



## Показатели качества обслуживания АО «Томскэнергосбыт» за 2023 год

Показатель	Ед. изм.	2023 год
Количество обращений	шт.	983 243
Количество жалоб (претензий) на действия компании	шт.	1 444
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала очного обслуживания	мин : сек	8:47
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала заочного обслуживания	мин : сек	1:09
Среднее за календарный месяц время очного обслуживания	мин : сек	9:41
Среднее за календарный месяц время заочного обслуживания	мин : сек	3:16
Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года:		
Контакт-центр	-	ПН-ПТ 8.00 до 20.00 СБ 9.00 до 19.00 ВС – выходной
IVR	-	Круглосуточно
Личный кабинет клиента	-	ПН-ВС 10.00 до 00.00
Корпоративный сайт ГП	-	Круглосуточно

На 2024 год приказом от **29.09.2023 № ТЭС/232** утверждена программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО "Томскэнергосбыт".

На 2023 год программа мероприятий не разрабатывалась.