ПРЕСС-РЕЛИЗ

**АО «ТНС энерго Карелия» подводит итоги оценки качества обслуживания потребителей**

*25 февраля 2019 года, г. Петрозаводск.* АО «ТНС энерго Карелия» подвело итоги опроса среди клиентов об оценке качества обслуживания потребителей за 2018 год. Общий коэффициент удовлетворенности среди прошедших опрос составил порядка 95%.

Напомним, анализ удовлетворенности абонентов проводится АО «ТНС энерго Карелия» на постоянной основе в рамках внедренной в компании системы менеджмента качества.

Клиентам предлагалось ответить на 9 вопросов, касающихся всех сфер взаимодействия потребителей с энергосбытовой компанией: от оценки качества поставляемой электроэнергии до вежливости сотрудников.

*– В опросах принимают участие как физические лица, так и бизнес-клиенты. К услугам потребителей представлен широкий спектр способов отправки отзыва: можно заполнить анонимную анкету на сайте, в представительствах компании, а также ответить на вопросы оператора по телефону,* – пояснил руководитель Департамента по работе с потребителями АО «ТНС энерго Карелия» Владимир Сергеичев. *– Благодаря такой системе обратной связи мы получаем отзывы и предложения по улучшению сервисов компании, что помогает нам совершенствоваться.*

Клиенты гарантирующего поставщика особенно отметили вежливость сотрудников, а полноту и информативную полезность консультаций высоко оценили почти 100 процентов респондентов. Также все больше клиентов признают эффективным информирование об удаленных сервисах обслуживания АО «ТНС энерго Карелия» и делают выбор в их пользу, не только дистанционно передавая показания приборов учета электроэнергии и оплачивая счета, но и активно используя услугу «Электронная квитанция».

Анонимный опрос клиентов инициирован в рамках системы менеджмента качества и направлен на повышение уровня обслуживания. Анализируя результаты анкетирования, компания имеет возможность реагировать на запросы абонентов.

Принять участие в анонимном опросе можно не выходя из дома: [анкета](https://karelia.tns-e.ru/population/vote/research/) доступна на сайте компании.

***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*