕКП щодо наданих зауважень та пропозицій з обґрунтуваннями щодо прийняття або відхилення
	Зауваження та пропозиції	Обґрунтування щодо наданих зауважень та	
<b>1. Загальні положення</b>			
1.2. У цих Вимогах терміни вживаються в таких значеннях: абонент – фізична або юридична особа, яка звернулась до ліцензіата за допомогою засобів телекомунікації;			
голосове меню самообслуговування (ГМС) – система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться абонентом на клавіатурі телефону;	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> голосове меню самообслуговування (ГМС) – система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться абонентом на клавіатурі телефону <b>та/або з допомогою голосових команд;</b>	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Управління голосовим меню можливе також за допомогою голосових команд.	<b>Враховано</b>
початок відповіді оператора – момент часу, коли оператор підняв слухавку;	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> початок відповіді оператора – момент часу, коли оператор підняв слухавку <b>або відбулось автоматичне з'єднання з оператором;</b>	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Сучасні кол-центри оснащені системою автоматичного розподілення дзвінків між операторами, тому пропонується доповнити визначення терміну.	<b>Враховано</b>
початок дзвінка – момент часу, коли телефон абонента з'єднується з АТС			

ОСР/електропостачальника після введення абонентом номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника;			
час з'єднання з оператором – момент часу, коли АТС ліцензіата з'єднує телефон абонента з телефоном оператора;	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  <b>Виключити визначення</b>	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Час з'єднання з оператором складається з часу прослуховування автоінформатора та не відображає якість роботи кол-центру.	<b>Не враховано</b> Термін застосовується у пункті 2.5 «дата та час з'єднання з оператором у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;»
<b>2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР</b>			
2.1. Кол-центри ОСР функціонують в цілодобовому режимі роботи та надають послуги абонентам на безоплатній основі. Кол-центри електропостачальників працюють, як правило, за режимом роботи електропостачальника.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> 2.1. Кол-центри ОСР функціонують в цілодобовому режимі роботи та надають послуги абонентам на безоплатній основі. Кол-центри електропостачальників працюють, як правило, за режимом роботи електропостачальника, <b>та надають послуги абонентам на безоплатній основі.</b>	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Для уникнення спірних ситуацій пропонується внести уточнення.	<b>Не враховано</b>
2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень в системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів, чи альтернативних номерів, що забезпечують</b>	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Єдиний багатоканальний номер телефону не покривається тарифом у повному обсязі, тому з метою економії компанії можуть вводити альтернативні номери, наприклад, для дзвінків з	<b>Враховано частково</b> <b>2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру</b> ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів, <b>та у разі необхідності альтернативних номерів, що забезпечують зручність дзвінків до кол-центру,</b> та електронної

	<p><b>зручність дзвінків до кол-центру,</b> та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень в системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.</p> <p><b>ПрАТ «Київобленерго»:</b> ОСР/електропостачальник за <b>рахунок тарифу на розподіл/постачання електричної енергії</b> має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень в системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо</p>	<p>мобільних номерів.</p> <p><b>ПрАТ «Київобленерго»:</b> Впровадження єдиного багатоканального номера телефону кол-центру потребує значних витрат. Оскільки така вимога є з боку регулятора, такі витрати мають покриватися за рахунок тарифу на розподіл/постачання електричної енергії.</p>	<p>скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень в системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.</p> <p><b>Не враховано</b></p> <p>Тарифні питання не є питанням даних Вимог</p>
--	---	--	--

	показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.		
2.5. ОСР/електропостачальник мають забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних:			
<p>1) за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:</p> <p>індивідуальний номер звернення;</p> <p>ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення;</p> <p>дата та час з'єднання абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);</p> <p>дата та час початку розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;</p> <p>дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;</p> <p>телефонний номер, визначеного автоматичним визначником номера;</p> <p>тема звернення. Звернення поділяються за тематикою для електропостачальника згідно інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), для ОСР згідно інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР (додаток 2 до цих Вимог). Для одного звернення може бути зареєстровано декілька тем;</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Виключити з підпункту 1 та визначити окремо: «Зверненням, які потребують реакції енергопостачальника/ОСР, призначається індивідуальний номер».</p> <p><b>ПАТ «Одесаобленерго»:</b> ОСР/електропостачальник мають забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних: 1) за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються: індивідуальний номер звернення; ідентифікаційні дані оператора,</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> У практиці є дзвінки споживачів інформаційного або консультативного характеру, які не потребують реакції компанії та їм не присвоюється індивідуальний номер звернення.</p>	<p><b>Враховано частково</b> «індивідуальний номер звернення (для звернень, які потребують подальшої реакції компанії)»</p> <p><b>Враховано частково</b> «ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення/надав відповідь на електронний лист.»</p>

