

SEDAŞ'TAN İNSAN ve ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIM

SEDAŞ yaşam ünitesi cihazına bağlı hastalar için ayrıcalık uyguluyor

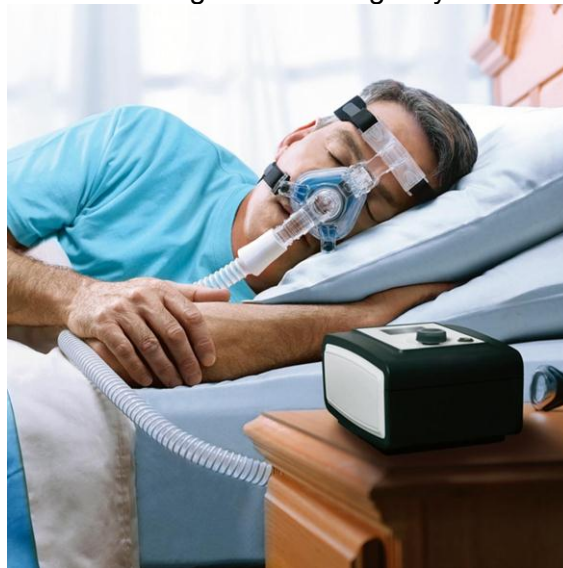
SEDAŞ İcra Başkanı Bekir Sami Güven, “SEDAŞ’ın, solunum cihazı, diyaliz destek ünitesi gibi araçlara bağlı yaşayanların elektriğinin kesilmemesi için hastaların raporlarındaki bilgiyi bilişim sisteminde kayıt altına alarak bu müşterilerin elektriğinin kesilmemesini sağladığını” belirterek, “SEDAŞ enerji kesintilerinde öncelikli olarak aksiyon alınması gerekliliğine göre atanan VIP puanların dikkate alınmasını sağlıyor, insan ve çözüm odaklı yaklaşım ile yaklaşık bir yıldır uyguladığı prosedürü titizlikle hayata geçiriyor.” dedi.

Enerji kesintisinde rol ve sorumlulukları netleştiren, duyuran ve güncelliğinin sağlanması için gerekli yöntemi yazılı kurullarla belirleyen ve belgeleyen SEDAŞ, yaşam ünitesine bağlı hastaların cihazlarının elektriği kesilmemesi için Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu’nun (EPDK), aldığı kararları destekleyen prosedürleri ile farkındalık yaratıyor.

SEDAŞ diyaliz destek ünitesi, solunum cihazı ya da benzer mahiyette yaşam destek cihazlarına bağımlı olarak yaşayan tüketicilerin SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Merkezlerine yazılı başvurmaları halinde borçlarından dolayı elektriklerinin kesilmemesini sağlıyor. Ayrıca dağıtım şebekesinde plansız elektrik kesintisi olursa da Çağrı Merkezi tarafından acil statüsünde kaydı alınarak öncelikli olarak giderilmesi sağlanıyor.

ÖNCE İNSAN

SEDAŞ oluşturduğu prosedürlerle, öncelik sırası puanlaması yapılan bildirimlere saha ekiplerinin kanallara ulaşmasını ve daha hızlı müdahalelerde bulunmasını sağlıyor. Yaşam ünitesine bağlı abonelerin şirket veri tabanına kaydedilmesi, adreslerinin saha ekipleri tarafından kolaylıkla ayırt edilebilmesini sağlayacak önlemler alınması, bu abonelerin kullandığı elektrik için yapılacak kesinti uygulamaları konusunda azami dikkatli olunması SEDAŞ’ın izlediği önemli prosedürler arasında yer alıyor. SEDAŞ söz konusu aboneliklerin elektrik borçlarından dolayı elektriklerinin kesilmemesi için gerekli bilgi girişini sağlıyor ve bu aboneler için kesme bildirimini ve talimatı oluşturulmuyor. Dağıtım şebekesinde planlı elektrik kesintisi olması durumunda ise hastalar önceden kendilerinin belirlediği iletişim aracıyla örneğin telefonla, SMS mesajla bilgilendiriliyor. Eğer dağıtım şebekesinde plansız elektrik kesintisi olursa da Çağrı Merkezi tarafından acil statüsünde kaydı alınarak öncelikli olarak giderilmesi sağlanıyor.



SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri PK: 160 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com



SAĞLIK RAPORU İBRAZ EDİLECEK

SEDAŞ'tan dağıtım şirketi olarak bu tür hizmetleri almak isteyen tüketicilerin sağlık raporunu ibraz etmeleri gerekiyor. Ayrıca buldukları ikametgahın aboneliğini de bildirmeleri isteniyor. Tüketiciler sağlık raporlarının sona ereceği tarihi önceden dağıtım şirketlerine bildirmekle yükümlüler. Eğer kişinin sağlık raporu yenilenirse bilgilendirme ve borç taksitlendirme imkanı devam ediyor. Yeni alınan raporun da 30 gün içinde SEDAŞ'a iletilmesi gerekiyor.

SEDAŞ hakkında

SEDAŞ, Doğu Marmara'da yer alan Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerini kapsayan yaklaşık 20 bin kilometrekarelik yüz ölçüm üzerinde, toplam 4 il, 45 ilçe, 47 Belediye, 1441 köyde, 1,6 milyon tüketiciye, 3,4 milyon nüfusa 1700 çalışanıyla, 24 saat kesintisiz olarak enerji dağıtım hizmeti vermektedir. Türkiye'nin önde gelen sanayi gruplarından Akkök Holding ile Avrupa'nın en büyük on lider enerji şirketi arasında yer alan CEZ Group'a ait bir kuruluş olan SEDAŞ, elektrik dağıtım faaliyetleri kapsamında, bölgesindeki abonelere kaliteli ve kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti vermeyi hedefleyerek, bu kapsamda oluşan arızalara hızla müdahale eder, 7/24 kesintisiz ve güvenilir hizmet vermek üzere elektrik dağıtım şebekesinde gerekli operasyonları gerçekleştirir. Bu faaliyetleri, sayısı 33'e varan dağıtım merkezi ve toplamda 21 Müşteri Hizmetleri Merkezi üzerinden yürüten SEDAŞ'ın, 2015 yıl sonu itibariyle Doğu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,2 milyar kWh'tir.

Yayınlar ve gazeteciler için bilgi

Ayhan Erkovan
Kurumsal İletişim Müdürü
SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.
Telf : 0(264) 295 85 00 / 60010
Faks: 0(264) 274 10 48

Hatem Vural
Medya Direktörü
Mena Stratejik İletişim Danışmanlığı
Telf : 0(212) 871 10 95
www.menaitisim.com

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri PK: 160 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com

