

Talep, Őikayet ve Geri Bildirim Yönetim Sürecimiz

Talep, Őikayet ve geri bildirimleriniz bizim için önemlidir!

Müşteri Memnuniyetinde Türkiye’de örnek gösterilen Elektrik Perakende Satış Şirketi olma misyonumuz doğrultusunda, Enerjisa Elektrik Perakende Satış Şirketleri olarak;

Müşterilerimizin talep ve Őikayetlerini; adil, objektif, tarafsız, hızlı bir şekilde ve gizlilik ilkelerine, yasalara ve ilgili mevzuata uyarak değerlendirmeyi ve çözümler üretmeyi hedeflemekteyiz.

Buna göre, aşağıdaki kanallardan bize rahatlıkla ulaşarak talep, Őikayet ve geri bildirimlerinizi iletebilirsiniz.

Talep, Őikayet ve Geri Bildirimlerin İletildiđi Kanallar

- Web sitemizde yer alan “Bize Ulaşın” formu
- 444 4 372 numaralı Çağrı Merkezimiz
- Twitter (@enerjisa_destek) hesabımız
- Online Hizmet Merkezimizdeki “İtiraz ve Őikayet” bölümü
- Mobil uygulamamızdaki “Başvurularım” bölümü
- Müşteri Hizmet Merkezlerimiz

Enerjisa’ya ulaşan tüm talep, Őikayet ve geri bildirimler için bir kayıt numarası oluşturulur ve bu kayıt numarası SMS yoluyla sizinle paylaşılır.

Sizlerden gelen talep, Őikayet ve geri bildirimler müşteri temsilcimize ulaştıktan sonra müşteri bilgileri incelenerek tespitler yapılır. Bu esnada başvuru ile ilgisi olan tüm birimlerden ve hizmet alınan dağıtım şirketlerinden bilgi alınır.

Araştırmamız neticelendirildiğinde, size talebinizin sonuçlandığını belirten bir SMS gönderildikten sonra, başvurunuzun sonucu tercih ettiğiniz geri bildirim kanalı (telefon, e–posta veya mektup) ile tarafınıza bildirilir.

Enerjisa olarak fatura dışındaki konulardaki talep, Őikayet ve geri bildirimlerinize geri dönüş süremiz 15 iş günüdür. Faturalarınızla ilgili itiraz ve Őikayetleriniz için ise 10 iş günü içinde geri dönüş yapılır.

Başvurunuzun değerlendirilmesi süresince yukarıda açıklanan tüm kanallardan Enerjisaya, ulaşarak sürece dair bilgi alabilirsiniz.

Sürekli iyileştirme hedefimize katkı sağlaması için geri bildirimleriniz düzenli periyodlarla raporlanmakta ve analiz edilmektedir.

Bilgilerinize sunarız.