



Sayı : TR20.CEO.01

29/12/2017

Konu: Sepaş Enerji Hizmet Yenileme alışmaları Hk.

29 Aralık 2017 -- 11 26

T.C.  
KARTEPE KAYMAKAMLIĞI'NA

Kocaeli, Bolu, Düzce Sakarya başta olmak üzere tüm Türkiye'de 1.7 milyon müşteriye elektrik tedarik hizmeti sunan şirketimizde bir yılı aşkın süren yoğun çalışmalar neticesinde SAP'nin müşteri ilişkileri yönetimi özümü SAP CRM ve enerji sektörü özel çözümü olan SAP IS-U sistemi Aralık 2017 dönemi itibarıyla tamamlanmıştır.

Yeni sistemle birlikte perakende ve yönetim süreçlerine odaklı, standart ve entegre yapılar da gereksinimleri karşılayabilen, tüketicilerimize tahakkuk, faturalama, tahsilat, alacak, tüketici aktiviteleri ve abone değişiklikleri konularında özellikle daha hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi yönündeki tüm taleplerini karşılayabilen, mevzuat kaynaklı değişiklikleri ve gereklilikleri daha esnek olarak yerine getirebilen bir bilgi teknolojileri platformu kurulmuştur.

Bu kapsamda, şirketimiz sisteminde yapılacak çalışmalar nedeniyle 8 -15 Ocak 2018 tarihleri arasında Sepaş Enerji Müşteri Hizmetleri Merkezi, ağrı Merkezi, web sitesi ve ödeme kanalları üzerinden aşağıda detayları belirtilen faaliyetler gerçekleştirilemeyecektir.

- Talep, öneri, şikayet
- Yeni abonelik
- Abonelik devri,
- Fatura itirazı,
- Bilgi güncelleme,
- Güç artırımı/azaltımı,
- Günlük enerji satışı,
- Tarife değişikliği,
- Fatura ödeme ve tedarik lisansı kapsamındaki diğer faaliyetler.

Yukarıda sayılan hizmetlerin belirtilen zorunlu çalışma nedeniyle geçici olarak durdurulması sırasında Müşteri Hizmetleri Merkezlerimiz ve ağrı Merkezimiz aracılığı ile tüketiciler şirketimize ulaşabileceklerdir.



CEZ GROUP



Zorunlu alışma nedeniyle geçici olarak verilemeyecek hizmetler hakkında EPDK ve T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı resmi yazı ile bilgilendirilecektir. Ayrıca web sitemiz üzerinden pop – up duyurusu, gazete ilanları, basın bülteni gönderimi, sistemde kayıtlı tüm tüketicilere SMS gönderimi, sosyal medya kanallarından duyuru, muhtarlara SMS gönderimi, Müşteri Hizmetleri Merkezleri ve yetkili ödeme noktalarına asılan bilgilendirme posterleri yoluyla tüm tüketicilerimizin ve paydaşlarımızın bilgilendirileceği hususunu bilgilerinize arz ederiz.



Remezan ARSLAN

Enerji Tedarik ve Regölasyon Direktörü



Hakan ağrı POYRAZ

Genel Müdür Vekili ve Satış Direktörü