
Близко до Вас Инициативи за клиенти на EVN България

Винаги тук, винаги с вас.

EVN България

ул. „Христо Г. Данов“ 37
4000 Пловдив

0700 1 7777 (информация)
0700 1 0007 (липса на хранване)
0700 1 0207 (проверка на сметка)
www.evn.bg

септември 2015 г.



EVN при Вас



Ние от EVN България се стремим постоянно да подобряваме нашите услуги и обслужване. Считаме, че директният контакт и комуникация с Вас – нашите клиенти – е важна стъпка в този процес.

През 2013 г. стартирахме инициативата *EVN при Вас*. При нея експерти от EVN България посещават малки населени места и общини в Югоизточна България и организират срещи и дискусии с клиенти по различни теми, свързани с електроенергията като:

- клиентско обслужване и енергийна ефективност
- технически услуги и поддръжка на мрежата
- дейности по снабдяването и разпределението на електроенергия.

Кои са ползите за Вас?

- Имате възможност да осъществите консултация и проверка на индивидуални въпроси и сигнали
- Имате възможност да дадете и обсъдите Ваши предложения и идеи, свързани с услугите и обслужването на дружеството
- Получавате полезни съвети и отговори от експерти
- Осъществявате директен контакт с EVN.

Представителите на EVN записват Вашата обратна връзка и поставените от Вас въпроси и предложения. В последствие информацията се анализира и обработва от дружеството.



Към кого е насочена инициативата?

- клиенти в малки населени места и общини
- кметове на малки населени места и кметски наместници
- пенсионерски клубове, социални и местни организации и др.



Нашите експерти вече посетиха множество села и градове в
Югоизточна България.



**Добавете и Вашето населено място на картата!
Обадете ни се и ние ще дойдем при Вас!**

Как да организирате посещения на EVN при Вас?

С радост ще се отзовем на покана от страна на кметството или местна организация от Вашия град/село. Достатъчно е представител на някоя от тези организации да се обади на т. **0700 1 7777** или да изпрати имейл на **info@evn.bg**

Съвместно с наши сътрудници се определят място, дата и час на събитието. Посещенията се обявяват предварително и са отворени за всички наши клиенти.

Участието в срещите е доброволно и безвъзмездно.

Клиентски съвет

Под мотото „Вашите идеи създават промяна“ през 2013 г. сформирахме група от клиенти и така създадохме *Клиентски съвет* на EVN България.

Кои са задачите и целите на Клиентски съвет?

- Обмен на информация и идеи, свързани с услугите на EVN
- Дискутиране на важни потребителски теми и мерки за подобрене на обслужването
- Генериране на идеи и препоръки от клиенти към EVN България.

Клиентският съвет има консултативна роля за дейността на дружествата в групата EVN България. EVN се стреми да приема и прилага предложенията, доколкото те отговарят на регулаторните норми.

Срещите на *Клиентски съвет* се провеждат 2 пъти годишно в различни населени места в Югоизточна България.





Състав на Клиентски съвет

Членовете на съвета са пълнолетни граждани, които ползват услугите на EVN България по доставка на електроенергия. Изборът им се осъществява по различни критерии при стриктно спазване на изискванията за равнопоставеност и равнопоставено отношение. Съветът се избира за период от 2 години.

Участието в Клиентския съвет е доброволно и безвъзмездно.

Мнения на участници в първи Клиентски съвет на EVN България, мандат 2013 – 2015 г.

Клиентски съвет е съвременен и актуален подход за комуникация с клиентите. Насочен е към подобряване на обслужването и води до положителни промени. Като членове на Клиентски съвет за нас бе важно, че нещо зависи от нас. Това е полезна инициатива и добра практика. Нели Попова, с. Остра могила, община Стара Загора

Инициативата е прекрасна. Тя даде възможност за равнопоставено обсъждане на различни етапи и процеси от взаимодействието клиент – доставчик на ел. енергия. Моят принос в Клиентски съвет е реализацията на идеята ми за промяна формата на формулярите, публикувани в сайта на EVN, възможността да се попълват електронно. Емилия Делирадева, гр. Пазарджик

Вярвам, че ние като граждани и като клиенти освен права имаме и отговорност да подобрим средата и ситуацията, в която живеем. От тази гледна точка смятам, че Клиентски съвет е необходима и полезна стъпка в правилната посока. Надявам се да съм допринесъл към общия успех най-вече със споделените идеи и трезвия поглед на страничен наблюдател. От приложените досега мерки смятам, че подобряването на платформата EVN Онлайн плюс е най-важна от моя гледна точка. Камен Табаков, гр. Стара Загора

Имайки предвид, че това е правилният начин за търсене на идеи между дружество и потребител, ролята на Клиентски съвет е добро решение за двете страни за намиране на правилни и полезни решения. Имаш възможността да предложиш и поставяш въпроси от позицията на потребител и да се запознаеш с възможностите и намеренията на EVN за подобряване на качеството на предлаганите услуги. Сред предложенията, направени от мен и моите колеги, няма маловажни. Такива предложения са например: връзката между EVN и потребителите като информация, сигнали, инициативи, бюлетини, поддръжка, съоръжения, аварийни екипи, компоненти на фактурите, енергийна ефективност, международни практики и т. н.

Али Юсеин, с. Китна, община Кирково, област Кърджали

