

Показатели качества обслуживания АО "Томскэнергосбыт" за 2025 год

Показатель	Ед. изм.	2025												Показатель за 2025 г.	Изменения по отношению к 2024 г.
		янв.	фев.	мар.	апр.	май	июн.	июл.	авг.	сен.	окт.	ноя.	дек.		
Количество обращений	шт.	80 523	74 286	65 443	85 770	72 698	75 960	82 553	77 872	105 837	107 420	98 449	98 992	1 025 803	+ 89 894
Количество жалоб (претензий) на действия компании	шт.	154	223	232	242	167	261	250	187	155	189	155	116	2 331	- 579
Показатель	Ед. изм.	янв.	фев.	мар.	апр.	май	июн.	июл.	авг.	сен.	окт.	ноя.	дек.	Средний показатель за 2025 г.	Изменения по отношению к 2024 г.
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала очного обслуживания	мин:сек	14:33	12:45	14:10	14:56	14:59	14:58	14:56	15:17	14:48	12:52	14:56	14:13	14:26	+ 5:03
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала заочного обслуживания	мин:сек	4:40	5:12	2:32	1:06	1:41	1:35	1:32	1:32	2:17	2:16	2:15	1:37	2:21	+ 0:54
Среднее за календарный месяц время очного обслуживания	мин:сек	7:11	6:47	5:28	7:02	6:37	5:26	6:39	6:34	5:46	5:06	5:36	5:53	6:10	- 1:46
Среднее за календарный месяц время заочного обслуживания	мин:сек	3:25	4:19	4:27	4:09	3:29	3:26	3:32	3:38	3:38	3:54	3:39	3:37	3:46	+ 0:44
Режим работы каналов заочного обслуживания															
Контакт-центр								ПН-ПТ 8:00 до 20:00, СБ 9:00 до 19:00, ВС - выходной							
IVR								Круглосуточно							
Личный кабинет клиента								Круглосуточно							
Корпоративный сайт ГП								Круглосуточно							