

## COMPANIILE E-DISTRIBUȚIE AU LANSAT NOUL WEBSITE, CREAT PENTRU A RĂSPUNDE CERINȚELOR CLIENȚILOR

**București, 9 august 2019** – Companiile E-Distribuție au lansat noua versiune a website-ului [www.e-distributie.com](http://www.e-distributie.com), creată pe baza unei abordări centrate pe nevoile clienților, pentru a îmbunătăți experiența digitală a utilizatorilor serviciilor operatorilor de distribuție de energie electrică E-Distribuție Muntenia, E-Distribuție Banat și E-Distribuție Dobrogea.

“Pentru cele trei companii E-Distribuție din România, îndeplinirea cerințelor clienților înseamnă nu doar să fim cei mai buni operatori de distribuție de energie electrică din țară, ci și să ascultăm în permanență ceea ce ei ne transmit. Noul site, cu design și arhitectură adaptate la nevoile utilizatorilor de internet de astăzi, folosește experiența companiilor de distribuție ale Enel din Italia și Spania și este construit ca o platformă web cu servicii multiple, pentru a oferi clienților o experiență de utilizare relevantă și simplă. Spre exemplu, utilizatorii pot verifica online, permanent, întreruperile de energie planificate și neplanificate sau dacă locul lor de consum este în planul de instalare de contoare inteligente. Arhitectura site-ului permite adăugarea de noi servicii pentru clienți în viitor”, a declarat Gino Celentano, Director General al companiilor E-Distribuție.

Noua platformă e-distributie.com este structurată pe trei secțiuni principale, în funcție de informația pe care clienții doresc să o afle: Racordare la rețea – pentru utilizatorii care doresc să devină clienți; Energia electrică în casa ta – pentru clienții care doresc să afle mai mult despre serviciile noastre, informații despre cum este măsurat consumul lor de energie electrică, cum este citit contorul, ce fel de cereri ne pot transmite etc.; Întreruperi – secțiune în care utilizatorii pot afla informații actualizate la 30 de minute despre zonele cu întreruperi neplanificate și cele cu întreruperi planificate, necesare pentru a desfășura activități de mentenanță sau de modernizare a rețelelor.

O parte a noilor informații și servicii a devenit disponibilă pe site ca urmare a solicitărilor transmise de către clienți. Spre exemplu, compania a primit observații legate de dificultățile întâmpinate în procesul de conectare la rețea, determinate de procedurile numeroase și complexe din domeniul energiei. Acestea sunt rezultatul unui număr important de prevederi legislative și de reglementare, care includ și necesitatea obținerii de autorizații și certificate de la diverse instituții, altele decât operatorul de distribuție de energie electrică.

De aceea, E-Distribuție a creat secțiuni dedicate clienților care doresc să aibă la îndemână informații relevante, într-un limbaj cu termeni accesibili tuturor utilizatorilor, fără ca aceștia să fie nevoiți să obțină competențe similare specialiștilor în energie sau în reglementările din zona energiei. Informația este structurată în mod prietenos și cât mai transparent, pentru ca utilizatorii site-ului să poată naviga ușor prin serviciile și informațiile relevante pentru ei.

De exemplu, procesul de conectare la rețea este explicat în amănunt, utilizând informații prezentate atât sub formă de text, cât și de animații, iar documentele necesare sunt de asemenea disponibile. Utilizatorii își pot crea un cont de client și pot astfel să înceapă online procedura de racordare. Noi opțiuni vor fi disponibile clienților în viitor, pentru a crește transparența și ușurința de monitorizare a procesului.

Noua secțiune privind întreruperile prezintă nu doar programul întreruperilor planificate, ci și pe cele neplanificate, survenite ca urmare a unor incidente în rețeaua de medie tensiune, cât și în rețelele de joasă tensiune, în cazul deranjamentelor colective. Ambele tipuri de întreruperi sunt disponibile sub formă grafică, pe o hartă, iar utilizatorii pot micșora sau mări imaginea pentru a accesa noi niveluri de detalii vizibile.

Este prezentă o secțiune specială pentru contoarele inteligente, domeniu în care companiile E-Distribuție sunt lideri între operatorii de distribuție din România, după numărul contoarelor instalate. Utilizatorii pot afla beneficiile aduse de contorul inteligent, se pot informa dacă locuința lor este inclusă în planurile aprobate de către Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei pentru instalarea de astfel de sisteme de măsură, precum și intervalul de timp în care operatorul de distribuție le va monta un contor inteligent.

Site-ul are și noi secțiuni referitoare la modalitățile de a contacta companiile E-Distribuție, posturi disponibile și oportunități de dezvoltare a carierei, o zonă Stop Fraudă, o zonă dedicată achizițiilor, precum și o secțiune dedicată presei.

Pe lângă noile informații și servicii disponibile, noul site are un design adaptat pentru mai multe tipuri de dispozitive, de la computere de tip desktop sau laptopuri, la tablete și telefoane mobile.

Încurajăm clienții din zonele de responsabilitate a E-Distribuție Muntenia (județele București, Ilfov și Giurgiu), E-Distribuție Banat (județele Arad, Timiș, Caraș-Severin, Hunedoara), E-Distribuție Dobrogea (județele Constanța, Tulcea, Ialomița, Călărași) să folosească noul site și să ne transmită opiniile lor despre elementele pe care le consideră utile și cele care pot fi îmbunătățite, la adresa [digitalromania@enel.com](mailto:digitalromania@enel.com).

**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 una dintre primele companii de electricitate de pe continent în ceea ce privește capacitatea instalată și EBITDA raportat. Grupul Enel activează în peste 30 de țări din lume, având o capacitate instalată netă de producție de energie de circa 89 GW. Enel distribuie electricitate printr-o rețea de peste 2,2 milioane de kilometri, are circa 73 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.