

## VOLOS ENERJİ ANONİM ŞİRKETİ İTİRAZ VE ŞİKAYET BAŞVURU SÜREÇLERİ

*“Müşteri Odaklılık” kavramını değerlerinin merkezi kabul eden VOLOS ENERJİ, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır. VOLOS ENERJİ’ye ulaştırılan her türlü müşteri talebi detaylı olarak incelenerek en kısa sürede çözüm sağlanacak şekilde ele alınır.*

### Hizmet Kanalları

VOLOS ENERJİ müşterileri, almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü taleplerini ücretsiz olarak aşağıdaki yollardan hızlı ve kolay şekilde iletebilmektedir;

- 0850 335 0 857 (VLS) VOLOS ENERJİ Çağrı Merkezi
- musteriliskileri@volosenerji.com e-posta adresi veya
- Online işlem merkezinde yer alan “İtiraz ve Şikayet” bölümü

%100 müşteri memnuniyetini hedefleyen hizmet anlayışı ile VOLOS ENERJİ abonelerine ucuz elektrik kullanma rahatlığı sağlamaktadır.

### Müşteri Taleplerinin Ele Alınması

VOLOS ENERJİ’ye ulaştırılan her türlü müşteri talebi kayıt altına alınır ve oluşturulan kayıt numarası müşterilerimize taleplerini takip edebilmeleri için SMS ile paylaşılır. Kayıt altına alınan Müşteri talepleri ilgili bölümler tarafından incelenir ve hızla sonuçlandırılır.

### Müşteri Taleplerinin Cevaplandırılması

VOLOS ENERJİ kendisine iletilen ve detaylı araştırma gerektiren müşteri taleplerini ortalama 2(iki) iş günü içerisinde çözmeyi hedeflemektedir. (Dağıtım şirketine iletilmesi zorunda olan Müşteri taleplerinin çözüm süreleri Dağıtım Şirketleri’nin ilgili talebe vereceği yanıt süresine göre uzayabilmektedir)

### Süreçlerin İncelenmesi ve Geliştirilmesi

VOLOS ENERJİ kendisine iletilen müşteri taleplerini süreçlerini iyileştirmek ve güncel tutmak için sürekli analiz etmektedir. Bu analizlerin sonucunda gerekli süreçleri geliştirmekte ve müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmaktadır.