



ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«Волиньобленерго»

вул. Яремчука Назарія, 4, м. Луцьк,
Волинська обл., 43023,
кол-центр 0 800 21 01 31,
kanc@energy.volyn.ua
energy.volyn.ua

Код ЄДРПОУ 00131512

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

вул. Сім'ї Бродських, 19,
м. Київ, 03057

17.10.2019 № 07.3/6- 7859
на № _____ від _____

Щодо зауважень та пропозицій до проекту,
що має ознаки регуляторного акта, –
постанови НКРЕКП «Про затвердження
Змін до деяких постанов НКРЕКП»

ПрАТ «Волиньобленерго» надає зауваження та пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», а саме:

- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» щодо вдосконалення роботи кол-центрів операторів систем розподілу/електропостачальників, зокрема запровадження моніторингу оцінки задоволеності споживачів та встановлення рекомендацій (ключових принципів) щодо якості обслуговування операторами кол-центрів;
- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» щодо впровадження звітності для операторів малих систем розподілу та звільнення від обов'язку надання звітності електропостачальниками, у яких у звітному періоді відсутні договірні відносини зі споживачами;
- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» щодо впровадження гарантованих стандартів якості надання послуг для операторів малих систем розподілу, встановлення загального стандарту якості надання послуг кол-центром – оцінки задоволеності споживачів та звільнення електропостачальників від подання звітності за відсутності компенсацій у звітному періоді.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта у форматі дос.

Генеральний директор

Сергій СЕВІДОВ

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»			
2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР			
	2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Не включати	<p>Забезпечення можливості збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів у кол-центрах обленерго спричинить значні технічні та матеріальні витрати на інтеграцію нових систем. Значно зростуть витрати на відправлення SMS, дзвінки для збору зворотного зв'язку через IVR або інші засоби комунікації зі споживачами. Разом з тим рівень задоволеності споживачів буде необ'єктивною оцінкою роботи кол-центрів обленерго під час постійних атак на енергетичну систему України з боку РФ та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії через стан енергосистеми в Україні через ряд причин:</p> <p>1. Фактори поза контролем кол-центрів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Відключення електроенергії через обстріли та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії через стан енергетичної системи викликають значне невдоволення у споживачів. Однак ці відключення та обмеження не залежать від роботи кол-центрів або самих ОСР. Негативні оцінки можуть виникати через загальну ситуацію з електропостачанням, навіть якщо кол-центр працює максимально ефективно. <p>2. Емоційний стан клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Споживачі можуть перебувати в стані стресу, розчарування чи тривоги через часті відключення світла, холод у домівках, перебої з опаленням або водопостачанням. Це може призвести до необ'єктивних оцінок роботи кол-центру, навіть якщо оператори надають коректну та своєчасну інформацію. <p>3. Неможливість швидко вирішити проблеми:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Кол-центри обленерго надають інформаційно-диспетчерське обслуговування, але вони не мають прямого впливу на швидкість відновлення електропостачання. Коли клієнти звертаються з запитами щодо аварійних відключень, кол-центр може лише надати інформацію про тривалість відключення або повідомити про поточні ремонтні роботи, що не завжди задовольняє споживачів. <p>4. Наслідки тривалих аварійних відключень:</p> <ul style="list-style-type: none"> Під час тривалих масових відключень та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії, робота кол-центрів може бути перевантажена, що призводить до тривалого часу очікування на лінії або відсутності швидких відповідей. Це може вплинути на негативні оцінки, навіть якщо ситуація надзвичайна і кол-центр працює на межі можливостей. <p>5. Зміщення фокусу оцінки:</p> <ul style="list-style-type: none"> Клієнти часто оцінюють не саму роботу операторів, а загальну ситуацію з електропостачанням. У часи енергетичної кризи або атак їхня незадоволеність спрямовується на весь енергетичний сектор, включаючи кол-центри, хоча реальні проблеми можуть бути зовсім не в роботі операторів чи якості наданої інформації. <p>6. Технічні труднощі:</p> <ul style="list-style-type: none"> Через атаки на інфраструктуру також можуть виникати проблеми зі зв'язком (наприклад, зі зв'язком у місці перебування споживача), що створює додаткові труднощі для споживачів і викликає роздратування. <p>7. Неправильні очікування клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Часто клієнти звертаються до кол-центру з очікуванням негайного вирішення проблеми, але ОСР, як і їхні кол-центри, не можуть безпосередньо впливати на час і обсяги ремонтних робіт, зокрема після атак, оскільки це залежить від масштабів руйнувань і доступності ресурсів для відновлення. <p>Таким чином, в умовах енергетичної кризи та постійних атак на енергетичну інфраструктуру України, витрати матеріальних і технічних ресурсів на впровадження системи оцінювання операторів кол-центру обленерго є недоцільними. Основна увага має бути зосереджена на забезпеченні стабільної роботи мереж та оперативному реагуванні на аварійні ситуації, а не на зборі зворотного зв'язку, який в</p>
--	--	--

Додаток 3 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку

<div>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</div> <table><tr><td>12</td><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td><div>$\ll \frac{N_z}{N_{обр}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</div></div></td><td></td></tr></table>					12	Оцінка задоволеності споживачів	%	<div>$\ll \frac{N_z}{N_{обр}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</div></div>		<div>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</div> <table><tr><td>12</td><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td><div>$\ll \frac{N_z}{N_{оцін}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 (за 5 бальною шкалою) щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{оцін}$ – кількість вхідних дзвінків, які були оцінені споживачами у звітному періоді</div></div></td><td></td></tr></table>					12	Оцінка задоволеності споживачів	%	<div>$\ll \frac{N_z}{N_{оцін}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 (за 5 бальною шкалою) щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{оцін}$ – кількість вхідних дзвінків, які були оцінені споживачами у звітному періоді</div></div>		<div>Загальноприйнята формула для визначення оцінки задоволеності виглядає так:</div> <div><div>Кількість "дуже задоволених" відповідей</div><div>Загальна кількість відповідей</div></div> * 100																										
12	Оцінка задоволеності споживачів	%	<div>$\ll \frac{N_z}{N_{обр}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</div></div>																																											
12	Оцінка задоволеності споживачів	%	<div>$\ll \frac{N_z}{N_{оцін}} * 100\%,$<div>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 (за 5 бальною шкалою) щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</div><div>$N_{оцін}$ – кількість вхідних дзвінків, які були оцінені споживачами у звітному періоді</div></div>																																											
					<div>У формулі для визначення оцінки задоволеності, зазначеній у проекті рішення НКРЕКП, у знаменнику вказано загальну кількість дзвінків, а не кількість тих, які були оцінені.</div> <div>Згідно спостережень та аналізу даних розробниками ПЗ для кол-центрів (для різних сфер), до яких Товариство звернулось за консультацією, лише 5-10% клієнтів залишають відгуки після взаємодії з кол-центром. Відтак, вважаємо, що пропонується у змінах формула оцінки є недосконалою та необ'єктивною. Клієнти, які не відповіли на запит оцінки, можуть мати різні причини для цього (вони можуть бути задоволені або незадоволені, або не хотіти витратити час на оцінку). Тому оцінка, заснована на всіх зверненнях, ігнорує той факт, що не всі клієнти надають зворотній зв'язок, і це не відображає реальний рівень задоволеності серед тих, хто висловив свою думку. Включення споживачів, які не відповідають на запит оцінки до загальної кількості звернень спотворює оцінку, знижуючи рівень задоволеності, навіть якщо більшість активних респондентів задоволені.</div>																																									
<table><tr><td>N з/п</td><td>Показник</td><td>Одиниця виміру</td><td>Значення показника</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>11</td><td>Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором</td><td>одиниць</td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td></td></tr></table>					N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	1	2	3	4	11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		12	Оцінка задоволеності споживачів	%		<table><tr><td>N з/п</td><td>Показник</td><td>Одиниця виміру</td><td>Значення показника</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>11</td><td>Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором</td><td>одиниць</td><td></td></tr><tr><td colspan="4">II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</td></tr></table>					N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	1	2	3	4	11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				<div>Запровадження додаткових метрик для оцінювання кол-центрів обленерго в поточних умовах є недоцільним та непрактичним інструментом для покращення якості послуг. Ці ініціативи створюють ілюзію контролю та підвищення прозорості, але насправді не враховують реальних викликів, з якими стикаються ОСР під час енергетичної кризи. Запроваджені метрики не зможуть об'єктивно відображати роботу кол-центрів через постійні аварійні відключення та застосування заходів обмеження споживання електроенергії, що значно впливає на кількість скарг та звернень споживачів. Це призведе до</div>				
N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника																																											
1	2	3	4																																											
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць																																												
12	Оцінка задоволеності споживачів	%																																												
N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника																																											
1	2	3	4																																											
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць																																												
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації																																														

	13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію	одиниць		12	Кількість електронних повідомлень	одиниць		викривлення даних, водночас збільшуючи фінансовий тягар для ОСР через необхідність технічної реалізації та підтримки цих вимог. У результаті такі зміни не сприятимуть реальному покращенню обслуговування, а лише підвищать адміністративне навантаження та витрати, не приносячи користі для споживачів.
	II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць		
	14	Кількість електронних повідомлень	одиниць		14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів		
	15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць						
	16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів						

ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

2. Стандарти якості надання послуг ОСР

	<p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>не включати або відтермінувати введення стандарту якості до закінчення воєнного стану</p>	<p>Рівень задоволеності споживачів буде необ'єктивною оцінкою роботи кол-центрів обленерго під час постійних атак на енергетичну систему України з боку РФ та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії через стан енергосистеми в Україні через ряд причин:</p> <p>1. Фактори поза контролем кол-центрів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Відключення електроенергії через обстріли та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії через стан енергетичної системи викликають значне невдоволення у споживачів. Однак ці відключення та обмеження не залежать від роботи кол-центрів або самих ОСР. Негативні оцінки можуть виникати через загальну ситуацію з електропостачанням, навіть якщо кол-центр працює максимально ефективно. <p>2. Емоційний стан клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Споживачі можуть перебувати в стані стресу, розчарування чи тривоги через часті відключення світла, холод у домівках, перебої з опаленням або водопостачанням. Це може призвести до необ'єктивних оцінок роботи кол-центру, навіть якщо оператори надають коректну та своєчасну інформацію. <p>3. Неможливість швидко вирішити проблеми:</p> <ul style="list-style-type: none"> Кол-центри обленерго надають інформаційно-диспетчерське обслуговування, але вони не мають прямого впливу на швидкість відновлення електропостачання. Коли клієнти звертаються з

		<p>запитами щодо аварійних відключень, кол-центр може лише надати інформацію про тривалість відключення або повідомити про поточні ремонтні роботи, що не завжди задовольняє споживачів.</p> <p>4. Наслідки тривалих аварійних відключень:</p> <ul style="list-style-type: none"> Під час тривалих масових відключень та застосування заходів обмеження споживання електричної енергії, робота кол-центрів може бути перевантажена, що призводить до тривалого часу очікування на лінії або відсутності швидких відповідей. Це може вплинути на негативні оцінки, навіть якщо ситуація надзвичайна і кол-центр працює на межі можливостей. <p>5. Зміщення фокусу оцінки:</p> <ul style="list-style-type: none"> Клієнти часто оцінюють не саму роботу операторів, а загальну ситуацію з електропостачанням. У часи енергетичної кризи або атак їхня незадоволеність спрямовується на весь енергетичний сектор, включаючи кол-центри, хоча реальні проблеми можуть бути зовсім не в роботі операторів чи якості наданої інформації. <p>6. Технічні труднощі:</p> <ul style="list-style-type: none"> Через атаки на інфраструктуру також можуть виникати проблеми зі зв'язком (наприклад, зі зв'язком у місці перебування споживача), що створює додаткові труднощі для споживачів і викликає роздратування. <p>7. Неправильні очікування клієнтів:</p> <ul style="list-style-type: none"> Часто клієнти звертаються до кол-центру з очікуванням негайного вирішення проблеми, але ОСР, як і їхні кол-центри, не можуть безпосередньо впливати на час і обсяги ремонтних робіт, зокрема після атак, оскільки це залежить від масштабів руйнувань і доступності ресурсів для відновлення. <p>Таким чином рівень задоволеності споживачів у цей складний час може бути викривленим через обставини, які не залежать від якості обслуговування кол-центрів. Навіть якщо кол-центр працює ефективно, клієнти можуть негативно оцінювати роботу через загальний контекст кризи в енергетиці. Тому рівень задоволеності споживачів під час війни не можна вважати об'єктивним індикатором якості роботи кол-центрів ОСР.</p>
--	--	--



**ДТЕК Дніпровські
Електромережі**

Оператор системи
розподілу

АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
Запорізьке шосе, 22
м. Дніпро, 49111, Україна

10.10.2024 № 60811/1001

**Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

*Про надання зауважень та пропозицій
до проєкту постанови НКРЕКП*

Згідно з повідомленням на сайті НКРЕКП від 26 вересня 2024 року про оприлюднення проєкту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає свої зауваження та пропозиції до вищевказаного проєкту постанови НКРЕКП (наведені у додатку).

Цей лист з додатком надіслано на e-mail: box@nerc.gov.ua, копія shymko@nerc.gov.ua.

Додаток: Зауваження та пропозиції – на 7 арк.

**Керівник департаменту
з регуляторних питань**

Сергій МАЛОВ

+38(050)4734032, MalovSY@dtek.com



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



для фізичних клієнтів:

+ 38 (056) 790 99 00

+ 38 (067) 790 99 00

+ 38 (066) 790 99 00

+ 38 (063) 790 99 00

для юридичних клієнтів:

+ 38 (067) 522 21 12

**Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
до проєкту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
ДО ПРОЕКТУ ПОСТАНОВИ		
2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	2. Ця постанова набирає чинності з 1 січня 2025 року, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Запропоновані зміни потребують часу на реалізацію, тому пропонуємо відстрочений термін набуття чинності.
Відсутній у проєкті.	3. Надання інформації щодо дотримання вимог, передбачених цією постановою, здійснюється з наступного звітного періоду, передбаченого для інформування/звітування за цим стандартом/вимогою.	Зважаючи, що запропоновані зміни стосуються звітності, то потрібно, щоб контроль виконання вимог здійснювався не станом на 1 січня, а за період з 1 січня по звітну дату (місяць, квартал, рік).
ДО ПРОЕКТУ ЗМІН		
Постанова від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»		
2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР		
2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Виключити пункт. АБО Викласти у редакції: 2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону.	1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану. У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		<p>негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p> <p>2. Якщо оцінюється робота оператора кол-центру на предмет дотримання ключових принципів щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів, то яким чином це здійснювати шляхом онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p> <p>Крім того, запропоновані заходи щодо збору оцінки задоволеності неможливо здійснити в автоматичному режимі.</p>
<p>«2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»</p>	<p>Виключити.</p>	<p>1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.</p> <p>Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП			Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
2.16. Оператори кол-центру ОСР/електропостачальника під час надання послуг споживачам повинні дотримуватися рекомендацій, наведених в додатку 6.				
Додаток 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою				
Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку		
Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	<p>Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин),</p> $\frac{N_{обр}}{n} \cdot 8$ $\sum_{i=1} T_i$ <p>де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p> <p>T_i - загальний час роботи i-го оператора у звітному періоді, годин;</p> <p>n - кількість операторів, що працювали у звітному</p>		

Редакція проекту рішення НКРЕКП				Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
			періоді, i - номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$, 8 - тривалість зміни, годин		
1 2	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які надано оцінку клієнтом після консультації оператором у звітному періоді;</p>	<p>Уточнення формули.</p> <p>Задоволеність має оцінюватися шляхом співвідношення дзвінків з оцінкою 4 та 5 до загальної кількості оцінених споживачами дзвінків, а не усіх дзвінків, які надійшли до кол-центру, оскільки не можна змусити споживача оцінювати.</p>
1 3	Кількість електронних повідомлень	одиниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді		
1 4	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	одиниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів		

Редакція проекту рішення НКРЕКП				Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП		Обґрунтування	
15	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{el}} t^{el}_i}{N_{el}}, \text{ днів,}$				
			де t^{el}_i - час відповіді на i -те електронне повідомлення, днів,				
			N_{el} - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді,				
			i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots N_{el}$				

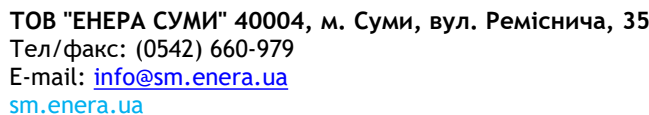
Додаток 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами

N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану. У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був
1	2	3	4	1	2	3	4	
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		
12	Оцінка задоволеності споживачів	%		12	Виключити			
13	Кількість дзвінків,	одини		13	Виключити			

Редакція проекту рішення НКРЕКП				Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП				Обґрунтування			
	переведених на відокремлену лінію	ць		II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				<p>оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p> <p>2. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.</p> <p>Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.</p>			
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації											
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць									
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць									
16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів									
				14	Кількість електронних повідомлень	одиниць					
				15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць					
				16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів					
ПОСТАНОВА від 12 червня 2018 року N 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»											
ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»											

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на дату переходу на стимулююче регулювання;</p>	<p>міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на 1 січня 2021 року.</p>	<p>Більшість ОСР перешли на стимулююче регулювання з 01.01.2021, Полтаваобленерго – з 01.01.2022, але такі ОСР як Атомсервіс, Луганське енергетичне об'єднання, Нафтогазтепло, ДТЕК ПЕМ Енерговугілля, ДП Регіональні електричні мережі, Укрзалізниця не перейшли на стимулююче регулювання та продовжують працювати за cost+.</p> <p>З огляду на зазначене, пропонуємо зазначити дату переходу більшості ОСР на стимулююче регулювання.</p>
<p>ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»</p>		
<p>2. Стандарти якості надання послуг ОСР</p>		
<p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>Виключити АБО оцінка задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром – не менше 70%.</p>	<p>1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Багато клієнтів не сприймають наслідків завданих енергосистемі ушкоджень. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p>



вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

№34250/1-24 від 11.10.2024

Додаток

"Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами"

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
2.14 ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	2.14 ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування (Опитування споживачів проводиться вибірково, згідно тематики звернень) в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	У проєкті рішення не уточнено тематику звернень та не окреслено коло респондентів, які мають бути опитані. Так, повне опитування за результатами всіх дзвінків значно зменшить кількість вільних каналів для інших абонентів та негативно вплине на інші показники ефективності роботи кол-центру. Окрім того, немає сенсу опитувати одного і того ж абонента, який протягом 24 годин неодноразово звертається до кол-центру. Просимо також звернути увагу на невдоволення споживачів під час застосування ОСР ГПВ, ГАВ, СГАВ, а також на ситуацію з відновленням електропостачання у прикордонних районах (громадах), що постраждали від дій країни-агресора. Це спричиняє збільшення кількості дзвінків до постачальника, який при цьому не має точної інформації щодо причин та термінів відновлення електропостачання. Зазначені факти безсумнівно спотворюють об'єктивне оцінювання роботи кол-центру та значно вплинуть на оцінки задоволеності споживачів. Проєкт змін до постанови не передбачає випадків, коли особа, яка опитується, відхиляє опитування і, отже, сам підхід вже заздалегідь передбачає необ'єктивне заниження показника. Слід зазначити, що оператор не має жодного захисту від агресивно налаштованого споживача під час розмови, і внаслідок цього негативна поведінка абонента може суттєво спотворити оцінку, яку він надає.

[illegible]

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>2.15 ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>2.15 <i>ОСР/електропостачальник за умови технічної можливості у провайдера телекомунікаційних послуг забезпечити облік кількості дзвінків абонентів, що не потрапили до ГМС.</i></p>	<p>Потрібно чітко визначити поняття «втрачений у черзі» дзвінок, оскільки незрозуміло, що саме слід обліковувати: втрачений дзвінок у черзі чи дзвінок, який не потрапив до ГМС багатоканальної лінії кол-центру. У другому випадку необхідно ввести додатковий рядок, оскільки цей показник має іншу природу, ніж втрачений у черзі дзвінок. Постанова НКРЕКП передбачає облік саме втрачених дзвінків у черзі, а не «недодзвону», тому облік може бути ведений методично неправильно. Також потрібно надати більш детальний опис методики реалізації, оскільки переведення дзвінків між SIP-Trunk є виключно прерогативою провайдера послуг зв'язку.</p>
<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p> $\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_3 - кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</p>	<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту: <i>Замінити формулу на наступну:</i></p> $\frac{N_3}{N_{респ}} \times 100\% ,$ <p>де N_3 - кількість споживачів, які надали оцінки 3, 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p><i>$N_{респ}$ - кількість споживачів які дали згоду на участь в оцінюванні і повністю завершили процедуру опитування.</i></p>	<p>У знаменнику формули передбачено $N_{обр}$, тобто кількість вхідних дзвінків взагалі.</p> <p>Проект змін до постанови не враховує ситуацій, коли споживач не взяв участі в опитуванні, не завершив його або не надав жодної оцінки.</p> <p>Вважаємо необхідним врахувати також кількість споживачів, які надали оцінку "3". Оцінка "3" є задовільною, оскільки вона відображає середній рівень задоволеності послугами. Це свідчить про те, що основні очікування споживачів були виконані, хоча деякі аспекти могли потребувати незначних покращень.</p>

Директор ТОВ "ЕНЕРА СУМИ"

Ірина ЛОШАК

10008 м. Житомир, вул. Косенка Віктора, 32/8
телефон: (0412) 40-20-50
факс: (0412) 40-20-44
E-mail: kanc@co.ztoe.com.ua
р/р UA553116470000026001300202876
філія-Житомирське обласне управління
АТ «Ощадбанк», МФО 311647
Ідентифікаційний код 22048622



АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИРОБЛЕНЕРГО"

09.10.2024 № 043/35071
на № _____ від _____

Щодо надання пропозицій до
проекту постанови НКРЕКП
«Про затвердження Змін до
деяких постанов НКРЕКП»

Голові
Національної комісії,
що здійснює державне регулювання у сфері
енергетики та комунальних послуг України
Юрію ВЛАСЕНКУ

03057 м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19

Відповідно до вимог Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг надаємо пропозиції щодо внесення змін до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», що має ознаки регуляторного акта.

Голова Правління
АТ «Житомиробленерго»

Олексій ШЕКЕТА

вик. Долюк О.П.
0674148459
O.Dolyuk@co.ztoe.com.ua

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
до проєкту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

№	Редакція проєкту постанови НКРЕКП			Зауваження та пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП			Обґрунтування		
	ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»								
	Додаток 3 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами								
	Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку								
		Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку		Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку	Враховуючи реалії сьогодення, застосування графіків погодинних та/або аварійних відключень та те, що впливати на споживачів щодо обов’язкової оцінки роботи кол-центру ми не маємо право - в формулі рядка 12 «Оцінка задоволеності споживачів» для розрахунку пропонуємо враховувати відсоткове співвідношення кількості споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді до загальної кількості споживачів, які надали оцінки щодо роботи кол-центру у звітному періоді в цілому , що буде логічним та більш реальним в алгоритмі розрахунку відсоткової оцінки задоволеності споживачів. <i>Довідково, якщо орієнтуватися на роботу кол-центрів сусідніх країн, то за офіційними даними інтернет ресурсів вони використовують саме формулу</i> <div>CSAT = [$\frac{\text{Number of customers who are in the satisfied range}}{\text{Total number of customers asked}}$] * 100</div> <div>CSAT = [$\frac{\text{Кількість споживачів, які залишили оцінку в "задоволеному" діапазоні}}{\text{Загальна кількість запитуваних споживачів}}$] * 100</div>
	11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин), $\frac{N_{обр}}{n} \approx 8$ $\sum_{i=1} T_i$, де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді; T_i - загальний час роботи i -го оператора у звітному періоді, годин; n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді, i - номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$, 8 - тривалість зміни, годин	11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин), $\frac{N_{обр}}{n} \approx 8$ $\sum_{i=1} T_i$, де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді; T_i - загальний час роботи i -го оператора у звітному періоді, годин; n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді, i - номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$, 8 - тривалість зміни, годин	

			$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\% ,$			$\frac{N_3}{N_{озс}} * 100\% ,$		
		Оцінка 12 задоволеності споживачів	%	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;		Оцінка 12 задоволеності споживачів	%	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{озс}$ – загальна кількість споживачів, які надали оцінки щодо роботи кол- центру у звітному періоді;
		13 Кількість електронних повідомлень	одиниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді		13 Кількість електронних повідомлень	одиниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді
		14 Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	одиниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів		14 Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	одиниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів
		15 Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{ел}} t^{ел}_i}{N_{ел}} , \text{ днів},$ <p>де $t^{ел}_i$ - час відповіді на i-те електронне повідомлення, днів, $N_{ел}$ - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2,$ $3, \dots N_{ел}$</p>		15 Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{ел}} t^{ел}_i}{N_{ел}} , \text{ днів},$ <p>де $t^{ел}_i$ - час відповіді на i-те електронне повідомлення, днів, $N_{ел}$ - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2,$ $3, \dots N_{ел}$</p>

	ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»		
	2. Стандарти якості надання послуг ОСР		
2.2	<p>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %</p> <p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %.</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;</p> <p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>Враховуючи щорічне збільшення кількості надходження звернень від споживачів, ситуацію в Країні, застосування різного виду відключень (застосування графіків погодинних та/або аварійних відключень тощо), введення оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром та дотримання рекомендацій, наведених в додатку 6 до Постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373, застарілі програмні продукти, які потребують удосконалення – всі ці фактори значно впливають та/або вплинуть на рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %, як наслідок дотримання показника на рівні <i>мирного часу</i>, буде вкрай важко або взагалі неможливим, тому пропонуємо виключити цей критерій зі стандартів якості надання послуг ОСР, а роботу ОСР спрямувати на оцінку задоволеності споживачів, що в свою чергу сприятиме зменшенню соціальної напруги в суспільстві і дозволить скоротити обсяг скарг, що надходить на адреси ОСР та інших державних органів.</p>



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЗАКАРПАТТЯЕНЕРГОЗБУТ»
(ТОВ «ЗАКАРПАТТЯЕНЕРГОЗБУТ»)

пл. Жупанатська, 18, м. Ужгород, Закарпатська область, 88000
ЄДРПОУ 41999833

№ 001-21/2146 від « 04 » 10 2024 р.

Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг
(НКРЕКП)

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19

box@nerc.gov.ua

shymko@nerc.gov.ua

ТОВ «ЗАКАРПАТТЯЕНЕРГОЗБУТ» надає зауваження та пропозиції до проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання в сферах енергетики та комунальних послуг "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» згідно Додатку 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>Оцінка задоволеності споживачів %</p> $\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>	<p>Оцінка задоволеності споживачів %</p> $\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді та споживач залишив оцінку;</p>	<p>Згідно редакції зі змінами 2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом. Проте у разі відсутності оцінки задоволеності споживача така оцінка автоматично прирівнюється до оцінки нижче ніж 4 та 5.</p>

Директор

Наталія НІМЕЦЬ

Каріна ВАШКЕБА (0312) 42-99-92



0 800 505960
0312 617 100
0 800 331833

tov@zez.tolk.ua
<https://zakarpatzbut.energy/>
<https://tolk.ua/>



**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ЗАКАРПАТТЯОБЛЕНЕРГО»
(ПрАТ «Закарпаттяобленерго»)**

вул. Головна, 57, с. Оноківці, Ужгородський район, Закарпатська область, 89412, телефон: (0312) 42 91 91,
факс: (0312) 61 98 83; E-mail: kanc@zakarpat.energy, рахунок № UA793123560000026006005609369
в ЗОУ АТ «Ощадбанк» в м. Ужгород; Web: zakarpat.energy, Код ЄДРПОУ 00131529

11.10.2024 № 154-25/9931

на № _____ від _____

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

вул. Сім'ї Бродських, буд. 19,
м. Київ, 03057
email: box@nerc.gov.ua

**Про надання зауважень
до проєкту постанови НКРЕКП
щодо внесення змін до
Постанови НКРЕКП №373 від 12.06.2018р.**

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі — НКРЕКП, Регулятор) 26.09.2024р. на власному веб-сайті було розміщено повідомлення про оприлюднення проєкту, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, розробила проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» (далі – Проєкт постанови).

Проєктом постанови пропонується внесення змін до:

- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» щодо вдосконалення роботи кол-центрів операторів систем розподілу/електропостачальників, зокрема запровадження моніторингу оцінки задоволеності споживачів та встановлення рекомендацій (ключових принципів) щодо якості обслуговування операторами кол-центрів;
- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» щодо впровадження звітності для операторів малих систем розподілу та звільнення від обов'язку надання звітності електропостачальниками, у яких у звітному періоді відсутні договірні відносини зі споживачами;
- постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» щодо впровадження гарантованих стандартів якості надання послуг для операторів малих систем розподілу, встановлення загального стандарту якості надання послуг кол-центром – оцінки задоволеності споживачів та

звільнення електропостачальників від подання звітності за відсутності компенсацій у звітному періоді.

Зі змісту повідомлення вбачається можливість надання зауважень / пропозицій щодо запропонованих проектом постанови змін до 11 жовтня 2024 року (включно).

Так, ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАКАРПАТТЯОБЛЕНЕРГО» (далі також - ПрАТ «Закарпаттяобленерго», ОСР, Товариство) ознайомившись із змінами запропонованими проектом постанови, за результатами опрацювання вважає за необхідне надати власні зауваження.

Проект Постанови передбачає внесення змін зокрема до Постанови НКРЕКП №373 від 12.06.2018 року, а саме:

«... главу 2 доповнити трьома новими пунктами такого змісту:

«2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.

2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені...».

Запропоновані Регулятором доповнення розділу 2 чинної Постанови пунктом 2.14 щодо зобов'язання ОСР забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом вважаємо такими, що не враховують реальні обставини, в яких наразі працюють ОСР, а саме тривалий військовий стан в країні, значні руйнування об'єктів енергозабезпечення, що призводить до вимушеного застосування операторами графіків погодинних відключень енергопостачання через наявний дефіцит потужності в енергосистемі.

Вказані фактори суттєво впливають на рівень лояльності споживачів до підприємства. Рівень невдоволення та соціальної напруги є високим, що в свою чергу зробить запропоноване опитування необ'єктивним і перетвориться не на оцінювання якості обслуговування споживача певним оператором кол-центру, а на прояв невдоволення щодо ситуації, яка існує в енергосистемі незалежно від волі та діяльності ОСР, та яка суттєво впливає на якість та усталений порядок життя наших споживачів.

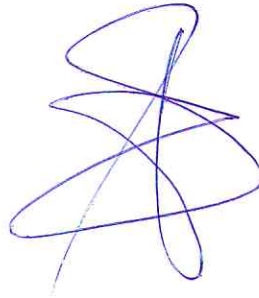
Такі зміни також вплинуть на рівень навантаження та стресу працівників кол-центру, що наразі постійно живуть і працюють в умовах високого рівня психоемоційного навантаження.

Впровадження вищевказаних змін не призведе до підвищення рівня ефективності праці та рівня обслуговування споживачів, а навпаки, може мати цілком протилежний ефект, оскільки забезпечення проходження опитування споживачами, потребуватиме додаткових фінансових та людських ресурсів, які наразі є надзвичайно дефіцитними для операторів систем розподілу. Також додаткове нав'язування такого

опитування споживачам слугуватиме додатковим джерелом негативу в бік працівників кол-центру та Товариства.

ПрАТ «Закарпаттяобленерго» вважає, що зміни до постанови НКРЕКП №373 від 12.06.2018р. є доцільними, проте їхнє впровадження вимагає врахування реальних умов, у яких працюють ОСР. Вищевказані зміни мають бути впроваджені після завершення військового стану та стабілізації енергетичної системи для забезпечення об'єктивності оцінювання та ефективного використання ресурсів.

Генеральний директор



Олександр БІЛАК

Юлія СОКОЛОВА



ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАПОРІЖЖЯОБЛЕНЕРГО»
(ПАТ «ЗАПОРІЖЖЯОБЛЕНЕРГО»)

вул. Сталеварів, 14, м. Запоріжжя, 69035, тел. (061) 228-51-59
E-mail: kanc@zoe.com.ua Web: http://www.zoe.com.ua Код ЄДРПОУ 00130926

11.10.2024 № 003-33/645 На № _____ від _____

**Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

Щодо надання пропозицій та зауважень

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП в мережі Інтернет проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Ознайомившись з проектом постанови, ПАТ «Запоріжжяобленерго» надає зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта за формою згідно з додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 червня 2017 року № 866.

Додаток: зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» до проекту, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Директор фінансовий

Іван БАРИШЕВ

Додаток до листа ПАТ «Запоріжжяобленерго»
 від 11.10.2024 № 003-33/645

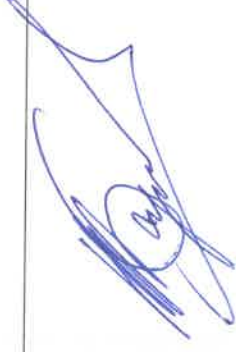
Зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго»

до проекту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП"

№ з/п	Редакція проекту постанови НКРЕКП	Зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» до проекту постанови НКРЕКП	Обґрунтування
	ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»		
2. Стандарти якості надання послуг ОСР			
1.	Пункт 2.2. глави 2 доповнити абзацом четвертим такого змісту: оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.	Пропонується пункт 2.2. глави 2 доповнити абзацом четвертим наступного змісту: “оцінка задоволеності загальної кількості звернень споживачів у звітному році – не менше 80%”.	Пропозиції ПАТ “Запоріжжяобленерго” обумовлюється необхідністю приведення у відповідність до змін, в редакції НКРЕКП п.12 Додатку № 3 “Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку” та п. 12 Додатку 4 “Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами” постанови від 12.06.2018 №373 “Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами”.
4. Стандарти якості надання послуг електропостачальника			
2.	Пункт 4.2. глави 4 доповнити абзацом четвертим такого змісту: оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.	Пропонується пункт 4.2. глави 4 доповнити абзацом четвертим наступного змісту: “оцінка задоволеності загальної кількості звернень споживачів у звітному році – не менше 80%”.	Обґрунтування до п.4.2. глави 4 узгоджуються з обґрунтуваннями до п.2.2. глави 2.

Директор фінансовий

Іван БАРИШЕВ





**ДТЕК Київські
Електромережі**

Оператор системи
розподілу

10.10.2024

№ 1/06/47264

На № _____ від _____

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
вул. Новокостянтинівська, 20
м. Київ, 04080, Україна

АТ «ПУМБ», м. Київ, МФО 334851
код ЄДРПОУ 41946011
IBAN UA723348510000000002600640997

Національній комісії, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг

вул. Сим'ї Бродських, буд. 19, м. Київ, 03057

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає пропозиції до проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» (далі – Проєкт постанови), а саме до:

постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» щодо вдосконалення роботи кол-центрів операторів систем розподілу/електропостачальників, зокрема запровадження моніторингу оцінки задоволеності споживачів та встановлення рекомендацій (ключових принципів) щодо якості обслуговування операторами кол-центрів;

постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» щодо впровадження звітності для операторів малих систем розподілу та звільнення від обов'язку надання звітності електропостачальниками, у яких у звітному періоді відсутні договірні відносини зі споживачами;

постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» щодо впровадження гарантованих стандартів якості надання послуг для операторів малих систем розподілу, встановлення загального стандарту якості надання послуг кол-центром – оцінки задоволеності споживачів та звільнення електропостачальників від подання звітності за відсутності компенсацій у звітному періоді.

Додаток: пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» в 1 екз. на 7 арк.

Керівник департаменту з
регуляторних питань

М.О. Стародуб



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



для фізичних клієнтів:

+ 38 (044) 202 1588

+ 38 (050) 210 1588

+ 38 (067) 210 1588

+ 38 (073) 202 1588

для юридичних клієнтів:

+ 38 (044) 201 5858

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
до проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
ДО ПРОЕКТУ ПОСТАНОВИ		
2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	2. Ця постанова набирає чинності з 1 січня 2025 року, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Запропоновані зміни потребують часу на реалізацію, тому пропонуємо відстрочений термін набуття чинності.
Відсутній у проекті.	3. Надання інформації щодо дотримання вимог, передбачених цією постановою, здійснюється з наступного звітного періоду, передбаченого для інформування/звітування за цим стандартом/вимогою.	Зважаючи, що запропоновані зміни стосуються звітності, то потрібно, щоб контроль виконання вимог здійснювався не станом на 1 січня, а за період з 1 січня по звітну дату (місяць, квартал, рік).
ДО ПРОЕКТУ ЗМІН		
Постанова від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»		
2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР		
2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Виключити пункт. АБО Викласти у редакції: 2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону.	1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану. У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення

		<p>воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p> <p>2. Якщо оцінюється робота оператора кол-центру на предмет дотримання ключових принципів щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів, то яким чином це здійснювати шляхом онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p> <p>Крім того, запропоновані заходи щодо збору оцінки задоволеності неможливо здійснити в автоматичному режимі.</p>
<p>«2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»</p>	<p>Виключити.</p>	<p>1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.</p> <p>Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.</p>
<p>2.16. Оператори кол-центру ОСР/електропостачальника під час надання послуг споживачам повинні дотримуватися рекомендацій, наведених в додатку 6.</p>		

Додаток 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою

Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку		
Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	<p>Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин),</p> $\frac{N_{обр}}{n} \cdot 8$ $\sum_{i=1} T_i$ <p>де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p> <p>T_i - загальний час роботи i-го оператора у звітному періоді, годин;</p> <p>n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді,</p> <p>i - номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$,</p> <p>8 - тривалість зміни, годин</p>		

<div>1</div> <div>2</div> Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які надано оцінку клієнтом після консультації оператором у звітному періоді;</p>	<p>Уточнення формули.</p> <p>Задоволеність має оцінюватися шляхом співвідношення дзвінків з оцінкою 4 та 5 до загальної кількості оцінених споживачами дзвінків, а не усіх дзвінків, які надійшли до кол-центру, оскільки не можна змусити споживача оцінювати.</p>
<div>1</div> <div>3</div> Кількість електронних повідомлень	оди ниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді		
<div>1</div> <div>4</div> Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	оди ниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів		
<div>1</div> <div>5</div> Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{ел}} t_{el}^i}{N_{ел}} , \text{ днів},$ <p>де t_{el}^i - час відповіді на i-те електронне повідомлення, днів,</p> <p>$N_{ел}$ - кількість вхідних</p>		

		електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots N_{el}$		
--	--	---	--	--

Додаток 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами

N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	
1	2	3	4	1	2	3	4	1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.
12	Оцінка задоволеності споживачів	%		12	Виключити			2. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.
13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію	одиниць		13	Виключити			У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць		14	Кількість електронних повідомлень	одиниць		
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць		15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць		
16	Середній час надання відповіді на електронні	днів		16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів		

повідомлення		
		<p>введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.</p> <p>Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.</p>
ПОСТАНОВА від 12 червня 2018 року N 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»		
ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»		
<p>міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на дату переходу на стимулююче регулювання;</p>	<p>міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на 1 січня 2021 року.</p>	<p>Більшість ОСР перешли на стимулююче регулювання з 01.01.2021, Полтаваобленерго – з 01.01.2022, але такі ОСР як Атомсервіс, Луганське енергетичне об'єднання, Нафтогазтепло, ДТЕК ПЕМ Енерговугілля, ДП Регіональні електричні мережі, Укрзалізниця не перейшли на стимулююче регулювання та продовжують працювати за cost+.</p> <p>З огляду на зазначене, пропонуємо зазначити дату переходу більшості ОСР на стимулююче регулювання.</p>
ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»		
2. Стандарти якості надання послуг ОСР		

відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;

оцінка задоволеності споживачів – не менше **80%**.

Виключити
АБО
оцінка задоволеності споживачів **щодо надання послуг кол-центром – не менше 70%.**

1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.

У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Багато клієнтів не сприймають наслідків завданих енергосистемі ушкоджень. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**

вул. Ілленка Юрія, 31, м. Київ, 04050, Україна
тел.: (044) 201 07 16

Код ЄДРПОУ: 41916045

09 ЖОВ 2024

№ 25/47/30/46942

на № _____ від _____



**Національній комісії, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг**

**03057, м. Київ
вул. Сім'ї Бродських, 19**

ТОВ «КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» опрацювало проєкт, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», у зв'язку з чим направляємо свої зауваження та пропозиції.

Додаток: на 7 арк. в 1 прим.

Директор

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Viktor Melnikov", with a large loop at the start and a long horizontal stroke at the end.

Віктор МЕЛЬНИКОВ

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП
«Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

Чинна редакція	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Постанова від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»			
2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР			
	<p>«2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»</p>	<p>2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>Не зрозуміло до чого тут згадування про окрему лінію, оскільки мова йде саме про втрачені в черзі дзвінки. Тобто абонент додзвонився, але не дочекався своєї черги з'єднання з оператором. Наразі такий облік вже передбачений і ведеться ліцензіатами. Якщо малося на увазі переведення на іншого оператора кол-центру, то ліцензіат не має можливості залучати безмежну кількість операторів, тому й створена система утримання дзвінків у черзі.</p> <p>У разі недозвону клієнта через переважаність ліній зв'язку, збої в роботі оператора мобільного зв'язку чи у зв'язку з технічними збоями системи прийому дзвінків ліцензіата, з'єднання абонента з набраним номером (кол-центром) взагалі не відбудеться, відповідно такий дзвінок не може бути зафіксований системою ліцензіата фізично, тим паче не</p>

	$\frac{N_{обр}}{n} \cdot 8$ $\sum_{i=1}^n T_i$, де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді; T_i - загальний час роботи і-го оператора у звітному періоді, годин; n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді, i - номер оператора, $i = 1,$ $2, 3, ... n,$ 8 - тривалість зміни, годин	$\frac{N_{обр}}{n} \cdot 8$ $\sum_{i=1}^n T_i$, де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді; T_i - загальний час роботи і-го оператора у звітному періоді, годин; n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді, i - номер оператора, $i = 1,$ $2, 3, ... n,$ 8 - тривалість зміни, годин	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%$, де N_3 - кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - загальна кількість споживачів, які надали оцінки щодо роботи кол-центру у звітному періоді;	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%$, де N_3 - кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - загальна кількість споживачів, які надали оцінки щодо роботи кол-центру у звітному періоді;	Прогодження оцінювання є добровільним для споживачів. Некоректно зазначати в знаменнику формули загальну кількість вхідних дзвінків, оскільки середній відсоток споживачів, що проходять опитування варіюється від 20% до 30% на місяць від загальної кількості обслужених оператором.
12	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	Оцінка задоволеності споживачів	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	
13	Кількість електронних повідомлень, що були надані відповідь протягом 30 днів	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	$\frac{\sum_{i=1}^{t^{en}} t_i}{N_{en}}$, днів, де t^{en} - час відповіді на і-те електронне повідомлення, днів, N_{en} - кількість вхідних електронних	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	Кількість електронних повідомлень у звітному періоді	

		повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{el}$	відповідь протягом 30 днів	надано відповідь протягом 30 днів	відповідь протягом 30 днів
			$\frac{N_{el}}{\sum_{i=1}^t t_{el}^i}, \text{ днів},$	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	$\frac{N_{el}}{\sum_{i=1}^t t_{el}^i}, \text{ днів},$
		15	де t_{el}^i - час відповіді на i -те електронне повідомлення, днів, N_{el} - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{el}$	15	де t_{el}^i - час відповіді на i -те електронне повідомлення, днів, N_{el} - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{el}$

Додаток 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами

N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4	1	2	3	4
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				12	Оцінка задоволеності споживачів	%	
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць		13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію	одиниць	
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць		II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів		14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
				15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	

Відповідно до зауваження до п.2.15.

	<div> <div>16</div> <div>Середній час надання відповіді на електронні повідомлення</div> </div>	<div> <div>16</div> <div>Середній час надання відповіді на електронні повідомлення</div> </div>			<div> <div>Додаток 6</div> <div>до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами</div> <div> <p>1. Ввічливість та зацікавленість. При розмові зі споживачами необхідно дотримуватися загальноприйнятих правил етикету та проявляти зацікавленість у вирішенні питання.</p> <p>2. Професіоналізм. Правильне розуміння потреби споживача та вміння ідентифікувати проблематику його звернення.</p> <p>3. Компетентність. Вміння вирішити питання, з яким звернувся споживач, або перенаправити споживача до відповідального структурного підрозділу/компетентного співробітника, які володіють знаннями з основ законодавства щодо послуг, які надають ОСР/електропостачальниками, включаючи питання тарифів/цін, процедури приєднання, підключення/відключення, планових/аварійних перерв в електропостачанні.</p> <p>4. Гнучкість. Будувати конструктивний діалог незалежно від варіантів розвитку розмови.</p> <p>4. Стресостійкість. Спокійне врегулювання будь-якого проблемного питання в умовах високого емоційного навантаження, зокрема під час аварійних/критичних ситуацій.</p> </div> </div>	<div> <div>Додаток 6</div> <div>до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами</div> <div> <p>1. Ввічливість та зацікавленість. При розмові зі споживачами необхідно дотримуватися загальноприйнятих правил етикету та проявляти зацікавленість у вирішенні питання.</p> <p>2. Професіоналізм. Правильне розуміння потреби споживача та вміння ідентифікувати проблематику його звернення.</p> <p>3. Компетентність. Вміння вирішити питання, з яким звернувся споживач, або перенаправити споживача до відповідального структурного підрозділу/компетентного співробітника, які володіють знаннями з основ законодавства щодо послуг, які надають ОСР/електропостачальниками, включаючи питання тарифів/цін, процедури приєднання, підключення/відключення, планових/аварійних перерв в електропостачанні.</p> <p>4. Гнучкість. Будувати конструктивний діалог незалежно від варіантів розвитку розмови.</p> <p>4. Стресостійкість. Спокійне врегулювання будь-якого проблемного питання в умовах високого емоційного навантаження,</p> </div> </div>	<div> <div>Нормативний акт не може містити рекомендаційного характеру, оскільки це суперечить положенням ч.2 ст.14 ЦК України. В даному випадку, відповідна норма є рекомендаційною, отже вона може не виконуватись, а значить не є такою, що надає право чи створює обов'язок для будь-якої із сторін. Крім того, запропоновані в Додатку 6 рекомендації, можуть бути оцінені лише на підставі суб'єктивних суджень, в розрізі кожної окремої ситуації, а тому позбавлені об'єктивних критеріїв, що унеможливає їх ефективне впровадження на нормативному та локальному рівні.</div> </div>
--	---	---	--	--	---	---	--

	5. Оперативність. Швидке надання інформації, консультації, вирішення питання, щодо якого звернувся споживач.	зокрема під час аварійних/критичних ситуацій. 5. Оперативність. Швидке надання інформації, консультації, вирішення питання, щодо якого звернувся споживач.	
Постанова від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання»			
8. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання			
7.7. Електропостачальник, ОСР та ОСП щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6 - 8 до цього Порядку.	8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6 - 9 до цього Порядку.	8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6 - 9 до цього Порядку.	
відсутній	Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному році та не здійснював нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи - додаток 8 за звітний рік ним не подається.	Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному році та не здійснював нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи - додаток 8 за цей звітний рік ним не подається.	
Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі "xls" або "xlsx" на адреси: sqf@necr.gov.ua (для електропостачальників) та sqf_n@necr.gov.ua (для ОСР та ОСП), у двох примірниках:	Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі "xls" або "xlsx" на адреси: sqf@necr.gov.ua (для електропостачальників) та sqf_n@necr.gov.ua (для ОСР, ОСП та ОМСР), у двох примірниках:	Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі "xls" або "xlsx" на адреси: sqf@necr.gov.ua (для електропостачальників) та sqf_n@necr.gov.ua (для ОСР, ОСП та ОМСР), у двох примірниках:	

		з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронні довірчі послуги"; без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.	Технічна правка, з метою уникнення неоднозначного трактування.
--	--	---	--

Директор



Віктор МЕЛЬНИКОВ



Товариство з обмеженою відповідальністю
«Львівенергозбут», ЄДРПОУ 42092130
📍 вул. Шевченка, 1, м. Львів, 79016
✉ kanc@lvivenergozbut.com
🌐 www.lez.com.ua
☎ (032) 259-59-59

№ 913-2024-5663 від 04.10.2024

НКРЕКП
box@nerc.gov.ua
вул. Сімі Бродських, 19 м. Київ, 03057
shymko@nerc.gov.ua

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта.

На виконання вимог Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП 30.06.2017 р. № 866 із змінами, надаємо Вам зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження змін до деяких постанов НКРЕКП», опублікованого на офіційному вебсайті НКРЕКП 26 вересня 2024 року.

Додаток:

- Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта.

З повагою

**Заступник директора з роздрібного
продажу**

Ірина ЛИНДА



Документ підписаний КЕП
Номер документа № 913-2024-5663 від 04.10.2024
Линда Ірина Євгенівна
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000D6722A00A5F8B000
04.10.2024
Дійсний з 2023-01-27 11:41:30.000 до 2025-01-27 11:41:30.000

Ребот Уляна
тел.: тел. (032) 259-59-59
u.rebot@lvivenergozbut.com

ЗАУВАЖЕННЯ
та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки
регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування						
<p>Додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p> <table><tr><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td>$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$<p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p><p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p></td></tr></table>	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>	<p>Пропонуємо в Додатку 3 в частині визначення Оцінки задоволеності споживача внести зміни у формулу і визначати її наступним чином:</p> <table><tr><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td>$\frac{N_z}{N_{оц}} * 100\% ,$<p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p><p>$N_{оц}$ – загальна кількість оцінок у звітному періоді;</p></td></tr></table>	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{оц}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{оц}$ – загальна кількість оцінок у звітному періоді;</p>	<p>Пропонуємо викласти в запропонованій нами редакції, бо вважаємо, що буде велика кількість споживачів, які не здійснюватимуть оцінювання. А відтак «оцінка задоволеності споживача» буде некоректна. Просимо врахувати надані пропозиції.</p>
Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>						
Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{оц}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{оц}$ – загальна кількість оцінок у звітному періоді;</p>						
<p>«2.15. ОСР/електропостачальник зобов’язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов’язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»</p>	<p>Поняття логування може мати декілька трактувань, просимо прописати чіткі вимоги.</p>	<p>Пропонуємо конкретизувати поняття логування</p>						



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МИКОЛАЇВСЬКА ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»
(ТОВ «МИКОЛАЇВСЬКА ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»)

вул. Погранична, 39/1, м. Миколаїв, 54017
ІВАН UA413071230000026008010620435 в ПАТ "БАНК ВОСТОК" ЄДРПОУ 42129888
телефон: (0512) 77 60 40, e-mail: kanc@elektropostach.mk.ua, web: elektropostach.mk.ua,
call-центр: 0 800 201 001, e-mail: callcentre@elektropostach.mk.ua

№ _____

на № _____ від _____

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

Юрію ВЛАСЕНКУ

box@nerc.gov.ua

shymko@nerc.gov.ua

*Щодо змін до Постанов
від 12.06.2018 № 373 та № 375*

На офіційному сайті НКРЕКП оприлюднено проєкт постанови, що має ознаки регуляторного акта – «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Товариство має ряд пропозицій щодо внесення змін до запропонованого проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», які викладені за формою згідно з додатком 1 Порядку проведення відкритого обговорення проєктів рішень НКРЕКП, що затверджений постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866 (додається).

Сподіваємося, що дані пропозиції будуть прийняті до уваги при розгляді проєкту постанови.

Додаток: на 3 арк. в 1 прим.

Тимчасово виконуючий
обов'язки директора

Сергій ЩЕРБАКОВ

Олег Ісаков (0512) 77 63 35



ТОВ "Миколаївська електропостачальна компанія"
№01-08/3513/01-19/24 від 10.10.2024
КЕП: Щербаков С. П.
3FAA9288358EC0030400000F8013600261ED800

Додаток 1
до Порядку проведення
відкритого обговорення проектів
рішень Національної комісії, що
здійснює державне регулювання
у сферах енергетики та
комунальних послуг

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>Пункт 2.15. Постанови від 12.06.2018 року № 373:</p> <p>ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>Виключити</p>	<p>Створення відокремленої лінії всередині ГМС не має сенсу, адже логування кількості втрачених дзвінків у черзі з'єднання з оператором вже передбачено додатком № 3 (рядок 1 – Розрахунок кількості вхідних дзвінків, $N_{втр}^u$) до постанови № 373.</p> <p>При цьому, якщо цим пунктом передбачалась необхідність створення відокремленої лінії для обліку тих споживачів, які не змогли з'єднатися з автоматичною телефонною станцією (далі - АТС) кол-центру, а саме, не потрапили до голосового меню самообслуговування (далі – ГМС) у зв'язку із відсутністю вільних ліній то в ситуаціях, до прикладу: значних аварійних відключень або надсилання смс-повідомлень про існування заборгованості за спожиту електричну енергію, до кол-центру можуть звертатися до сотні абонентів одночасно і існування лише однієї телефонної лінії для втрачених дзвінків, в практичному плані, не зможе стати суттєвою інформаційною складовою для відображення реальної цифри (кількості) споживачів, які не змогли з'єднатися з АТС кол-центру. Створення великої кількості відокремлених ліній</p>

		зв'язку передбачає значні додаткові фінансові витрати. Внаслідок чого, ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія» та інші учасники роздрібного ринку, які самостійно оплачують послугу зв'язку у своїх кол-центрах (тобто, телефонна лінія кол-центру для абонентів безкоштовна) будуть змушені відмовитися від надання цієї послуги для споживачів на безкоштовній основі, що, в свою чергу, призведе до зниження оцінки задоволеності абонентами якістю їх обслуговування.
Рядок 12 додатку 3 до Постанови від 12.06.2018 року № 373: Оцінка задоволеності споживачів: $(Nз/Noбр) * 100\%$ де Nз – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; Noбр – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді	Рядок 12 додатку 3 до Постанови від 12.06.2018 року № 373: Оцінка задоволеності споживачів: $(Nз/Nп) * 100\%$ де Nз – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; Nп – кількість прийнятих оцінок від абонентів.	Якщо в розрахунок формули брати кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді то оцінюванню мають підлягати абсолютно всі дзвінки, які приймають оператори кол-центру, враховуючи дзвінки за тематиками, що не стосуються роботи ОСР та/або електропостачальника, не стосуються питань електропостачання в цілому. Окрім цього необхідно врахувати, що далеко не всі абоненти будуть витрачати час на оцінювання роботи кол-центру. Тому, вважаємо, що оцінювання роботи кол-центру має здійснюватися на добровільній основі і в розрахунку оцінки задоволеності споживачів враховувати не кількість вхідних дзвінків на які відповів оператор, а кількість оцінок, які залишили споживачі за власною ініціативою.
Пункт 4.2 глави 4 Постанови від 12.06.2018 року № 375: «оцінка задоволеності споживачів – не менше 80 %.»	Виключити	З моменту створення ГМС кол-центру ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія», в ньому існує можливість оцінити роботу кол-центру. Працівниками кол-центру неодноразово проводився аналіз виставлених оцінок абонентами, в результаті якого, було зрозуміло, що споживачі, які негативно оцінили роботу кол-центру, під час проведення

		<p>телефонної розмови, в переважній більшості були незадоволені тим, що їх проблема не була вирішена позитивно (не був зменшений оператором кол-центру тариф для побутового споживача, не були відмінені графіки погодинних відключень, не була проведена процедура відновлення електропостачання при наявності заборгованості за особовим рахунком та інше). Тобто, як правило, абоненти оцінюють не конкретно роботу кол-центру, а результат вирішення їх питань, незалежно від того, правомірна чи неправомірна була вимога, порушена споживачем у його зверненні.</p> <p>Тому, вважаємо, що така система оцінювання не може бути об'єктивною характеристикою роботи кол-центру та потребує додаткових обговорень.</p>
--	--	---

"10" жовтня 2024 року

(підпис)

Щербаков Сергій Павлович
(прізвище, ім'я та по батькові)



**ДТЕК Одеські
Електромережі**

Оператор системи
розподілу

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
вул. Миколи Боровського, 28-б
м. Одеса, 65031, Україна
т.: +38 048 705 22 59
ф: +38 048 705 20 79

АТ «ПУМБ», м. Київ
МФО 334851
IBAN UA643348510000000002600584590
ТББВ №10015/0604 філії-Одеське обласне
управління АТ «Ощадбанк»
МФО 328845
IBAN UA163288450000026005300269200
код ЄДРПОУ 00131713

10.10.2024 101/04/03-7316

№ _____
На № _____ від _____

**Голові Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та комунальних
послуг
Власенку Ю.М.**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ,
03057

Шановний Юрію Миколайовичу!

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає зауваження та пропозиції до проєкту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Додаток: зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ».

З повагою

Керівник департаменту з регуляторних питань

Т.Д. Недова



ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
до проєкту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
ДО ПРОЄКТУ ПОСТАНОВИ		
2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	2. Ця постанова набирає чинності з 1 січня 2025 року, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Запропоновані зміни потребують часу на реалізацію, тому пропонуємо відстрочений термін набуття чинності.
Відсутній у проєкті.	3. Надання інформації щодо дотримання вимог, передбачених цією постановою, здійснюється з наступного звітного періоду, передбаченого для інформування/звітування за цим стандартом/вимогою.	Зважаючи, що запропоновані зміни стосуються звітності, то потрібно, щоб контроль виконання вимог здійснювався не станом на 1 січня, а за період з 1 січня по звітну дату (місяць, квартал, рік).
ДО ПРОЄКТУ ЗМІН		
Постанова від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»		
2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР		
2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Виключити пункт. АБО Викласти у редакції: 2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону.	1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану. У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин

		<p>електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p> <p>2. Якщо оцінюється робота оператора кол-центру на предмет дотримання ключових принципів щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів, то яким чином це здійснювати шляхом онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p> <p>Крім того, запропоновані заходи щодо збору оцінки задоволеності неможливо здійснити в автоматичному режимі.</p>
<p>«2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»</p>	<p>Виключити.</p>	<p>1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.</p> <p>Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.</p>
<p>2.16. Оператори кол-центру ОСР/електропостачальника під час надання</p>		

послуг споживачам повинні дотримуватися рекомендацій, наведених в додатку 6.		
--	--	--

Додаток 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою

	Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку		
	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	<p>Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин),</p> $\frac{N_{обр}}{n} \cdot 8$ $\sum_{i=1} T_i$ <p>де $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p> <p>T_i - загальний час роботи i-го оператора у звітному періоді, годин;</p> <p>n - кількість операторів, що працювали у звітному періоді,</p> <p>i - номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$,</p>		

		8 - тривалість зміни, годин		
1 2	Оцінка задоволеності споживачів %	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;</p>	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які надано оцінку клієнтом після консультації оператором у звітному періоді;</p>	Уточнення формули.
1 3	Кількість електронних повідомлень	оди ниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді	
1 4	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	оди ниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів	
1 5	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{ел}} t_{ел}^i}{N_{ел}} , \text{ днів},$ <p>де $t_{ел}^i$ - час відповіді на i-те електронне повідомлення,</p>	

		днів, N_{el} - кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i - номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots N_{el}$		
--	--	---	--	--

Додаток 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами

N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника	N з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4	1	2	3	4
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць		11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	
12	Оцінка задоволеності споживачів	%		12	Виключити		
13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію	одиниць		13	Виключити		
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць		14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць		15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	
				16	Середній час надання відповіді на електронні	днів	

1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.

У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.

2. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.

У період руйнувань енергосистеми ворогом та

16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів		повідомлення			пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, кількість дзвінків до кол-центру у періоди прильотів та введення ГПВ, ГАВ збільшується у рази. У цій ситуації зазначену вимогу неможливо реалізувати.
							Не зрозуміло, через який час дзвінок клієнта повинен переводитись на відокремлену лінію. Чому цей перевід має вважатися втрачанням дзвінка, адже ОСР не ініціює розірвання з'єднання з клієнтом, а відповідно не може його перекидати на окрему лінію. Це означитиме, що споживач не отримає з'єднання з оператором і вирішення свого питання. А отже це не сприятиме клієнтському сервісу і задоволеності клієнтів, а лише формально вводить додаткові вимоги до ОСР.
ПОСТАНОВА від 12 червня 2018 року N 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»							
ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»							
міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на дату переходу на стимулююче регулювання;		міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на 1 січня 2021 року.		Більшість ОСР перешли на стимулююче регулювання з 01.01.2021, Полтаваобленерго – з 01.01.2022, але такі ОСР як Атомсервіс, Луганське енергетичне об'єднання, Нафтогазтепло, ДТЕК ПЕМ Енерговугілля, ДП Регіональні електричні мережі, Укрзалізниця не перейшли на стимулююче регулювання та продовжують працювати за cost+.			
				З огляду на зазначене, пропонуємо зазначити дату переходу більшості ОСР на стимулююче регулювання.			
ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання							

компенсацій споживачам за їх недотримання»

2. Стандарти якості надання послуг ОСР

<p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>Виключити АБО оцінка задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром – не менше 70%.</p>	<p>1. Пропонуємо виключити зазначену вимогу на період воєнного стану.</p> <p>У період руйнувань енергосистеми ворогом та пов'язаних із цим відключень, ненормальних схем роботи електричних мереж, задоволеність клієнтів не залежить від якості роботи оператора кол-центру та його професійності. Багато клієнтів не сприймають наслідків завданих енергосистемі ушкоджень. Тому яким би професійним та клієнтоорієнтованим не був оператор, якщо у споживача через незалежні від ОСР причини немає декілька годин електроенергії, він емоційно поставить негативно оцінку. Тому вводити оцінку задоволеності пропонуємо після закінчення воєнного стану та поновлення роботи енергосистеми у нормальному режимі.</p>
---	---	---

« 11 » 10 2024р.
03.20/ 27251

Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах енергетики
та комунальних послуг
вул. Сім'ї Бродських, 19 м. Київ 03057

Щодо проекту постанови НКРЕКП
«Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» уважно розглянуло проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», розміщений на вебсайті НКРЕКП 26.09.24 року за посиланням <https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsa-proyekt-postanovi-shcho-maye-oznaki-regulyatornogo-akta-zmini-do-deykih-postanov-nkrekp>.

Цим листом Товариство направляє зауваження та пропозиції до вищезазначеного проекту постанови НКРЕКП за формою згідно з додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 №866.

АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» вважає, що зміни до вищевказаних постанов НКРЕКП, які стосуються статистичної звітності, необхідно ввести в дію не раніше 01.01.2025 року.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта - проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» (з додатком) - на 12 арк. в 1 прим.

Голова Правління

Заступник
Фінансового директора

Руслан СТРОЙНИЙ

Ігор ЧЕРНЯВСЬКИЙ

Вик.:
СНтаПР
Колісник Ю.В.
тел. 516-229

00107355

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта*
Проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання»		
6. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання		
Пункт не вносився		Пропонуємо доповнити пункт 6.7 додатковим абзацом.
6.7. Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.	У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, ОСР, у ході її розгляду, самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за	Оскільки, вказане у існуючому абзаці пункту 6.7 формулювання «оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання...» в частині недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку, можна трактувати хибно, а саме: ОСР самостійно (за власною ініціативою) без отримання скарги від споживача, проводить вимірювання ПЯЕ у відповідних точках вимірювання. У разі невідповідності ПЯЕ вимогам НТД самостійно визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.
		Оскільки факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, вказаних у підпункті 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку, ОСР має визначати виключно після отримання

