

COMUNICAT DE PRESĂ

Biroul de presă

T +40 372 115 694
F +40 372-87.33.42
presa@e-distributie.com

e-distributie.com

COMPANIILE E-DISTRIBUȚIE INTRODUC AUDIENȚELE DIGITALE PENTRU A ACORDA CONSULTANȚĂ CLIENȚILOR

București, 22 mai 2020 - Companiile E-Distribuție, operatorii de distribuție a energiei electrice din cadrul Grupului Enel în România, vor introduce începând de luni, 25 mai, o soluție digitală pentru audiențe, prin intermediul serviciilor de conferințe online, pentru a oferi consultanță clienților, în vederea înregistrării cererilor de racordare, respectând astfel regulile de distanțare socială și măsurile pentru protejarea clienților și angajaților săi, respectând în același timp cerințele de calitate ale serviciului de distribuție.

Mijloacele alternative de comunicare cu clienții s-au dovedit eficiente și au permis companiilor E-Distribuție să rămână în contact cu clienții și să ofere servicii în perioada în care autoritățile au aplicat măsuri pentru distanțarea socială. Prin urmare, vom continua să rămânem în legătură cu clienții noștri prin telefon, e-mail și prin intermediul site-ului nostru www.e-distributie.com.

Pentru a completa serviciile existente, companiile E-Distribuție au dezvoltat serviciul de consultanță online, o soluție digitală pentru clienții care au nevoie de îndrumare și instrucțiuni privind cadrul legal și de reglementare aferent racordării la rețea, precum și alte servicii. Astfel, clienții pot solicita telefonic o audiență on-line, și pot configura o întâlnire digitală în timpul programului de lucru – de luni până vineri, între orele 09.00 - 13.00.

Pentru a programa aceste întâlniri, clienții pot utiliza următoarele numere de telefon:

Regiune Banat: număr de telefon 0726.723.900

Regiune Dobrogea: număr de telefon 0720.548.568

Regiune Muntenia: număr de telefon 0722.614.449

Pentru solicitări suplimentare cu privire la procesul de racordare, clienții pot continua să utilizeze următoarele canale, deja active în perioada de urgență cauzată de COVID 19 și disponibile pe site-ul nostru web:

Regiune Banat: număr de telefon 0372.565.215; email: inforacordarebanat@e-distributie.com

Regiune Dobrogea: număr de telefon 0372.415.303; email: inforacordaredobrogea@e-distributie.com

Regiune Muntenia: număr de telefon 0372.115.733; email: inforacordaremuntenia@e-distributie.com

Companiile E-Distribuție asigură clienții că personalul nostru va continua să desfășoare toate activitățile tehnice și operative, în aceleași condiții, în timp ce echipele de tehnicieni sunt gata să intervină pentru problemele care ar putea apărea în această perioadă.

Clienții pot accesa www.e-distributie.com pentru a iniția și gestiona online racordarea la rețeaua de energie electrică. Platforma permite utilizatorilor să urmărească procesul de conectare din momentul depunerii cererii de racordare, în zona Contul Meu, până la încheierea contractelor de furnizare / distribuție, iar instalația electrică este pusă sub tensiune. Aici clienții pot încărca documentele referitoare la cererea de racordare la rețea și pot găsi informații despre evoluția cererii lor, un serviciu online transparent, disponibil 24 de ore pe zi.

În același timp, interfața din zona Contul Meu permite accesul mai ușor la toate serviciile online cu care utilizatorii erau deja familiarizați, precum cele legate de Avizul de amplasament, Informații despre POD (locul de consum), Informații despre consum, Istoricul de citire a indexului, Notificări și servicii online legate de contract.

Pentru orice problemă legată de alimentarea cu energie electrică, clienții pot apela următoarele numere gratuite, disponibile 24/7 - 0800.070.444 pentru zona Banatului (județele Timiș, Hunedoara, Arad și Caraș-Severin), 0800.070.555 pentru Dobrogea (județele Constanța, Tulcea, Ialomița și Călărași) și 0800.070.888 pentru Muntenia (București și județele Ilfov și Giurgiu).

Mai mult, următoarele adrese de e-mail sunt disponibile pentru orice probleme sau solicitări legate de distribuția de energie - reclamatii.banat@e-distributie.com, reclamatii.dobrogea@e-distributie.com, reclamatii.muntenia@e-distributie.com.

Clienții pot verifica online întreruperile la alimentarea cu energie electrică, pe harta dedicată (<https://www.edistributie.com/ro/intreruperi-curent.html>), care este actualizată la fiecare 30 de minute.

Pentru orice alte aspecte legate de serviciile de distribuție a energiei electrice, cum ar fi măsurarea, rețeaua etc., clienții pot completa formularul de contact aici: <https://www.e-distributie.com/ro/contact.html>.

Enel este o companie energetică multinațională, unul dintre liderii integrați pe piețele globale de electricitate, gaze naturale și energii din surse regenerabile. Enel este una dintre cele mai mari companii de utilități din Europa după capitalizarea de piață și EBITDA raportat. Grupul Enel activează în peste 30 de țări din lume, având o capacitate instalată netă de producție 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 clienți casnici și companii în toată lumea, care reprezintă cea mai mare bază de clienți comparativ cu firmele europene din domeniu. Divizia de energii regenerabile Enel Green Power operează unități de producție cu o capacitate instalată de 43 GW din surse eoliene, solare, geo-termale și hidro în Europa, cele două Americi, Africa, Asia și Australia.

Enel România este unul dintre cei mai mari investitori privați în domeniul energetic, cu operațiuni în sectorul distribuției și furnizării de electricitate, dar și al producției de energie electrică din surse regenerabile, prezent pe piața din România din 2005. Enel are aproximativ 3.100 de angajați în România și oferă servicii unui număr de 3 milioane de clienți. Companiile E-Distribuție operează rețele cu o lungime totală de aproximativ 128.000 de kilometri în trei zone importante ale țării: Muntenia Sud (inclusiv București), Banat și Dobrogea, acoperind o treime din piața locală de distribuție, și dezvoltă un program de investiții pentru îmbunătățirea calității serviciilor, a siguranței și performanței rețelelor și implementarea pe plan local a standardelor de mediu ale grupului Enel.