ПРЕСС-РЕЛИЗ

**АО «ТНС энерго Карелия» совершенствует работу  
с обращениями абонентов**

*20 марта 2019 года, г. Петрозаводск*. АО «ТНС энерго Карелия» продолжает совершенствовать сервисы, направленные на заочное взаимодействие с абонентами.

Напомним, в прошлом году на официальном сайте гарантирующего поставщика на территории региона https://karelia.tns-e.ru было внедрено несколько новых сервисов, облегчающих клиентам взаимодействие со специалистами Общества без совершения очного визита.

Так, с февраля 2018 года на сайте энергосбытовой компании внедрена форма информирования о занятости операторов контакт-центра, а с конца мая 2018 года запущен пилотный сервис для консультирования абонентов. С его появлением у потребителей появилась возможность общаться с оператором контакт-центра на сайте компании в режиме чата. Нажав на кнопку «Начать чат» в правом нижнем углу экрана, клиенты могут задать оператору вопрос и в кратчайший срок получить консультацию квалифицированного специалиста.

Чат обладает рядом значительных преимуществ: не нужно набирать номер контакт-центра и ожидать ответа оператора. В случае подготовки пакета документов для обращения в компанию переписку из чата можно скопировать на свой компьютер, что также очень удобно.

– *Наши сервисы постоянно развиваются для комфорта клиентов. Мы стараемся предоставить абонентам каналы коммуникации, сохраняющие все плюсы прямого общения. А с недавнего времени обратиться к нашим специалистам можно через обновленное мобильное приложение,* – подчеркнул руководитель Департамента по работе с потребителями АО «ТНС энерго Карелия» Владимир Сергеичев.

В энергосбытовой компании напоминают, обращение на корпоративном сайте можно оставить любым удобным способом:

* на главной странице сайта компании по вкладке «[Напишите нам](https://karelia.tns-e.ru/population/feedback/)»;
* с помощью системы «[Личный кабинет](https://lk.karelia.tns-e.ru/?_ga=2.54924898.871894278.1549868501-1365321145.1512716633)»;
* установив «[Мобильное приложение](https://karelia.tns-e.ru/population/mobile/?APPTNS=Y)»;
* по электронной почте на адрес: [kesk@karelia.tns-e.ru](mailto:kesk@karelia.tns-e.ru) .

АО «ТНС энерго Карелия»: совершенствуемся для Вашего удобства!

***Справка о компании***

***АО «ТНС энерго Карелия»*** *— гарантирующий поставщик электроэнергии на территории Республики Карелия, входит в структуру одного из крупнейших российских энергосбытовых холдингов — Группу компаний «ТНС энерго». В составе АО «ТНС энерго Карелия» 16 представительств, которые обслуживают более 7 тысяч юридических и свыше 230 тысяч физических лиц, что составляет 26,4% рынка сбыта электроэнергии на территории региона. По итогам 2018 года объем реализации электрической энергии составил 1,956 млрд кВт ч.*

***ПАО ГК «ТНС энерго»*** *является субъектом оптового рынка электроэнергии, а также управляет 10 гарантирующими поставщиками, обслуживающими около 21 млн потребителей в 11 регионах Российской Федерации: ПАО «ТНС энерго Воронеж» (Воронежская область), АО «ТНС энерго Карелия» (Республика Карелия), ПАО «ТНС энерго Кубань» (Краснодарский край и Республика Адыгея), ПАО «ТНС энерго Марий Эл» (Республика Марий Эл), ПАО «ТНС энерго НН» (Нижегородская область), АО «ТНС энерго Тула» (Тульская область), ПАО «ТНС энерго Ростов-на-Дону» (Ростовская область), ПАО «ТНС энерго Ярославль» (Ярославская область), ООО «ТНС энерго Великий Новгород» (Новгородская область) и ООО «ТНС энерго Пенза» (Пензенская область). Совокупный объем полезного отпуска электроэнергии Группы компаний «ТНС энерго» по итогам**2018 года составил 65,3 млрд кВт ч.*

*Контакты для прессы*

*Юлия Рудакова*

*тел.: 8 (8142) 79 25 74*

*e-mail: rudakova@karelia.tns-e.ru*