Радослав Димитров продължава открития си диалог с клиентите на компанията

Първият енергиен омбудсман на ЧЕЗ в България Радослав Димитров организира ден на отворените врати в София на 11 декември, сряда. Инициативата ще се проведе от 13 до 17 часа в центъра за обслужване на клиенти на пл. „Позитано“ 2. Желаещите да се срещнат лично с омбудсмана трябва да се запишат в предварителен списък, който ще бъде на разположение в клиентския център от вторник сутринта.

„Деветте месеца, откакто изпълнявам отговорната функция да посредничa между клиентите и компаниите от групата на ЧЕЗ в България, показаха, че личните срещи и прекият диалог с потребителите носят най-голяма полза за бързото разглеждане на всеки казус. Целта ми е да бъда максимално полезен и затова ще продължа кампанията си дни на отворените врати в Западна България“, каза Радослав Димитров, енергиен омбудсман на ЧЕЗ в България.

Радослав Димитров е първият енергиен омбудсман в България. Основната му функция е да преразглежда решения, взети по клиентски въпроси от някоя от компаниите на ЧЕЗ в България – „ЧЕЗ Електро България” АД и „ЧЕЗ Разпределение България” АД. От създаването на институцията на 11 март 2013 г. омбудсманът организира дни на отворените врати в 7 града на Западна България.

Омбудсманът се занимава с казуси, които вече са преминали през първоначално разглеждане съгласно стандартните правила на ЧЕЗ. В противен случай той ги предава на дружеството, в чиято компетенция спадат, и информира жалбоподателя. Когато спорът между клиента и дружеството на ЧЕЗ се решава по съдебен ред или с него се занимава Държавната комисия за енергийно и водно регулиране или националния омбудсман, омбудсманът на ЧЕЗ не се намесва. Становището му е финално и не подлежи на обжалване в рамките на компаниите от групата на ЧЕЗ в България.

Клиентите на ЧЕЗ могат да подават своите сигнали и да отправят препоръки за подобряване на обслужването и работата на омбудсмана на тел. 02 895 8450, факс 02 895 9770, на електронна поща cez.ombudsman@cez.bg или чрез писмо на адрес гр. София 1000, ул. "Г. С. Раковски" № 140.