

Sajtóközlemény

Budapest, 2022. április 28.

Az OPUS TITÁSZ Zrt. a legjobb áramszolgáltató a felhasználók szerint

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) ismertette a tavalyi Felhasználói Elégedettség Felmérés (FEF) eredményeit, amelyben az ügyfelek villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos visszajelzéseit vizsgálták. Az értékelés során a legmagasabb pontszámot az OPUS TITÁSZ Zrt. érte el, az áramszolgáltatót a MEKH díjjal jutalmazta.

A MEKH évek óta készít kutatásokat a felhasználók körében, amelynek célja a közmű-szolgáltatással kapcsolatos elégedettség felmérése, ezáltal a szolgáltatás színvonalának ellenőrzése és fejlesztése. A felmérést a tavalyi évben első alkalommal a villamosenergia-ágazatban is elvégezték: hat elosztó és három egyetemes szolgáltató tevékenységét vizsgálták. Az ügyfelek elsősorban az ellátás zavartalansága, valamint a leolvasással, méréssel, tájékoztatással, ügyfélszolgálattal és számlázással kapcsolatos szolgáltatások alapján pontozták a társaságokat egy 0 és 1000 közötti skálán mért pontszámmal, az úgynevezett FEF-Index számmal minősítve őket. A módszertani háttérnek köszönhetően a kapott eredmény pontosan tükrözi a felhasználói elégedettség mértékét.

Az engedélyeseket három felméréstípusban minősíthették az ügyfelek: az Alapfelmérés, a Kiegészítő felmérés és az Azonnali felmérés során több mint 15 ezer felhasználó összesen több mint 1,2 millió válasszal értékelte a szolgáltatásokat.

A felmérésben az OPUS TITÁSZ Zrt. az ezres skálán 902 pontot ért el, amely azon túl, hogy az áramszolgáltatók között a legmagasabb index pontszámot jelenti, a vizsgálatban részt vevők által elért átlagos, 863-as pontszámot is jelentősen meghaladja. A kimagasló értékeléseknek köszönhetően az OPUS TITÁSZ Zrt. elnyerte a MEKH díját. Fontos eredmény az OPUS TITÁSZ számára, hogy az ügyfélszolgálati kollégák munkája mellett a leolvasókra és a szerelőkre vonatkozó visszajelzések kimagaslóan pozitívnak bizonyultak.

„Társaságunk számára az ügyfél-elégedettség és a magas színvonalú szolgáltatások biztosítása kulcsfontosságú érték, folyamatosan azon dolgozunk, hogy az ügyfeleink mindennapjai zökkenőmentesen teljenek. Büszkék vagyunk a felmérés eredményére, hiszen ez egy remek visszacsatolás arról, hogy jó úton haladunk.” – mondta Kriston Beáta, az OPUS TITÁSZ Zrt. ügyfélkapcsolati igazgatója a MEKH által rendezett eseményen.

Az OPUS TITÁSZ Zrt. Magyarország észak-keleti régiójában végez villamosenergia-elosztási engedélyes tevékenységet: közel 400 településen, több mint 788 ezer otthonban és munkahelyen biztosít áramellátást. A vállalat az elmúlt évtizedekben kiemelkedő szaktudást halmozott fel, amelynek köszönhetően megbízható és zavartalan hálózatüzemeltetést, valamint gyors és hatékony ügyintézkést biztosít felhasználói számára.