



Клиентите задават въпроси най-често за отчитането на електромерите и месечните фактури за електроенергия

Енергийният омбудсман на ЧЕЗ получи 714 сигнала от клиенти на компанията през първите шест месеца от встъпването си в длъжност. Отчетът от дейността на омбудсмана показва, че най-много са сигналите, свързани с отчитането на електромерите – 69 (близо 10%), и за месечните фактури за електроенергия – 55 (близо 8%), от които само един сигнал е бил основателен. Въпросите за присъединяване на нови обекти са били едва 44 (6%), а за качеството на електроенергията – 39 (5,5%) от постъпилите сигнали.

„През изминалите шест месеца институцията „Енергиен омбудсман“ се утвърди като независим и обективен арбитър в споровете между дружествата на ЧЕЗ и клиентите. Пожелавам на г-н Димитров да продължи да работи все така усърдно за подобряване на обслужването и повишаване на доверието на клиентите към ЧЕЗ“, каза Петър Доклада, регионален мениджър на ЧЕЗ за България.

„Работата като енергиен омбудсман е най-голямото предизвикателство в кариерата ми. Още от създаването на това звено интересът на хората, както и техните очаквания бяха големи. Надявам се, че съм успял да им бъда полезен. Ще продължа да разглеждам техните запитвания както и досега – обективно и прозрачно“, каза Радослав Димитров.

Омбудсманът е оправомощен да разглежда само сигнали от клиенти, които не са удовлетворени от начина, по който е решена тяхната жалба в някое от търговските дружества на ЧЕЗ в България – ЧЕЗ Разпределение България и ЧЕЗ Електро България. От подадените общо 714 сигнала 474 отговарят на всички критерии за разглеждане от омбудсмана, 457 от сигналите са разгледани по същество и клиентите на дружеството са получили отговор. В 155 случая омбудсманът е преценил сигналите за основателни.

Клиентите на ЧЕЗ могат да подават сигнали и предложения към омбудсмана на телефон 02/895 8450, по факс 02/895 9770, на електронна поща cez.ombudsman@cez.bg или с писмо на адрес гр. София 1000, ул. "Г. С. Раковски" № 140.

Статистиката показва, че по-голямата част от сигналите - 64%, са изпратени по електронната поща. Близко 17% от подадените сигнали са с писмо по пощата, а 15% - в центровете за обслужване. Клиентите на ЧЕЗ, които са подали сигнали, получават в 30-дневен срок информация за резултатите от разглеждането на техния случай.