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
	<i>недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.</i>	відповідної скарги споживача (що випливає із пунктів 2.5 глави 2 та пункту 6.2 глави 6 Порядку), з метою уникнення хибного розуміння пункту 6.7 глави 6 Порядку, пропонуємо доповнити вказаним абзацом або аналогічним по суті.
Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»		
1. Загальні положення		
Пункт не виносився	<p>1.2</p> <p>...</p> <p><i>консультація - це двостороннє спілкування між абонентом та оператором кол-центру, під час якого оператор (в межах одного дзвінка) надає на запит абонента інформацію стосовно питань розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/постачанням електричної енергії послуг.</i></p>	<p>Пропонуємо доповнити пункт 1.2 додатковим абзацом.</p> <p>У проекті рішення НКРЕКП до «Інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою» запропоновано додати підтему Т 3.1.2 «Консультації». У існуючій редакції Постанови 373 та у проекті змін відсутнє визначення терміну «консультація». З метою уникнення двозначностей трактування цього терміну та подальшої правильної класифікації звернень пропонуємо ввести визначення «Консультація».</p>
Пункт не виносився	<p>3. Обробка вхідних дзвінків, прийнятих оператором кол-центру</p> <p>3.2. Дзвінки, в результаті яких оператором кол-центру були надані консультації або роз'яснення щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг повинні бути зареєстровані в аналітичній базі, як звернення, але при цьому класифіковано, як «Консультація», тобто яке вирішено по суті під час дзвінку і не потребує додаткового розгляду.</p>	<p>З метою чіткого розуміння правильності обробки вхідних дзвінків, прийнятих оператором кол-центру, пропонуємо доповнити пункт 3.2 додатковим абзацом, який розмістити перед першим абзацом цього пункту.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>надані ним дані співпадають з даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання.</p> <p>Усі дзвінки до кол-центру ОСР з питань незадовільної якості електричної енергії реєструються відповідно до вимог ПРРЕЕ. Питання щодо якості електричної енергії, порушені у зверненні/скарзі/претензії, розглядаються в порядку, визначеному главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - КСР) (за умови ідентифікації споживача).</p>	<p>Якщо споживач виявив бажання щодо реєстрації звернення/скарги/претензії (подання усного звернення/скарги/ претензії), таке звернення/скарга/претензія реєструється та розглядається відповідно до вимог ПРРЕЕ (за умови ідентифікації споживача).</p> <p>Споживач вважається ідентифікованим, якщо надані абонентом дані співпадають з даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання.</p> <p>Усі дзвінки до кол-центру ОСР з питань незадовільної якості електричної енергії реєструються відповідно до вимог ПРРЕЕ. Питання щодо якості електричної енергії, порушені у зверненні/скарзі/претензії, розглядаються в порядку, визначеному главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - КСР) (за умови ідентифікації споживача).</p>	<p>Пропонуємо другий абзац пункту 3.2 глави 3 Вимог (чинних) викласти у запропонованій редакції.</p> <p>Відповідно до значень термінів, які вживаються у Вимогах, фізична або юридична особа, яка звернулась до ліцензіата за допомогою засобів телекомунікації є абонентом.</p>
	<p>У цьому випадку споживач вважається ідентифікованим, якщо надані абонентом дані співпадають з даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. А саме: ПІБ споживача (власника особового рахунку)/найменування організації, адреса об'єкта. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання, зокрема щодо</p>	<p>З метою чіткого розуміння процесу ідентифікації споживача при спілкуванні оператора кол-центру з абонентом пропонуємо пункт 3.2 глави 3 Вимог доповнити зазначеним абзацом.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування																																																																								
	зазначення абонентом: номера особового рахунку споживача/ номера договору (не побутовий споживач), номера засобу обліку електричної енергії, назви об'єкта, тощо.																																																																									
Додаток 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами																																																																										
Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою																																																																										
Пропонуємо об'єднати підтему «не ідентифіковані споживачі» та «консультації».																																																																										
Обґрунтування: якщо у ході спілкування оператора кол-центра із абонентом останній не надасть інформацію, достатньої для ідентифікації споживача, то оператор надає відповідні роз'яснення (консультацію). Тобто відповідь на таке звернення необхідно класифікувати за підтемою «консультація».																																																																										
При цьому для кращого сприйняття інформації пропонуємо підтемі «скарги/звернення/претензії» присвоїти код ТЗ.1.1, а підтемі «консультація (у тому числі не ідентифіковані споживачі)» – ТЗ.1.2.																																																																										
	<table><tr><th>теми</th><th>Тема</th><th>Підтема</th><th>Код підтеми</th><th>Кількість дзвінків</th><th>Кількість електронних повідомлень</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td rowspan="5">ТЗ</td><td rowspan="5">Якість електропостачання</td><td>Якість електроенергії (напряга)</td><td>ТЗ.1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>скарги/звернення/претензії</td><td>ТЗ.1.1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>консультації (у тому числі не ідентифіковані споживачі)</td><td>ТЗ.1.2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Надійшність (безперервність) електропостачання</td><td>ТЗ.2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Інше</td><td>ТЗ.3</td><td></td><td></td></tr></table>	теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень	1	2	3	4	5	6	ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напряга)	ТЗ.1			скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.1			консультації (у тому числі не ідентифіковані споживачі)	ТЗ.1.2			Надійшність (безперервність) електропостачання	ТЗ.2			Інше	ТЗ.3			<table><tr><th>Код теми</th><th>Тема</th><th>Підтема</th><th>Код підтеми</th><th>Кількість дзвінків</th><th>Кількість електронних повідомлень</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td rowspan="6">ТЗ</td><td rowspan="6">Якість електропостачання</td><td>Якість електроенергії (напряга)</td><td>ТЗ.1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>не ідентифіковані споживачі</td><td>ТЗ.1.1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>консультації</td><td>ТЗ.1.2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>скарги/звернення/претензії</td><td>ТЗ.1.3</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Надійшність (безперервність) електропостачання</td><td>ТЗ.2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Інше</td><td>ТЗ.3</td><td></td><td></td></tr></table>	Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень	1	2	3	4	5	6	ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напряга)	ТЗ.1			не ідентифіковані споживачі	ТЗ.1.1			консультації	ТЗ.1.2			скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.3			Надійшність (безперервність) електропостачання	ТЗ.2			Інше	ТЗ.3		
теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень																																																																					
1	2	3	4	5	6																																																																					
ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напряга)	ТЗ.1																																																																							
		скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.1																																																																							
		консультації (у тому числі не ідентифіковані споживачі)	ТЗ.1.2																																																																							
		Надійшність (безперервність) електропостачання	ТЗ.2																																																																							
		Інше	ТЗ.3																																																																							
Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень																																																																					
1	2	3	4	5	6																																																																					
ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напряга)	ТЗ.1																																																																							
		не ідентифіковані споживачі	ТЗ.1.1																																																																							
		консультації	ТЗ.1.2																																																																							
		скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.3																																																																							
		Надійшність (безперервність) електропостачання	ТЗ.2																																																																							
		Інше	ТЗ.3																																																																							

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
ПОСТАНОВА від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»		
ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) "Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів"		
3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна)		
Варіант І		
Пункт не виносився	<p>3.2 Реєстр скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії формується згідно з <u>додатком до цієї Інструкції:</u></p> <p>... графа 27 – повторні скарги/звернення/претензії, які надійшли протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача. Указується вхідний номер та дата повторної скарги/звернення/претензії.</p> <p>графа 28 – Примітка. Указується вхідний номер та дата повторної скарги/звернення/претензії, які надійшли протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР, у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою.</p>	<p>Для можливості правильного занесення відповідної інформації до Реєстру пропонуємо підпункт 3.2 Інструкції доповнити двома відповідними абзацами.</p> <p>Пунктом 3.5 глави 3 Інструкції вимагається: «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії».</p> <p>Наразі Порядком формування загальної інформації, пов'язаної із заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		розподіл (річна) цієї Інструкції не зазначені існуючі графи Реєстру для можливості занесення інформації щодо повторних скарг/звернень/претензій (далі С/З/П), які надійшли протягом строку розгляду С/З/П або протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/З/П визнана обґрунтованою.
Додаток до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» Реєстр скарг /звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії		
<p>Пункт не виносився</p>	<p>Варіант І</p> <p>... <i>Графа таблиці Реєстру 27 – повторні скарги/звернення/претензії, які надійшли протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача.</i> <i>Графа таблиці Реєстру 28 – Примітка.</i></p>	<p>Для можливості правильного занесення відповідної інформації до Реєстру пропонуємо форму Реєстру доповнити двома відповідними графами.</p> <p>Пунктом 3.5 глави 3 Інструкції вимагається: «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		<p>звернення/претензії».</p> <p>Наразі формою існуючого Реєстру не передбачено граф (примітки, тощо) для можливості занесення інформації щодо повторних скарг/звернень/претензій (далі С/З/П), які надійшли протягом строку розгляду С/З/П або протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/З/П визнана обґрунтованою.</p>
3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна)		
Варіант II		
<p>Пункт не виносився</p>	<p>3.2 Реєстр скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії формується згідно з додатком до цієї Інструкції:</p> <p>...</p> <p><i>графа 14 – протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача. Указується «х», якщо скарга/звернення/претензія, надійшла протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача (повторна).</i></p> <p><i>графа 15 – протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР, у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою. Указується «х», якщо скарга/звернення/претензія надійшла протягом строку усунення причин недотримання</i></p>	<p>Для спрощення системи обліку та можливості максимально автоматизувати процес занесення відповідної інформації до Реєстру пропонуємо кожне звернення (в тому числі повторні протягом строку розгляду звернення та протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/З/П визнана обґрунтованою) споживача заносити в окремий рядок Реєстру. Для цього підпункт 3.2 Інструкції пропонуємо доповнити двома відповідними абзацами після абзацу 15 (у зв'язку з цим абзаци 16 – 17 вважати відповідно абзацами 18 – 31).</p> <p>Пунктом 3.5 глави 3 Інструкції вимагається: «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
	показників якості електричної енергії споживачу до ОСР, у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою.	<p>надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії».</p> <p>Наразі Порядком формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) цієї Інструкції не зазначені існуючі графи Реєстру для можливості занесення інформації щодо повторних скарг/звернень/претензій (далі С/З/П), які надійшли протягом строку розгляду С/З/П або протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/З/П визнана обґрунтованою.</p> <p>Занесення інформації у спосіб запропонований вище (варіант І) здійснюватиметься в «ручному режимі», що є вкрай незручно, враховуючи значну кількість звернень. Крім того, при такому методі відсутня можливість проведення аналізу.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Додаток до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» Реєстр скарг /звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії		
	Варіант II	
Пункт не виносився	<p>... графа 14 – протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача.</p> <p>графа 15 – протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР, у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою.</p>	<p>Для спрощення системи обліку та можливості максимально автоматизувати процес занесення відповідної інформації до Реєстру пропонуємо кожне звернення (в тому числі повторні протягом строку розгляду звернення та протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/ЗП визнана обґрунтованою) споживача заносити в окремий рядок Реєстру. Для цього пропонуємо доповнити Реєстр блоком «Повторне звернення» з двома відповідними графами, які розмістити між графою «короткий опис результатів огляду/вимірювання» та блоком «Обґрунтованість скарги (претензії)» (у зв'язку з цим графи Реєстру 14 – 26 вважати відповідно графами 16 – 28). Приклад – додаток до «Зауваження та пропозиції...»</p> <p>Повторні звернення не повинні обліковуватися у формі звітності №10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна). Для цього необхідно адаптувати відповідно алгоритм роботи Реєстру (файл «VOL_...») та алгоритм формування форми звітності №10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна)</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		<p>(файл «Report_»).</p> <p>Пунктом 3.5 глави 3 Інструкції вимагається: «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії».</p> <p>Наразі формою існуючого Реєстру скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії (далі – Реєстр) не передбачено граф (примітки, тощо) для можливості занесення інформації щодо повторних скарг/звернень/претензій (далі С/З/П), які надійшли протягом строку розгляду С/З/П або протягом строку усунення причин недотримання ПЯЕ споживачу, якщо С/З/П визнана обґрунтованою.</p>
<p>Пункт не виносився</p> <p>3.5. Якщо протягом строку розгляду</p>	<p>3.5. Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні</p>	<p>Для можливості правильного занесення відповідної інформації до Реєстру пропонуємо викласти пункт 3.5 Інструкції у</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії.</p>	<p>скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо цих скарг/звернень/претензій заноситься в окремий рядок Реєстру із зазначенням «х» у графі 14. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій заноситься в окремий рядок Реєстру із зазначенням «х» у графі 15.</p>	<p>запропонованій редакції.</p>

Голова Правління

Заступник

Фінансового директора

Руслан СТРОЙНИЙ

Ігор ЧЕРНЯВСЬКИЙ

Кол-центр, Т. Савчук, т. 510-573

Вик. СНтаПР, Ю. Колісник, т. 516-229

* згідно з додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 №866

Додаток

№ п/п	приемная, (т.е. по фактическим (фактическим) данным)	Адреса точек розлива	ИДС-код	Корректировка (поправки)	Надпись на этикетке (поправки)				Измерения параметров воды электролитов				Результаты розлива (поправки)										Условия прихода неэквивалентности электролитов										Дата написания информации о выполнении работ	Сметка (поправки) (поправки)	Полученный результат																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
					Надпись на этикетке (поправки)				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов							Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды электролитов				Измерения параметров воды			

Начальник СНтаПР

Ігор БАБЕНКО

ABT

50007178/9

10.10.2024

**Національній комісії,
що здійснює державне регулювання
у сферах енергетики та комунальних послуг**

Щодо надання інформації

АТ «Прикарпаттяобленерго» надає свої пропозиції та зауваження до проєкту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»» опубліковано від 26.09.2024 року.

Додаток до листа:

Пропозиції та зауваження до проєкту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта (на 5 арк.).

З повагою

Наталія ПАЗЮК
Директор з питань обслуговування клієнтів

Інна КОВАЛЬСЬКА 594575

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

до проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»

№	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП від АТ «Прикарпаттяобленерго»	Обґрунтування
1	2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Вилучити	<p>На сьогоднішній день кол-центр нашого товариства опрацьовує 600-700 тис. дзвінків. За рік роботи кол-центру надходить 1-2 звернення із зауваженнями щодо роботи даного структурного підрозділу. А для оцінки задоволеності споживачів необхідно залучити разові додаткові інвестиції на впровадження системи оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром, а також даний сервіс вимагає збільшення поточних щомісячних витрат (заробітна плата групи працівників, які будуть опрацьовувати дану інформацію, збільшення витрат на зв'язок). Крім того, опитування щодо задоволеності споживачів роботою кол-центром через голосове меню самообслуговування, приведе до погіршення сервісу обслуговування та збільшення кількості втрачених дзвінків, адже лінії зв'язку будуть заняті до моменту завершення дзвінка (оцінки роботи).</p> <p>80% дзвінків на кол-центр ОСР – це дзвінки щодо перерв електропостачання (аварійні, ГПВ, ГАВ, планові відключення, відключення по заяві постачальника). Клієнти, які не отримують послугу електропостачання, будуть не задоволені і не будуть оцінювати позитивно, як обслужив оператор кол-центру, вони будуть ставити негативні оцінки, бо в них немає світла і якби оператор кол-центру не дотримувався рекомендацій, наведених в додатку 6.</p> <p>Введення автоматичної системи оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром на кожен</p>

			такий опрацьований дзвінок, тільки буде дратувати споживача.
		Або у випадку не погодження вилучення даного пункту пропонуємо - 2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані з 01.06.2026 забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Для впровадження оцінки задоволеності необхідний додатковий фінансовий ресурс. Так як пропозиції по ІІІ на 2025 рік сформовані та на завершальному етапі затвердження Програма розвитку на 2025-2029 рр., необхідний час на внесення змін, на фінансування та на впровадження.
2	«2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.»	Вилучити.	Відповідно до Постанови №373 вже є показник «Відсоток втрачених у черзі дзвінків». Система звітності вже враховує втрачені дзвінки у разі їх потрапляння в кол-центр. Втраченим дзвінком вважається той, що надійшов у кол-центр, став в чергу до оператора кол-центру, але не отримав обслуговування (з різних причин). А яким чином перевести дзвінок, який не надійшов до кол-центру (взагалі в станцію, бо немає вільних каналів/ліній).
	Додаток 3 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами		

	12	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;	Вилучити				
					<i>Або у випадку не погодження вилучення даного пункту пропонуємо</i>				
	12	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - кількість вхідних дзвінків, на які відповів	12	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\% ,$ де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{обр}$ - кількість споживачів, які оцінили роботу	Врахувати не бажання споживача оцінювати роботу кол-центру або прирівняти відсутність оцінки споживача до 5 балів.