	<p>що прийняв звернення за умов телефонного дзвінка, або ідентифікаційні дані оператора, який дав відповідь на електронний лист;</p>		
<p>2) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами Т1 – Т9, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами Т1 – Т13, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються:</p> <p>прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;</p> <p>адреса абонента;</p> <p>короткий зміст звернення;</p> <p>результат розгляду звернення;</p> <p>телефонні номери абонента, якщо відомі;</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>2) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами Т1 – Т9, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами Т1 – Т13, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються:</p> <p>прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;</p> <p>адреса абонента;</p> <p><b>короткий зміст звернення;</b></p> <p><b>результат розгляду звернення;</b></p> <p>телефонні номери абонента, якщо відомі</p> <p><b>ПАТ «Одесаобленерго»:</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Дані щодо короткого змісту звернення та результатів розгляду звернення не обов'язково вносяться до електронної бази даних звернень абонентів, якщо зміст можливо визначити тематикою звернення, а саме звернення не потребує реакції компанії (наприклад, інформаційне звернення).</p>	<p><b>Частково враховано</b></p> <p>за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами <b>Т6 – Т7, Т10 – Т11</b>, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами <b>Т3, Т9 – Т11, Т14 – Т15</b>, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;</p> <p>адреса абонента;</p> <p>короткий зміст звернення;</p> <p>результат розгляду звернення;</p> <p>телефонні номери абонента, якщо відомі;</p> <p><b>Не враховано</b></p>

	<p>Додати абзац:</p> <p><b>Анонімне звернення, прийняте оператором системи розподілу /електропостачальником на електронну пошту може не розглядатися.</b></p>		<p>Це визначено ЗУ «Про звернення громадян»</p>
<p>3) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр ОСР за темами Т3 та Т10, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначається місце приєднання абонента до мережі, а саме – назва трансформаторної підстанції 35 – 6/0,4 кВ або лінії електропередач 0,4 кВ, від яких заживлений абонент.</p> <p>ОСР/електропостачальник надають витяг з електронної бази даних звернень абонентів за запитом НКРЕКП.</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>3) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр ОСР, <b>що потребують реакції ОСР</b>, за темами Т3 та Т10, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначається місце приєднання абонента до мережі, а саме – назва трансформаторної підстанції 35 – 6/0,4 кВ або лінії електропередач 0,4 кВ, від яких заживлений абонент.</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Вимога до ОСР/електропостачальника забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації <u>за всіма опрацьованими зверненнями</u>, призведе до додаткових витрат на програмне забезпечення та ускладнить технічну реалізацію вимоги.</p> <p>У зв'язку з цим пропонується вказану вимогу застосовувати для звернень, що потребують реакції ОСР (у практиці є низка звернень інформаційного та консультативного характеру, які не потребують реакції компанії та яким не присвоюється індивідуальний номер</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Місце приєднання абонента до мережі для звернень щодо якості (навіть консультаційного характеру) необхідне для компанії для визначення проблем у мережі</p>



