

ENERJİSA BAŞKENT KİLİMLİ'DEKİ YATIRIMLARINI ve DİĞER PROJELERİNİ ZONGULDAK BASIN MENSUPLARI İLE PAYLAŞTI

Enerjisa Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. 'nin (Enerjisa Başkent) yerel paydaşları ve müşterileri ile sağlamış olduğu etkin ve çift yönlü iletişim sayesinde yerel ihtiyaçlara yönelik hayata geçen yatırımlardan biri olan Kilimli enerji nakil hatlarını yer altına alınması projesi basın mensuplarıyla beraber yerinde inceledi.

2009 yılında Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Bartın, Karabük, Kırıkkale ve Çankırı illerini kapsayan Başkent bölgesi elektrik dağıtım işini devralan Enerjisa Başkent, bu tarihten itibaren yerel paydaşlarının ve müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini değerlendirmek ve hizmetlerini bu paralelde geliştirmek adına etkin ve şeffaf bir anlayışla iletişim çalışmalarına devam ediyor.

Bu kapsamda, 04/11/2011 tarihinde gerçekleşen ziyarette, öncelikle Kilimli Belediye Başkanı Sn. Seçkin Özdemir ile birlikte Kilimli'de devam eden enerji nakil hatlarının yer altına alınması projesi ve elektrik şebekesini iyileştirmeye yönelik diğer çalışmalar incelendi. Saha gezisinde projeler hakkında bilgi veren Enerjisa Başkent Dağıtım Operasyonları Direktörü Murat Pınar, bölgenin ihtiyaçları paralelinde yapılan yatırımların önümüzdeki dönemde de devam edeceğini belirtti.

Kilimli'de devam eden proje kapsamında, elektrik arzının daha sağlıklı olarak sağlanabilmesi için 3 adet yeni trafo montajı yapılacak, 2 adet eski trafo binası yıkılarak modüler hücreli mono blok sisteme dönüştürülecek. Toplamda 10.000 metre orta gerilim, 15.000 metre alçak gerilim kablosu, 85 adet yeni aydınlatma direği montajı gerçekleştirilecek. Projenin 2. Fazında bu rakamlara ek olarak %60 oranında bir artış yatırım yapılacak.

- Kilimli enerji nakil hatlarının yer altına alınması projesi Enerjisa Başkent'in yaptığı yatırımlardan sadece biri.

Projenin yerinde incelenmesinin ardından, Zonguldak yerel basınının da katıldığı iletişim toplantısında güncel bilgi ve projeler basın mensupları birinci ağızdan aktararak, bölgenin ihtiyaç ve beklentileri değerlendirildi. Toplantıda bir konuşma yapan Dağıtım Operasyonları Direktörü Murat Pınar, Enerjisa'nın kaliteli ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışının müşteriler tarafından giderek daha fazla hissedileceğini belirterek şunları söyledi: "Müşteri Bilgi Sistemleri alanında dünyanın en gelişmiş uygulama paketi olan SAP ISU sistemini devreye aldık, Çağrı Merkezimizde çok kısa bekleme süreleriyle hizmet veriyoruz. Türkiye'nin elektrik dağıtım sektöründeki ilk SCADA otomasyon altyapısını kurduk, böylece şebekede yaşanan sıkıntılara çok kısa sürede çözümler oluşturabilir hale geldik. Artık şebekelerimizi uluslararası standartlara göre işletiyoruz. Tüm süreç ve lokasyonlarda standardizasyona giderek, farklılıkları ortadan kaldırdık. Müşterilerimiz her merkezimizden aynı kalitede aynı hizmeti alabilecek.

Bütün bunlar sadece başlangıç, daha işin çok başındayız, elektriğin sürekli ve kaliteli ulaşımı için şebeke altyapımızı yenilemeye ve iyileştirmeye devam edeceğiz. Başkent bölgesindeki müşterilerimizin Enerjisa kalitesiyle dünya standartlarında hizmet alabilmesi için önümüzdeki dönemde gerçekleştireceğimiz çok önemli çalışmalarımız da olacak."

- Neler yapıldı?

Başkent Elektrik dağıtım bölgesinde bulunan Ankara, Kırıkkale, Çankırı, Zonguldak, Karabük, Kastamonu ve Bartın'da yaşayan 6.623.723 kişinin elektrik ihtiyacını karşılayan şirket, Enerjisa güvencesiyle "hayatın yanında" olacak. Enerjisa Başkent Elektrik, devralındığı 2009 yılından bu yana gerçekleştirdiği yatırımlar ve geliştirdiği projelerle sektöre yeni bir soluk getirdi, Avrupa standartlarında bir elektrik dağıtım şirketi olma yolunda önemli adımlar attı.

Zonguldak genelinde 2010 yılında 21 projeye toplam 7,4 milyon TL yatırım gerçekleştirirken; 2011 yılında bu rakam %124 artışla 85 proje için toplam 16,7 milyon TL seviyesine ulaştı. Kilimli bölgesi özelinde ise başta elektrik hatlarının yer altına alınma projesi olmak üzere 2011 yılında yatırım projelerine toplam 1,3 milyon TL ilave kaynak ile 1,7 milyon TL ayrıldı. Bu kapsamda, 2011 yılında Zonguldak'ta; devam eden projelerden bazıları, Çaycuma Enerji Nakil Hatlarının Yer Altına Alınması Projesi, Namazgah, Karapınar, Taşçılar, Dursunlar, Coburlar, Başaran köylerinin elektrik şebekelerini yenileme projesi, şehir merkezinde yeni enerji ihtiyaçlarını karşılamak üzere ilave trafolar tesisleri kurulması ve Zonguldak şehir merkezinin kullanılan eski elektrik dağıtım şebeke teknolojilerinin dönüştürülmesine başlanacak. Ayrıca Ereğli şehir merkezinde 314 direkli orta refüj aydınlatma çalışması, 6 adet trafo bölgesinin yer altına alınması çalışmaları da devam etmektedir.

Sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı sağlamak adına Zonguldak genelinde 2010 yılında yapılan geniş çaplı planlı bakımların yanı sıra, 2011 yılında ağaç budama işlemleri tamamladı. Aydınlatma sistemlerinde ekonomik ömrünü dolduran aydınlatma armatür ve direklerinin yenilenmesi, henüz ekonomik ömrünü doldurmamış olanların ise bakım ve iyileştirme faaliyetleri devam ediyor.

Müşteri Hizmetleri Kanallarında Çeşitlilik Artıyor

Enerjisa Başkent, müşterilerle arasındaki bağı güçlendirmek ve onların hayatlarını kolaylaştırabilmek için, hizmet kanallarını çeşitlendiriyor. Bu kapsamda,

- Müşteri Hizmetleri Merkezleri belirli bir konsept dahilinde yeniden yapılandırılıyor. Tüm müşterilik işlemlerinin yapılabildiği Müşteri Hizmetleri Merkezleri, modern ve ferah bir ortamda, müşteri odaklı ve uzman ekibimizle yüksek kalitede hizmet vermeye devam ediyor. Ereğli Müşteri Hizmetleri Merkezi'nin Eylül 2011'de açılmasının ardından, Zonguldak Müşteri Hizmetleri Merkezinin Aralık 2011'de yenilenmesi planlanıyor.
- Mobil müşteri hizmetleri araçları ile ulaşılabilirliği ve elektrik müşterilik işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla müşteri hizmet merkezlerine erişim sıkıntısı yaşayan müşterilere yeni bir çözüm sunuyor. Mobil müşteri hizmet merkezi araçları müşterilerin bulunduğu bölgelere giderek, diğer hizmet kanallarından alabilecekleri hizmetlerin tamamını onların yanı başına getiriyor. Mobil Müşteri Hizmetleri aracı, Zonguldak'ta belirli bir plan dâhilinde Kozlu, Alaplı, Kilimli ve Gökçebey bölgelerinde hizmet veriyor.
- 444 4 372 (444 4 ESA) Çağrı Merkezi, müşterilere 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermeye devam ediyor. İnteraktif Sesli Yanıt Sistemi ile müşteriler, ihtiyaçlarıyla ilgili seçimi yaparak, doğrudan ilgili müşteri hizmetleri yetkilisine bağlanabiliyor. Konusunda uzman personeli ile müşteri odaklı yaklaşımla operasyonlarını yürüten Çağrı Merkezi, tüm müşterilere, arıza ve kaçak ihbarlarının alınması, elektrik açma ve kesme konusunda bilgilendirme, borç sorgulama, fatura itirazları, şikayet yönetimi ve bilgi güncelleme konularında hizmet veriyor. Çok yakında Çağrı Merkezi üzerinden müşterilik işlemleri de yapılabiliyor olacak.

Enerjisa Başkent, Türkiye'de lider, Avrupa'da ise örnek teşkil eden bir dağıtım şirketi olma hedefi doğrultusunda, sürdürülebilir ve kaliteli enerji sağlamak ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak adına sorumluluk bölgesinin genelinde yaptığı iyileştirmelere ve bu hizmetleri müşterileriyle paylaşmaya devam edecek.

Bilgi İçin:

Kurumsal İletişim Müdürlüğü

Enerjisa Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.

Tel: 0312 573 54 20

Fax: 0312 573 50 30

Email: medya@enerjisa.com