			оператор у звітному періоді;			оператора кол-центру у звітному періоді;	

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

до проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

№	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП від АТ «Прикарпаттяобленерго»	Обґрунтування
1	2. Стандарти якості надання послуг ОСР	2. Стандарти якості надання послуг ОСР	
	відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %; оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.	відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %;	80% дзвінків на кол-центр ОСР – це дзвінки щодо перерв електропостачання (аварійні, ГПВ, ГАВ, планові відключення, відключення по заяві постачальника..). Клієнти, які не отримують послугу електропостачання, будуть не задоволені і не будуть оцінювати позитивно, як обслужив оператор кол-центру, вони будуть ставити негативні оцінки, бо в них немає світла і якби оператор кол-центру не дотримуватися рекомендацій, наведених в додатку 6.
	4. Стандарти якості надання послуг ОСР	4. Стандарти якості надання послуг ОСР	

	<p>відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %;</p> <p>оцінка задоволеності споживачів – не менше 80%.</p>	<p>відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %;</p>	
--	--	--	--



**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«РІВНЕОБЛЕНЕРГО»**

вул. Князя Володимира, 71
м. Рівне Рівненська обл. 33013
тел. : (+380 362) 694-298
моб.: (067) 620-44-11, (050) 490-44-11
факс: (+380 362) 694-211, 694-247
E-mail: INFO@ROE.VSEI.UA

Р/рахунок UA053333680000026007300024435 Філія-РОУ АТ «Ощадбанк» код ЄДРПОУ 05424874

09.10. 2024 № 7046

Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг
(НКРЕКП)

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19
shymko@nerc.gov.ua
box@nerc.gov.ua

ПрАТ «Рівнеобленерго» на Ваш лист стосовно проекту Змін до деяких постанов НКРЕКП оприлюднених на офіційному сайті від 26.09.2024 року о 11:22, надає свої пропозиції у додатку до даного листа в табличній формі.

Користуючись нагодою, висловлюємо Вам свою повагу та щирі сподівання на взаєморозуміння та співпрацю на засадах законності та взаємоповаги на благо народу України.

**Директор із взаємодії з клієнтами
ПрАТ «Рівнеобленерго»**

Андрій АХРОМКІН

0362 694-555

Зауваження та пропозиції до проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», що має ознаки регуляторного акта:

№	Редакція проекту постанови НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП	Обґрунтування								
	Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»										
	2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР										
	2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або онлайн-анкети.	Пуш-повідомлення потребують додаткових витрат, що станом на сьогоднішню ситуацію не раціонально.								
	2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунок показників якості надання послуг, як втрачені.»	-	Згідно Додатку 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центру є зазначений пункт № 6 «Відсоток втрачених у черзі дзвінків, %». Дана інформація надсилається у вигляді щоквартального (річного) звіту до НКРЕКП. Просимо уточнень стосовно даного п.2.15								
	Додаток 3 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами										
	Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку										
	<table><tr><td>Оцінка</td><td>$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$</td></tr><tr><td>12задоволеності% споживачів</td><td>де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</td></tr></table>	Оцінка	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$	12задоволеності% споживачів	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;	<table><tr><td>Оцінка</td><td>$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$</td></tr><tr><td>12задоволеності% споживачів</td><td>де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</td></tr></table>	Оцінка	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$	12задоволеності% споживачів	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;	Не всі споживачі, які телефонують до Коллцентру, оцінюють його роботу, що призведе до некоректного розрахунку оцінки задоволеності споживачів. Також хочу звернути увагу, що у зв'язку з частими обстрілами критичної інфраструктури та введенням ГПВ (графіків погодинних відключень) споживачі телефонують не задоволені і питання зовсім не в кваліфікації фахівців
Оцінка	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$										
12задоволеності% споживачів	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;										
Оцінка	$\frac{N_3}{N_{обр}} * 100\%,$										
12задоволеності% споживачів	де N_3 – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;										

			№_{обр} - кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді;					№_{обр} - кількість споживачів, які оцінили роботу Кол-центру у звітному періоді; Допускаємо, що це, можливо, технічна помилка з вашого боку.		кол-центру, а в складеній простій ситуації в Україні) Тобто, при виконанні оцінки роботи Колцентру, клієнтами компанії зазвичай здійснюється оцінка власної ситуації на кшталт відсутності постачання та оперативністю відновлення. Разом з тим, участь клієнта у голосуванні є добровільною, таким чином кількість тих хто проголосували може бути не співставною до кількості прийнятих дзвінків за звітний період. Навіть якщо голосування буде відбуватись після обслуговування розмови (за даними ОСР оцінюватимуться вхідні дзвінки) не має гарантії що споживач погодиться його пройти. Пропоонуємо тих клієнтів що відмовились прийняти участь у опитуванні по замовчуванню зараховувати до тих хто проголосував оцінкою 4 та 5.	
<p align="center">Додаток 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами</p>											
Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами											
N з/п Показник		Одиниця виміру	Значення показника								
1 2		3	4								
11 Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором		одиниць									
12 Оцінка задоволеності споживачів		%									
13 Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію		одиниць									
N з/п Показник		Одиниця виміру	Значення показника								
1 2		3	4								
11 Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором		одиниць									
12 Оцінка задоволеності споживачів		%									
13 —											
П. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації				Згідно Додатку 4 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центру є зазначений пункт № 6 «Відсоток втрачених у черзі дзвінків, %», тому не раціонально створювати відокремлену лінію яка необхідна для розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені. Просимо детальніше описати потреби у введенні додаткової лінії.							

III. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	
16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	

14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	
16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	

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

box@nerc.gov.ua


**Про надання пропозицій
до проекту Постанови**

Шановний пане Юрію!

АТ "СУМИОБЛЕНЕРГО" просить розглянути наші пропозиції до проекту Постанови НКРЕКП від 26.09.2024 "Про внесення Змін до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами".

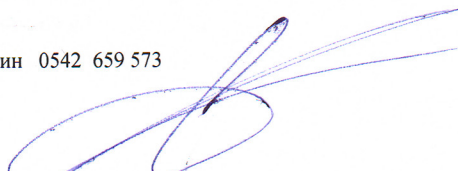
Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта
на 2 арк. у 1 прим.

Голова Правління



Борис ПОПОВ

Виконавець:
Червяченко Костянтин 0542 659 573



Зауваження та пропозиції
до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p>	<p>2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p> <p>Опитування споживачів проводиться вибірково, але не менше, ніж 5% від кількості звернень.</p>	<p>В проекті рішення не визначено тематику звернень та коло респондентів, що підлягає опитуванню. Так, тотальне опитування по результатах всіх дзвінків призведе до істотного зменшення кількості вільних каналів для інших абонентів і зниження інших показників роботи кол-центру. Крім того, немає ніякого сенсу опитувати одного абонента, який протягом певного періоду звертається декілька раз до кол-центру. Також слід чітко визначитися, кого саме опитувати – споживача чи абонента, оскільки дані поняття суттєво відрізняються.</p> <p>Просимо також взяти до уваги ситуацію з соціальною напругою серед певних верств населення під час застосування ГПВ та ситуацію з відновленням електропостачання у прикордонних районах (громадах), які потерпають від наслідків дій рашистів. Відновлення електропостачання в таких осередках може відбуватися виключно за певних обставин. Наведені факти однозначно спотворюватимуть об'єктивне оцінювання роботи кол-центру й суттєво вплинуть на загальний показник.</p> <p>Проект змін до постанови не передбачає випадків, коли особа, яка опитується, відхиляє опитування і, отже, сам підхід вже заздалегідь передбачає необ'єктивне заниження показника.</p> <p>Слід також взяти до уваги державну антиспамову політику. Так, на даний момент Законом України «Про електронні комунікації» чітко визначено поняття спаму, тому подібні опитування можуть призвести до непередбачуваних наслідків для ОСР. Так, спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		<p>повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.</p> <p>Варто зауважити, що оператор абсолютно не захищений від агресивної поведінки абонента при розмові й зачастую агресія абонента буде спотворювати оцінку, яку надає споживач (абонент).</p>
<p>2.15. ОСП/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>ОСП/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність багатоканальної (багатоканальних) ліній, сумарна кількість каналів на яких складає не менш, ніж 0,01% від кількості споживачів.</p>	<p>ОСП не має технічної можливості переводити дзвінки на окрему лінію у разі зайнятості основної лінії.</p>
<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p> $\frac{N_z}{N_{обр}} \times 100\%,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</p>	<p>Замінити формулу на наступну:</p> $\frac{N_z}{N_{респ}} \times 100\%,$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 3, 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{респ}$ – кількість споживачів які прийняли участь в оцінюванні.</p>	<p>У знаменнику формули передбачено $N_{обр}$, тобто кількість вхідних дзвінків взагалі. Споживача неможливо примусово зобов'язати робити оцінку. Відмова споживача від оцінювання автоматично призведе до зниження показника.</p>

Начальник кол-центру

Костянтин ЧЕРВЯЧЕНКО



ТОВ А-СОЛЮШНЗ ДЕВЕЛОПМЕНТ

тел: +38 /066/ 762 75 31
+38 /032/ 236 7 111
info@asd.company
<https://asd.company>

79016, вул. Озаркевича 4, офіс306, Львів
IBAN: UA 5435 1005 000 00 2600 7878 9916 22
АТ "УкрСибБанк",
ЄДРПОУ 43474151

Дата: 11 Жовтня 2024 р.
Вих. номер: 2024-10-11-1пр

Голові НКРЕКП
Власенко Ю.М

Шановні панове,

Хочемо висловити вам вдячність за послідовну роботу в напрямку підвищення якості послуг, що надаються кол-центрами енергетичних компаній. Завдяки вашим зусиллям, стандарти якості обслуговування постійно вдосконалюються, що значно підвищує рівень задоволеності клієнтів і сприяє розвитку галузі загалом.

Ми хочемо вкласти маленьку цеглинку до процесу вдосконалення стандартів якості послуг і систем, тому хотіли б запропонувати ряд змін, щоб кол-центри енерго компаній ще краще відповідати потребам сучасного ринку комунікаційних технологій.

ТОВ "А-Солюшнз Девелопмент" спеціалізується на розробці, впровадженні та обслуговуванні комплексних систем комунікації для бізнесу. Наші рішення спрямовані на забезпечення ефективної та безперебійної взаємодії між компаніями та їх клієнтами, з використанням багатоканальних систем комунікації, які використовують, систему розпізнавання мовлення, автоматизовані сценарії інформування, інтеграційні модулі для систем ведення бізнес процесів в компаніях. Серед наших рішень які ми пропонуємо є спеціалізовані рішення для енергорозподільчих та енергопостачальних компаній. <http://t-com.asd.company>

Нижче наводимо наші пропозиції до пропонованих вами змін до деяких постанов НКРЕКП (щодо вдосконалення роботи кол-центрів операторів систем розподілу/електропостачальників, впровадження форми звітності та гарантованих стандартів якості для операторів малих систем розподілу)

ЗАУВАЖЕННЯ

та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову	2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії коли досягнута максимальна кількість абонентів, що одночасно очікують з'єднання в черзі до операторів кол-центру всі дзвінки	До даного пункту маємо два зауваження: - Пропонуємо «вільної лінії» замінити на «коли досягнута максимальна кількість абонентів, що одночасно очікують з'єднання» , бо «лінія» має дуже широке трактування і технічно в серверах телефонії

<p>відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням там абонент може:</p> <p>- почути повідомлення «Вибачте усі оператори зайняті спробуйте пізніше». Такі дзвінки вважаємо втраченими;</p> <p>або</p> <p>- За наявності технічної можливості абонента може бути скеровано на додаткове розгалужене інтелектуальне Голосове меню структуроване за різними типами питань або організоване з застосуванням системи розпізнавання мовлення, реалізоване з допомогою: статичних інформаційних блоків та\або динамічних інформаційних блоків інтегрованих з інформаційними системами ОСР/електропостачальника(котрі забезпечують побудову комплексної комунікації шляхом формування сценаріїв автоматизованого інформування, які за необхідності доповнюються можливістю живого спілкування з відповідальними, за бізнес процеси, працівниками компанії.) ,</p> <p>після прослуховування та взаємодії з якими повинно бути організовано діалог з запитанням чи абонент отримав відповідь на своє питання і, якщо він обрав «так» або не обрав нічого, то дзвінок вважається обробленим, якщо обрав «ні» то абонент має бути: - повторно скерований на чергу до операторів (за умови наявності вільних слотів) і такий дзвінок поки не вважається втраченим</p> <p>або</p> <p>почути голосове повідомлення «Для отримання роз'яснень від спеціалістів кол-центру зателефонуйте пізніше, зараз всі оператори зайняті» (Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.)</p>	<p>існує спеціальний параметр «максимальна кількість абонентів, що одночасно очікують з'єднання» який залежить від технічних можливостей конкретного обладнання</p> <p>- У випадку коли існує технічна можливість реалізувати механізм додаткової обробки абонентів які не потрапили в чергу до операторів кол-центру, то пропонуємо в такому випадку визначати втраченими тільки ті дзвінки які після додаткової обробки в автоматизованому опитуванні зазначили, що не отримали відповіді на своє запитання</p> <p>В даному рядку колонці «Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП» ми виклали пропоновану нами редакцію, виділивши жирним те, що пропонуємо додати та виділивши закресленим те що пропонуємо замінити</p>
--	---	---

<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p> <table><tr><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td>$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{обр}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{обр}}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</td></tr></table>	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{обр}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{обр}}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді	<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p> <table><tr><td>Оцінка задоволеності споживачів</td><td>%</td><td>$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{оц}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{оц}}$ – кількість оцінок у звітному періоді</td></tr></table>	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{оц}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{оц}}$ – кількість оцінок у звітному періоді	<p>Враховуючи що не усі абоненти будуть проходити оцінювання пропонуємо змінити формулу обчислення та в знаменнику дробу замінити $N_{\text{обр}}$ на $N_{\text{оц}}$</p> <p>Дане зауваження виходить з загальноприйнятої формули розрахунку оцінки задоволеності клієнтів $\text{CSAT} = (\text{кількість оцінок } 5-4) / \text{загальна кількість оцінок} * 100\%$</p> <p>http://surl.li/uyhiwy</p>				
Оцінка задоволеності споживачів	%	$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{обр}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{обр}}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді										
Оцінка задоволеності споживачів	%	$\llcorner \frac{N_z}{N_{\text{оц}}} * 100\%$, де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи колцентру у звітному періоді; $N_{\text{оц}}$ – кількість оцінок у звітному періоді										
<p>2) пункт 2.2 глави 2 після абзацу третього доповнити новим абзацом четвертим такого змісту: «оцінка задоволеності споживачів – не менше 80 %». У зв'язку з цим абзац четвертий вважати абзацом п'ятим;</p>	<p>2) пункт 2.2 глави 2 після абзацу третього доповнити новим абзацом четвертим такого змісту: «оцінка задоволеності споживачів – не менше 40 %». У зв'язку з цим абзац четвертий вважати абзацом п'ятим;</p>	<p>Згідно стандартів оцінювання задоволеності користувачів http://surl.li/bmvrjs</p> <table><tr><th>Оцінка CSAT</th><th>Значення</th></tr><tr><td>0-40%</td><td>Поганий CSAT</td></tr><tr><td>40-60%</td><td>Добрий CSAT</td></tr><tr><td>60-80%</td><td>Хороший CSAT</td></tr><tr><td>80-100%</td><td>Відмінний CSAT</td></tr></table> <p>Враховуючи, що з великою імовірністю при оцінюванні абонент оцінюватиме не роботу компанії, а в більшій мірі відсутність в нього електроенергії безпосередньо спричинену обстрілами об'єктів енергетичної інфраструктури, або через дефіцит потужності в енергосистемі в осінньо-зимовий період</p> <p>Також хочемо зазначити, що існує тенденція зниження рівнів задоволеності абонентів для кол-центрів в яких запроваджуються системи</p>	Оцінка CSAT	Значення	0-40%	Поганий CSAT	40-60%	Добрий CSAT	60-80%	Хороший CSAT	80-100%	Відмінний CSAT
Оцінка CSAT	Значення											
0-40%	Поганий CSAT											
40-60%	Добрий CSAT											
60-80%	Хороший CSAT											
80-100%	Відмінний CSAT											

			<p>автоматизації. Причиною цього є те, що частина абонентів які телефонують опрацьовуються динамічними інтелектуальними системами(у випадку електроенергетики це – системи адресного оповіщення про вимкнення, кількість спожитої електроенергії, статусів раніше зареєстрованих звернень) і взагалі не попадають до оператора і відповідно не беруть участі в опитуванні, а до оператора попадають справді складніші випадки і відповідно в опитуванні після розмови з оператором бере більша кількість незадоволених абонентів, які ставлять нижчі оцінки.</p> <p>Вважаємо, що опираючись на вище згадані стандарти середньо річна оцінка задоволеності споживачів – має бути не менше ніж «добра» , тобто не менше ніж 40 %.</p> <p>Також існує практика не встановлювати мінімальний рівень задоволеності на початкових етапах оцінювання, а тільки збирати статистику (бо вона мабуть мала б бути різною для різних регіонів, враховуючи різну ситуацію з проблемами в електропостачанні спричинену агресією РФ) і після збору статистики затвердити кілька рекомендацій по автоматизації обробки звернень і вже тільки на 3-4 етапі запроваджувати вимогу дотримання мінімального рівня задоволеності абонентів.</p>
	"11" Жовтня 2024 року	(підпис)	<p>Мар'ян ШВЕЦЬ</p> <p>Директор ТОВ «А-Солюшнз Девелопмент»</p> <p>it@asolutionslcc@gmail.com</p> <p>+38 066 762 75 31</p>

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ЧЕРКАСИОБЛЕНЕРГО»**

вул. Гоголя, 285, м. Черкаси, Україна, 18002

тел. (0472) 36-02-69, e-mail: kanc@cherkasvoblenergo.com

р/р UA 543545070000000260083001083 код ЄДРПОУ 22800735 Філія Черкаське обласне управління АТ «Ощадбанк»

Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг

Щодо пропозицій внесення змін
до проекту Постанови НКРЕКП

ПАТ «Черкасиобленерго» (далі – Товариство) розглянуло проект постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) «Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі – Постанова) та з урахуванням вимог «Порядку проведення відкритого обговорення проєктів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» пропонує до розгляду НКРЕКП пропозиції щодо внесення наступних змін до відповідного проекту Постанови, а саме:

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Відсутній	Пропозиція викласти абзац 3 пункту 3.2 Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 12 червня 2018 року № 373 наступній редакції: «Питання щодо якості електричної енергії, порушені у зверненні/скарзі/претензії, зареєстровані за тематикою ТЗ.1.3 («Якість електроенергії (напруга) – скарги/звернення/претензії»), розглядаються в порядку, визначеному главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем	Запропонована редакція чіткіше визначає, що до розгляду підлягають лише звернення, скарги та претензії, зареєстровані за тематикою ТЗ.1.3, що підвищує прозорість процесу та забезпечує точність класифікації звернень.

	розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – КСР), за умови ідентифікації споживача».	
2.14 ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром, шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.	Пропозиція: виключити цей пункт.	У зв'язку з дією воєнного стану та численними викликами, що постають перед енергетичними компаніями і споживачами, пропонуємо відтермінувати або скасувати зміни, що стосуються автоматичного збору оцінки задоволеності споживачів.

Заступник генерального директора
із загальних питань

Олександр БРАЩЕНКО

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«**ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО**»

вул. Гонча, 40, м. Чернігів, 14000
+ 38 (0462) 654-562
kanc@energy.cn.ua
www.chernihivoblenergo.com.ua



JOINT-STOCK COMPANY
«**CHERNIHIVOBLENERGO**»

40, Honcha street, Chernihiv, 14000
+ 38 (0462) 654-562
kanc@energy.cn.ua
www.chernihivoblenergo.com.ua

На № _____

Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг

03057, м. Київ,
вул. Сім'ї Бродських, 19

Щодо зауважень та пропозицій
до проєкту регуляторного акту.

АТ «ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО» направляє зауваження та пропозиції до проєкту постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», що має ознаки регуляторного акта.

Просимо розглянути та взяти до уваги при прийнятті відповідного рішення.

Додаток - Зауваження та пропозиції до проєкту постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», що має ознаки регуляторного акта на 3-х аркушах.

Голова Правління

Сергій ФЕЛИК

Директор фінансовий

Ірина СОРОКА

Підг.
Шабалін О.В., (0462) 654-013

Зауваження та пропозиції до проекту постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», що має ознаки регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p>	<p>2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або іншим способом.</p> <p>Опитування споживачів проводиться вибірково, але не менше, ніж __% від кількості звернень.</p>	<p>В проекті рішення не визначено тематику звернень та коло респондентів, що підлягає опитуванню. Так, тотальне опитування по результатах всіх дзвінків призведе до істотного зменшення кількості вільних каналів для інших абонентів і зниження інших показників роботи кол-центру. Крім того, нема ніякого сенсу опитувати одного абонента, який протягом певного періоду звертається декілька раз до кол-центру. Також слід чітко визначитися, кого саме опитувати – споживача чи абонента, оскільки дані поняття суттєво відрізняються.</p> <p>Просимо також взяти до уваги ситуацію з соціальною напругою серед певних верств населення під час застосування ГПВ та ситуацію з відновленням електропостачання у прикордонних районах (громадах), які потерпають від наслідків дій рашистів. Відновлення електропостачання в таких осередках може відбуватися виключно за певних обставин. Наведені факти однозначно спотворюватимуть об'єктивне оцінювання роботи кол-центру й суттєво вплинуть на загальний показник.</p> <p>Проект змін до постанови не передбачає випадків, коли особа, яка опитується, відхиляє опитування і, отже, сам підхід вже заздалегідь передбачає необ'єктивне заниження показника.</p> <p>Слід також взяти до уваги державну антиспамову політику. Так, на даний момент Законом України «Про електронні комунікації» чітко визначено поняття спаму, тому подібні опитування можуть призвести до непередбачуваних наслідків для ОСР. Так, спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту)</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		<p>надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.</p> <p>Варто зауважити, що оператор абсолютно не захищений від агресивної поведінки абонента при розмові й зачастую агресія абонента буде спотворювати оцінку, яку надає споживач (абонент).</p>
<p>2.15. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов'язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.</p>	<p>Потребує суттєвого доопрацювання.</p> <p>ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність багатоканальної (багатоканальних) ліній, сумарна кількість каналів на яких складає не менш, ніж 0,01% від кількості споживачів.</p> <p>ОСР/електропостачальник за умови технічної можливості у провайдера телекомунікаційних послуг має забезпечити облік кількості дзвінків абонентів, що не потрапили до ГМС.</p>	<p>Потребує чіткого визначення поняття «втрачений у черзі» дзвінок, оскільки незрозуміло що саме обліковувати: втрачений у черзі дзвінок, чи дзвінок, в результаті якого абонент не потрапив до ГМС багатоканальної лінії кол-центру. В другому варіанті потрібно введення додаткового рядка, оскільки даний показник має іншу природу, ніж втрачений у черзі дзвінок. Постанова НКРЕКП передбачає саме втрачені в черзі дзвінки, а не «недодзвони». Відповідно, облік буде вестись методично невірно.</p> <p>Слід також враховувати, що ОСР може мати додаткові багатоканальні лінії, що тарифікуються згідно розцінок операторів зв'язку, дзвінки які теж обробляються кол-центром. За таких обставин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необхідно більш широкий опис методики реалізації, оскільки відсутні чіткі вимоги до SIP-з'єднань, що призведе до суттєвих ускладнень і витрат часу на реалізацію. <p>Також доцільно розглянути питання відтермінування впровадження цього пункту до повного з'ясування можливостей реалізації.</p>
<p>додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:</p>	<p>Замінити формулу на наступну:</p> $\frac{N_3}{N_{\text{респ}}} \times 100\% ,$	<p>У знаменнику формули передбачено $N_{\text{обр}}$, тобто кількість вхідних дзвінків взагалі. У той же час, проводиться розрахунок задоволеності «споживачів». Поняття «споживач» і «абонент»</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
$\frac{N_z}{N_{обр}} * 100\%$ <p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді</p>	<p>де N_z – кількість споживачів, які надали оцінки 3, 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;</p> <p>$N_{респ}$ – кількість унікальних в межах однієї теми протягом тривалості події респондентів (з числа споживачів), які після попередньої згоди повністю завершили процедуру опитування.</p>	<p>чітко визначені певними нормативними документами й відрізняються за своєю суттю і, відповідно, розрахунок «показника задоволеності споживачів» буде проведено несправедливо, оскільки постанова НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 (із змінами) не передбачає ведення окремого обліку звернень споживачів та абонентів.</p> <p>Проект змін до постанови не передбачає випадків, коли особа, яка опитується, відхиляє опитування і, отже, сам підхід вже заздалегідь передбачає необ'єктивне заниження показника.</p> <p>Слід також взяти до уваги державну антиспамову політику. Так, на даний момент Законом України «Про електронні комунікації» чітко визначено поняття спаму, тому подібні опитування можуть призвести до непередбачуваних наслідків для ОСР. Так, спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень.</p> <p>Оцінка '3' є задовільною, оскільки вона відображає середній/достатній рівень задоволеності послугами. Це свідчить про те, що основні очікування клієнта були виконані, хоча деякі аспекти могли потребувати незначних покращень.</p>