

Companiile E-Distributie introduc audientele digitale pentru a acorda consultanta clientilor

Companiile E-Distributie, operatorii de distributie ai energiei electrice din cadrul Grupului Enel în România, vor introduce începând de luni, 25 mai, o solutie digitala pentru audiente, prin intermediul serviciilor de conferinte online, se arata într-un comunicat al companiei.

Solutia este introdusa pentru a oferi consultanta clientilor, în vederea înregistrării cererilor de racordare, respectând astfel regulile de distanțare sociala si masurile pentru protejarea clientilor si angajatilor sai, respectând în acelasi timp cerintele de calitate ale serviciului de distributie.

"Mijloacele alternative de comunicare cu clientii s-au dovedit eficiente si au permis companiilor E-Distributie sa ramâna în contact cu clientii si sa ofere servicii în perioada în care autoritatile au aplicat masuri pentru distanțarea sociala. Prin urmare, vom continua sa ramânem în legatura cu clientii nostri prin telefon, e-mail si prin intermediul site-ului nostru www.e-distributie.com", se arata în comunicat.

Pentru a completa serviciile existente, companiile E-Distributie au dezvoltat serviciul de consultanta on-line, o solutie digitala pentru clientii care au nevoie de îndrumare si instructiuni privind cadrul legal si de reglementare aferent racordarii la retea, precum si alte servicii. Astfel, clienti pot solicita telefonic o audienta on-line, si pot configura o întâlnire digitala în timpul programului de lucru - de luni pâna vineri, între orele 09.00 - 13.00.

Clientii pot accesa www.e-distributie.com pentru a initia si gestiona online racordarea la rețeaua de energie electrica. Platforma permite utilizatorilor sa urmareasca procesul de conectare din momentul depunerii cererii de racordare, în zona Contul Meu, pâna la încheierea contractelor de furnizare / distributie, iar instalatia electrica este pusa sub tensiune. Aici clientii pot încarca documentele referitoare la cererea de racordare la rețea si pot gasi informatii despre evolutia cererii lor, un serviciu online transparent, disponibil 24 de ore pe zi.

În acelasi timp, interfata din zona Contul Meu permite accesul mai usor la toate serviciile online cu care utilizatorii erau deja familiarizati, precum cele legate de Avizul de amplasament, Informatii despre POD (locul de consum), Informatii despre consum, Istoricul de citire a indexului, Notificari si servicii online legate de contract.

Clientii pot verifica online întreruperile la alimentarea cu energie electrica, pe harta dedicata (<https://www.e-distributie.com/ro/intreruperi-curent.html>), care este actualizata la fiecare 30 de minute.

Enel este o companie energetica multinationala, unul dintre liderii integrati pe pietele globale de electricitate, gaze naturale si energii din surse regenerabile. Enel este una dintre cele mai mari companii de utilitati din Europa dupa capitalizarea de piata si EBITDA raportat. Grupul Enel activeaza în peste 30 de tari din lume, având o capacitate instalata neta de productie de energie de circa 85 GW. Enel distribuie electricitate printr-o rețea de peste 2,2 milioane de kilometri, are circa 74 de milioane de clienti casnici si companii în toata lumea, care reprezinta cea mai mare baza de clienti comparativ cu firmele europene din domeniu. Divizia de energii regenerabile Enel Green Power opereaza unitati de productie cu o capacitate instalata de 43 GW din surse eoliene, solare, geo-termale si hidro în Europa, cele doua Americi, Africa, Asia si Australia.

Enel România este unul dintre cei mai mari investitori privati în domeniul energetic, cu operatiuni în sectorul distributiei si furnizarii de electricitate, dar si al productiei de energie electrica din surse regenerabile, prezent pe piata din România din 2005. Enel are aproximativ 3.100 de angajati în România si ofera servicii unui numar de 3 milioane de clienti. Companiile E-Distributie opereaza rețele cu o lungime totala de aproximativ 128.000 de kilometri în trei zone importante ale tarii: Muntenia Sud (inclusiv Bucuresti), Banat si Dobrogea, acoperind o

treime din piata locala de distributie, si dezvolta un program de investitii pentru imbunatatirea calitatii serviciilor, a sigurantei si performantei retelelor si implementarea pe plan local a standardelor de mediu ale grupului Enel.