

Engie România va lucra la sistemele sale informatice în ianuarie și nu va emite facturi pentru aceasta luna

Engie România va derula, în perioada 1 - 22 ianuarie 2024, lucrări de actualizare și îmbunătățire a sistemelor sale informatice, astfel ca vor exista limitări și indisponibilități temporare în procesarea solicitărilor din partea clienților, iar anumite funcționalități nu vor putea fi utilizate.

Potrivit unui comunicat al companiei, furnizarea de gaze naturale, energie electrică și servicii tehnice nu va fi afectată de aceste operațiuni.

În această perioadă, clienții Engie vor avea la dispoziție alte mijloace alternative de contact, online și fizice. Astfel, cererile de reluare a furnizării de energie vor fi preluate în centrele de relații cu clienții sau la numărul de Call Center 021.9366, unde pot fi transmise de luni până vineri, în intervalul orar 08:00-20:00. Pentru urgente tehnice de gaze naturale (incendii, explozii, miros de gaze, lipsa accidentală de gaze) sau energie electrică (întreruperi furnizare energie electrică), clienții pot apela, în continuare, serviciul Urgente non-stop specificat pe factura.

Acest proces de actualizare a sistemelor informatice se va derula în trei etape, precizează compania.

De asemenea, în perioada respectivă, Engie România nu va emite facturi aferente lunii ianuarie. Facturarea serviciilor va fi reluată după 22 ianuarie, iar termenul de plată agreed nu va fi modificat, va curge din momentul în care facturile vor fi emise. Plățile efectuate de clienți în perioada 1 - 22 ianuarie vor fi recepționate de companie, însă vor deveni vizibile în sistemele acestora și în contul de client, MyENGIE, după data de 22 ianuarie 2024.

"Între 8 și 22 ianuarie, formularul de contact online de pe site-ul engie.ro nu va fi disponibil. Clienții vor avea la dispoziție celelalte canale de contact (Call Center 021.9366, centre de relații cu clienții etc.), în măsura în care solicitările clienților nu vizează aspecte care necesită consultarea situațiilor specifice fiecărui client în sistemele informatice. Engie România depune toate eforturile pentru a optimiza timpul de așteptare și răspuns pe durata efectuării acestor operațiuni tehnice importante, pentru a oferi o experiență cât mai plăcută utilizatorilor platformelor digitale ale Engie. În intervalul 12 - 22 ianuarie, accesul în contul de client și în aplicația mobilă MyENGIE, transmiterea indexului autocitit, plata facturilor prin intermediul site-ului engie.ro, activarea facturii prin e-mail, precum și programarea online a serviciilor tehnice nu vor fi disponibile. Ne cerem scuze pentru disconfortul creat clienților noștri și le mulțumim pentru înțelegere", se mai spune în comunicat.

Grupul de companii Engie România activează în următoarele domenii de activitate: distribuție și furnizare de gaze naturale, producție din surse regenerabile și furnizare de energie electrică, precum și soluții verzi și servicii tehnice pentru instalații de gaze naturale și centrale termice. Engie România și filialele sale deservește un portofoliu de peste 2 milioane de clienți, operează o rețea de distribuție de circa 22.600 km, dețin o capacitate de producție din surse verzi de 121 MW și au 4.200 de angajați.

Grupul Engie România a realizat investiții în valoare de 6,1 miliarde de lei din 2005 până la 31 decembrie 2022.