



## Што е Кориснички Енерго Центар (КЕЦ)

Корисничките Енерго Центри на EVN Македонија претставуваат дел од нејзината локална организациска структура и се нашето лице кон потрошувачите.

Услугите што директно ги засегаат потрошувачите, EVN Македонија им ги дава преку овие локални центри кои се распространети низ целата територија на Република Македонија.

## Зошто КЕЦ?

Постојано се менуваме и модернизираме со цел да ги подобриме услугите за нашите потрошувачи. Затоа, поранешните подружници ги реорганизиравме во т.н. Кориснички Енерго Центри со цел да се доближиме поблиску до вас, нашите потрошувачи и да ви овозможиме поквалитетна и побрза услуга.

Секој **КЕЦ** има задача да биде во најблиска комуникација со потрошувачите и во секој момент да одговори на нивните потреби.

Бидејќи секој **КЕЦ** се наоѓа во непосредна близина на своите потрошувачи, времето за одговарање на кое било барање е пократко, а комуникацијата понепосредна.

Нашата крајна цел е континуирано да ја подобруваме нашата услуга преку:

- Зголемена ефикасност
- Сервисирање на потрошувачите во вистинска смисла
- Професионалност на највисоко ниво

## Кои услуги можам да ги очекувам од најблискиот КЕЦ?

Секој **КЕЦ** е организиран во четири функционални групи, кои одделно се задолжени за одреден аспект на нашата услуга.

Овие групи и нивните соодветни задачи се:

### Група 1: Нови приклучоци

- Излегување во пресрет на барањето за приклучок
- Советување за приклучок
- Подготвување на решение за приклучок и проектирање
- Нов приклучок
- Подготвување договор за стандарден приклучок, натамошно проследување до дирекција
- Пресметка на трошоците за стандарден приклучок според договорот

- Изградба и пуштање во работа на водови, трафостаници, приклучоци за домаќинства
- Монтажа на нови струјомери
- Внесување податоци за струјомерите и корисниците во системот за пресметка
- Помагање при отстранување дефекти

### Група 2: Служба за корисници

- Отчитување кај домаќинства, мали и индустриски корисници (доколку не е далечинско отчитување)
- Доставка на сметки
- Број на наплатни места
- Исклучување, поради заостанат долг за електрична енергија, наплата на сметки за електрична енергија, повторно вклучување
- Контрола при кражба
- Општа информација
- Излегување во пресрет на барања за промена на корисник
- Внесување податоци во системот за пресметка
- Промена на струјомери
- Услуги (проверка на струјомерите, безбедносни мерки..)
- Помагање при отстранување дефекти

### Група 3: Одржување

- Инспекција и одржување на нисконапонски водови, трафостаници и средно-напонски водови
- Развивање на инвестициска програма и програма за одржување (предлози, проектирање, изградба, пуштање во работа)
- Координација на службите за дефекти
- Отстранување дефекти

### Група 4: Сервисни функции

- **Планирање:** Подготвување, водење преглед и детаљно планирање за НН/СН
- Поддршка на набавките, персоналот, сметководство, инфраструктура,...
- Реализација на нарачките за градежните проекти (кабел, столб,..) во рамките на централните барања и договарање проверка на фактурите и одобрување на истите пресметковни вредности (плаќање преку централа), децентрални внесувања за персонал, сметководство, инфраструктура,...
- **Магацин:** Водење магацин за градежните проекти, дефекти, струјомери