<p>2.7. ОСР/електропостачальник мають забезпечити оперативний обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами ліцензіатів, зокрема забезпечення доступу операторів кол-центру електропостачальника до інформації щодо розрахунків споживачів за спожиту електричну енергію, операторів кол-центру ОСР – щодо планових робіт ліцензіатів з відключенням споживачів та аварійних перерв, даних споживачів з прив'язкою до місця приєднання до мережі, даних показань приладів обліку.</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> 2.7. ОСР/електропостачальник мають забезпечити оперативний обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами ліцензіата, зокрема забезпечення доступу операторів кол-центру електропостачальника до інформації щодо розрахунків споживачів за спожиту електричну енергію, операторів кол-центру ОСР – щодо планових робіт ОСР з відключенням споживачів та аварійних перерв, даних споживачів з прив'язкою до місця приєднання до мережі, даних показань приладів обліку.</p>	<p>звернення).</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> У даному пункті мова йде про обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами однієї й тієї ж компанії, а не різних, що підтверджується і редакцією абзацу другого пункту 2.10 (наприклад, оператор кол-центру повинен мати можливість оперативно отримати інформацію з району електричних мереж). Відтак, з метою однозначного трактування пункту необхідно уточнити його редакцію</p>	<p><b>Враховано</b></p>
<p>2.10. ОСР/електропостачальник забезпечують:</p> <p>можливість перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів ліцензіата;</p> <p>надання контактних даних відповідного ОСР оператором кол-центру електропостачальника у разі звернень з питань розподілу електричної</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> 2.10. ОСР/електропостачальник забезпечують:</p> <p>можливість перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів ліцензіата;</p> <p>надання контактних даних <b>або маршрутизація звернення до</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Для підвищення клієнтоорієнтовності пропонується внести уточнення щодо маршрутизації звернення.</p> <p>Норма потребує уточнення,</p>	<p><b>Враховано</b></p> <p><b>Враховано</b></p>

<p>енергії;</p> <p>надання контактних даних відповідного електропостачальника оператором кол-центру ОСР у разі звернень з питань постачання електричної енергії.</p>	<p>відповідного ОСР оператором кол-центру електропостачальника у разі звернень з питань розподілу електричної енергії;</p> <p>надання контактних даних <b>або маршрутизація звернення до</b> відповідного електропостачальника оператором кол-центру ОСР у разі звернень з питань постачання електричної енергії.</p>	<p>оскільки не зрозуміло, яким чином оператор кол-центру ОСР має визначити постачальника для споживача, який звернувся до кол-центру ОСР. Чи означає дана норма, що оператор кол-центру ОСР має отримувати перелік клієнтів енергопостачальника?</p>	
<p>2.11. В кол-центрі ОСР може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:</p>			
<p>3) інформація щодо значних за обсягом запланованих та незапланованих (аварійних) перерв в електропостачанні без врахування місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>Норма підпункту 3 потребує уточнення.</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Необхідно вказати критерії для визначення <b>значних за обсягом</b> перерв.</p>	<p><b>Не враховано</b></p>
<p>5) за попередньою домовленістю з абонентом в автоматичному режимі:</p> <p>сповіщення абонентів про заплановані перерви в електропостачанні та</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>Уточнити механізм реалізації підпункту 5.</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Не вказано, яким чином фіксується домовленість з абонентом та яким чином ідентифікується клієнт в ГМС.</p>	<p><b>Не враховано</b></p>

<p>приблизний час відновлення електропостачання, враховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;</p> <p>сповіщення абонентів про аварію та приблизний час відновлення електропостачання, враховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;</p> <p><b>інформування абонентів щодо процесу обробки їх заяв на обслуговування.</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  <b>Норма абзацу потребує додаткового обговорення.</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  Питання: мається на увазі, що абонент може ввести номер своєї заявки в меню самообслуговування і отримати один із стандартних варіантів відповіді («Ваш запит обробляється», «Ваш запит виконано»)?</p>	
<p>2.13. В ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника має бути реалізована можливість прийому звернень та скарг споживачів в автоматичному режимі.</p>	<p><b>ПАТ «Одесаобленерго»:</b>  В ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника має бути реалізована можливість прийому звернень та скарг споживачів в автоматичному режимі, за умов ідентифікації абонента.</p>		<p><b>Враховано</b></p>
<p><b>3. Вимоги до відокремлення кол-центрів ОСР</b></p>			
<p><b>3.1.</b>ОСР утворений під час здійснення заходів з відокремлення має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами для належного забезпечення діяльності з урахуванням положень цих Вимог за рахунок ресурсів кол-центрів постачальників за регульованим тарифом, що запроваджені відповідно до постанови НКРЕ від 08 серпня 2013 року № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють</p>	<p><b>ПрАТ «Київобленерго»:</b> ОСР утворений під час здійснення заходів з відокремлення має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами для</p>	<p><b>ПрАТ «Київобленерго»:</b>  Забезпечення додатковими майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами кол-центру потребує додаткових витрат,</p>	<p><b>Не враховано</b>  Дані Вимоги не стосуються тарифних питань</p>

