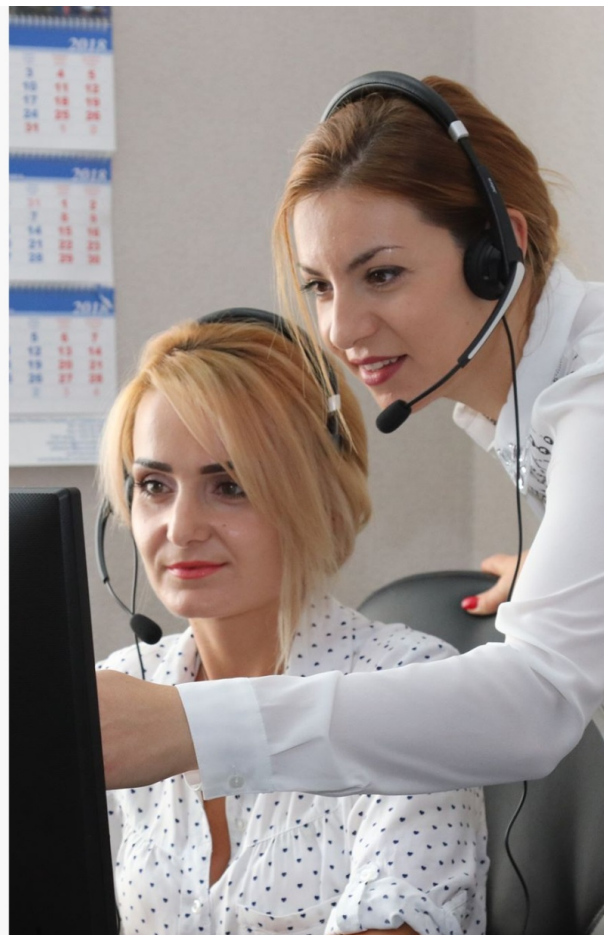




Activitatea Centrului de Apel în primele 6 luni ale anului 2020:

- ▶ Nr-ul de apeluri preluate:
22 376
- ▶ Nr-ul mediu de apeluri pe zi:
152
- ▶ Apeluri preluate în mai puțin
de 15 secunde: **7044** sau 31%
- ▶ Apeluri preluate în mai puțin
de 30 secunde: **661** sau 3%
- ▶ Durata de discuție medie:
2.40 min.



Tot mai mulți consumatori solicită consultații prin intermediul Centrului de Apel

În prima jumătate a anului 2020, operatorii Termoelectrica au oferit circa 22 400 consultații prin intermediul Centrului de Apel. Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, numărul apelurilor înregistrate este cu 15 % mai mare.

În acest interval de timp, zilnic au fost oferite, în medie, circa 152 de consultații.

Termoelectrica explică creșterea numărului de apeluri pe fondul restricțiilor de deplasare cauzate de situația epidemiologică.

Potrivit unui raport al Serviciului Relații cu Consumatorii din cadrul întreprinderii, peste 31% dintre apeluri au fost preluate în mai puțin de 15 secunde.

Cele mai multe întrebări adresate de către consumatori în această perioadă țin de: restanțe și datorii, compensații și modalități de achitare a facturii, dar și Soluția Încălzire Centralizată Autonomă.

„Este extrem de important să fim în legătură strânsă cu beneficiarii serviciilor noastre, pentru a le oferi asistență și suport în regim non-stop, iar Centrul de apel este un instrument de comunicare valoros în acest sens, care ne ajută să rămânem fideli sloganului nostru – Contați pe energia noastră„, a menționat Veaceslav Eni, directorul general al Termoelectrica, într-o ședință de lucru online.

Pe lângă Centrul de apel – 1300 și 022 447 447, Termoelectrica pune la dispoziția consumatorilor, pentru consultații și suport de la distanță, și următoarele canale de comunicare, disponibile 24/24:

- Site-ul oficial al Termoelectrica S.A. – www.termoelectrica.md;
- Pagina de Facebook a companiei – Termoelectrica S.A.;
- Aplicația Viber: 069-444-144 (disponibil pentru text, imagini foto și video) pentru raportarea problemelor tehnice.