Показатели качества обслуживания АО "Томскэнергосбыт" за 2024 год

Показатель	Ед. изм.	2024												Показатель за 2024 г.	Изменения по отношению к 2023 г.
		янв.	фев.	мар.	апр.	май	июн.	июл.	авг.	сен.	окт.	ноя.	дек.		
Количество обращений	шт.	67 477	67 030	66 613	54 795	53 219	49 753	86 373	103 128	93 138	104 741	100 026	89 616	935 909	- 47 334
Количество жалоб (претензий) на действия компании	шт.	271	269	290	282	257	229	266	208	206	238	188	206	2 910	+ 1 466
Показатель	**Ед. изм.**	**янв.**	**фев.**	**мар.**	**апр.**	**май**	**июн.**	**июл.**	**авг.**	**сен.**	**окт.**	**ноя.**	**дек.**	**Средний показатель по 2024 г.**	**Изменения по отношению к 2023 г.**
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала очного обслуживания	мин : сек	8:39	7:02	6:24	5:33	7:41	8:19	9:21	9:14	8:51	9:59	14:40	16:58	9:23	+ 0:36
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала заочного обслуживания	мин : сек	1:02	0:35	0:35	0:29	0:34	0:42	1:00	1:33	2:30	3:07	2:36	2:52	1:27	+ 0:18
Среднее за календарный месяц время очного обслуживания	мин : сек	8:25	8:57	8:36	7:58	8:16	7:25	7:07	7:25	7:44	8:12	8:04	7:11	7:56	- 1:45
Среднее за календарный месяц время заочного обслуживания	мин : сек	3:11	3:14	3:14	3:10	3:03	2:32	2:59	3:02	2:35	2:53	3:19	3:20	3:02	- 0:14

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	ПН-ВС 10:00 до 00:00
Корпоративный сайт ГП	Круглосуточно