<p>господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом».</p>	<p>належного забезпечення діяльності з урахуванням положень цих Вимог за рахунок ресурсів кол-центрів постачальників за регульованим тарифом, що запроваджені відповідно до постанови НКРЕ від 08 серпня 2013 року № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом» <b>та/або за рахунок тарифу на розподіл електричної енергії.</b></p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>3.1. <b>ОСР</b>, утворений під час здійснення заходів з <b>відокремлення</b>, має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами...</p>	<p>які мають покриватися за рахунок тарифу на розподіл електричної енергії.</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Редакційні правки.</p>	<p><b>Враховано</b></p>
<p>3.2. ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечує виконання мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, передбачені цими Вимогами.</p>			

<p>Кол-центр ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, організовується окремо від кол-центра електропостачальника або організовується як спільний кол-центр електропостачальника та ОСР на основі договору спільного використання між ОСР та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить ОСР, чи між ОСР та суб'єктом господарювання, що входить до складу або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання (далі – договір спільного використання кол-центру).</p> <p>ОСР при укладанні договору спільного використання кол-центру з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР зобов'язаний дотримуватися вимог Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1406.</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Кол-центр ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, організовується окремо від кол-центра електропостачальника або організовується як спільний кол-центр електропостачальника та ОСР...</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Редакційні правки.</p>	<p><b>Враховано</b></p>
<p>3.3. При укладанні договору спільного використання кол-центру ОСР з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, крім вимог зазначених у главі 2 цих Вимог повинно бути враховане таке:</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p><b>Уточнити механізм реалізації підпункту 3.</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Необхідно визначити, чим регламентуються правила обміну інформацією між працівниками кол-центрів ОСР та електропостачальника.</p>	<p>ОСР має розробити внутрішні правила відповідно до постанови НКРЕКП від 27.12.2017 № 1406 "Про затвердження Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності"</p>
<p><b>4. Показники якості надання послуг кол-центрами</b></p>			
<p>4.1. Показники якості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку наведені у додатку 3 до цих Вимог.</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>4.1. Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку наведені у додатку</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>У таблиці Додатку 3 є низка рядків, у яких мова йде саме про кількість послуг, що не є репрезентативними для</p>	<p><b>Враховано</b></p>

	3 до цих Вимог.	оцінки якості послуг (наприклад, загальна кількість вхідних дзвінків).	
4.2. Електропостачальники та ОСР, кількість споживачів яких перевищує 100000, надають інформацію щодо показників якості надання послуг кол-центрами за формою згідно з додатком 4 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу. Щороку до 20 січня, крім інформації за 4-й квартал, надається інформація щодо показників якості надання послуг кол-центрами в цілому за рік.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  4.2. Електропостачальники та ОСР, кількість споживачів яких перевищує 100000, надають інформацію щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами за формою згідно з додатком 4 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через <b>30 днів</b> після звітного кварталу. Щороку до 20 січня, крім інформації за 4-й квартал, надається інформація щодо показників якості надання послуг кол-центрами в цілому за рік.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  1) У таблиці Додатку 4 є низка рядків, у яких мова йде саме про кількість послуг, що не є репрезентативними для оцінки якості послуг (наприклад, загальна кількість вхідних дзвінків).  2) Пропонується збільшити термін надання інформації до 30 днів, що надасть змогу уникнути ризиків, які можуть виникнути через вихідні чи святкові дні, вірусні атаки тощо, а також для надання звітності у строк.	<b>Враховано</b>
4.3. Електропостачальники надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 1 до постанови щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: <a href="mailto:sqr@necr.gov.ua">sqr@necr.gov.ua</a> .	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  4.3. Електропостачальники надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 1 до постанови щокварталу, не пізніше ніж через <b>30 днів</b> після звітного	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b>  Аналогічно пропозиціям до пункту 4.2: пропонується збільшити термін надання інформації до 30 днів, що надасть змогу уникнути ризиків, які можуть виникнути через вихідні чи святкові дні, вірусні атаки	<b>Враховано</b>

	кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqg@nerc.gov.ua.	тощо, а також для надання звітності у строк.	
4.4. ОСР надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 2 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqg@nerc.gov.ua.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> 4.4. ОСР надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 2 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через <b>30 днів</b> після звітного кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqg@nerc.gov.ua.	<b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Аналогічно пропозиціям до пункту 4.2: пропонується збільшити термін надання інформації до 30 днів, що надасть змогу уникнути ризиків, які можуть виникнути через вихідні чи святкові дні, вірусні атаки тощо, а також для надання звітності у строк.	<b>Враховано</b>
<b>Додатки</b>			
<b>Додаток 1</b> <b>Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою</b>  <b>Тема Т2. Договір на постачання електроенергії.</b> <b>Підтема:</b> Зміна договору Неповна інформація у договорі Розірвання договору Комерційні умови оплати Строки підписання договору після подання заяви	<b>ПАТ «Одесаобленерго»:</b> У Додатку 1 в коді теми та коді підтеми змінити літеру «Т» на літеру «П»  <b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>Додати рядок «Укладення договору» або вказати в одному рядку «Укладення/зміна/розірвання</b>	<b>ПАТ «Одесаобленерго»:</b> Для полегшення сприйняття звернень прийнятих кол-центром ОСР від звернень прийнятих кол-центром електропостачальника.  <b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> У нинішній редакції не вказано перший етап: укладення договору.  Можливо вказати окремим	<b>Не враховано</b>  <b>Враховано</b> додати рядок «Укладення договору»

<p>Інше</p>	<p>договору».</p>	<p>рядком або, як у Класифікаторі категорії проблеми, що є Додатком до проекту Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів (Проект № 190): «Укладення/зміна/розірвання договору».</p>	
<p><b>Додаток 2</b>  <b>Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою</b></p> <p><b>Тема Т1. Приєднання до мережі</b>  <b>Підтема:</b>  Плата за приєднання  <b>Час приєднання (порушення встановлених строків)</b>  Процедура надання технічних вимог  Тимчасове підключення  Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання  Інше</p> <p><b>Тема Т4. Договір про надання послуг з розподілу</b>  <b>Підтема:</b>  Зміна договору</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Додаток 2</p> <p>...</p> <p>Приєднання до мережі</p> <p><b>Порушення встановлених строків</b></p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Додати рядок «Укладення договору» або вказати в одному рядку «Укладення/зміна/розірвання</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Фактично звернення щодо часу приєднання може стосуватись лише порушення встановлених строків.</p> <p>У зв'язку з цим пропонуємо залишити саме це формулювання з метою однозначного трактування.</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>У нинішній редакції не вказано перший етап: укладення договору.</p> <p>Можливо вказати окремим рядком або, як у</p>	<p><b>Частково враховано</b>  <b>Порушення встановлених строків приєднання</b></p> <p><b>Враховано</b>  додати рядок «Укладення договору»</p>



<p>Неповна інформація у договорі Розірвання договору Комерційні умови оплати Строки підписання договору після подання заяви Інше</p>	<p><b>договору».</b></p>	<p>Класифікаторі категорії проблеми, що є Додатком до проекту Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів(Проект № 190): «Укладення/зміна/розірвання договору».</p>	
<p><b>Додаток 3</b> <b>Показники якості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку</b></p> <p><b>Показники:</b> 4. Рівень сервісу протягом <b>30</b> секунд</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Рівень сервісу протягом <b>60</b> секунд</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>У таблиці Додатку 3 є низка рядків, у яких мова йде саме про кількість послуг, що не є репрезентативними для оцінки якості послуг (наприклад, загальна кількість вхідних дзвінків)</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд.</p>	<p><b>Враховано</b></p> <p><b>Не враховано</b> Моніториться як Рівень сервісу протягом 30 секунд так і Рівень сервісу протягом 60 секунд</p>

<p>6. Відсоток втрачених дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у ГМС)</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Відсоток втрачених у черзі дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у ГМС)</p>	<p>Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію.</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Пропонується всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, вважати обробленими у ГМС, оскільки обрання/необрання пунктів меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.</p>	<p><b>Враховано</b> Відсоток втрачених у черзі дзвінків</p> <p>Зміна формули у Додатку 3:</p> $\frac{N_{втр}^ч}{N_ч} * 100 \%$
<p>7. Відсоток втрачених дзвінків (з урахуванням втрачених дзвінків у ГМС)</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Відсоток втрачених у черзі дзвінків (з урахуванням втрачених дзвінків у ГМС)</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Виходячи з попереднього зауваження, втраченими є дзвінки, що були переведені</p>	<p><b>Не враховано</b> Показник об'єднано з попереднім</p>

<p>8. Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Середній час від переведення до черги дзвінків до відповіді оператора</p>	<p>у чергу дзвінків та не дочекались з'єднання з оператором.</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Середній час від початку дзвінка включає в себе час перебування в ГМС, який залежить від клієнта, отже, є не є репрезентативним та не може управлятись кол-центром.</p>	<p><b>Не враховано</b> Це показник «Середній час у черзі дзвінків» (№ 9 у Додатку)</p>
<p>10. Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>Виключити</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Час очікування в черзі дзвінків залежить від рішення абонента та є суб'єктивним показником.</p>	<p><b>Не враховано</b> Показник вказує на тривалість очікування абонентів в пікові години навантаження на операторів</p>
<p>11. Максимальний час від моменту попадання в чергу до відповіді оператора</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> <b>Виключити</b></p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b> Зазначений показник відображає окремі випадки, може бути обмежений технічними системами оператора зв'язку, отже, не відображає загальний рівень якості обслуговування.</p>	<p><b>Враховано</b></p>

<p>13. Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором</p> <p><b>Методика розрахунку</b></p> <p>1. <math>N_{заг}</math> – загальна кількість дзвінків, з'єднаних з АТС ліцензіата у звітному періоді, що розраховується за формулою</p> $N_{заг} = N_{ч} + N_{обр}^{IVR} + N_{втр}^{IVR},$ <p>де <math>N_{ч}</math> – кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків</p> <p><math>N_{обр}^{IVR}</math> – кількість оброблених в ГМС дзвінків (споживач <b>обрав пункт меню IVR</b> та не був переведений у чергу дзвінків),</p> <p><math>N_{втр}^{IVR}</math> – кількість втрачених дзвінків від початку дзвінка до автоматичного переведення у чергу дзвінків, у разі якщо споживач не обрав жодного пункту меню IVR.</p> <p>Кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків (<math>N_{ч}</math>) розраховується за формулою</p> $N_{ч} = N_{обр} + N_{втр}^ч,$ <p>де <math>N_{обр}</math> – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор,</p> <p><math>N_{втр}^ч</math> – кількість втрачених дзвінків після автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору пункту меню в IVR щодо з'єднання з</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p><b>Виключити</b></p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p><math>N_{обр}^{IVR}</math> - кількість оброблених в ГМС дзвінків (<b>дзвінок завершений в IVR</b> та не був переведений у чергу дзвінків)</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Цей пункт не є показником якості надання послуг, а лише відображає завантаженість операторів, що визначається компанією виходячи з технічних та фінансових можливостей.</p> <p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, слід вважати обробленими у ГМС, оскільки обрання/необрання пунктів меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Це показник кількості надання послуг, що вже враховано у назві додатку</p> <p><b>Враховано</b></p>
--	--	---	--

оператором.			
<p><b>Додаток 4</b>  <b>Інформація</b>  <b>щодо показників якості надання послуг кол-центрами</b></p> <p><b>Показник</b>  4. Рівень сервісу протягом <b>30</b> секунд</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Рівень сервісу протягом <b>60</b> секунд</p>	<p><b>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</b></p> <p>Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд.</p> <p>Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію.</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Моніториться як Рівень сервісу протягом 30 секунд так і Рівень сервісу протягом 60 секунд</p>