

Отдел Клиентски Услуги

Кент Папсун, Директор

Уилям Старк, Главен сътрудник – Бюро Връзки с клиенти
Еди Сантана, Управител, Бюро за разследвания
Джули Форд-Уилиамс, Ръководител – Дирекция за проучвания и анализи

ОТДЕЛ КЛИЕНТСКИ УСЛУГИ

Отделът е разделен на три: Бюро за връзки с клиенти, Дирекция за проучвания и анализи и Бюро за разследвания. Отдел Клиентски Услуги разглежда клиентски оплаквания, постъпили в писмена или устна форма, или изпратени по електронна поща. Отделът провежда и специализирани анкети и проучвания, анализира обслужването и ползването на клиентски услуги, обработва постъпили петиции, участва в разработването на нови правила, взема участие в работни групи, предоставя подкрепа и консултации, свързани с работа с клиенти на други отдели в рамките на организацията, и преглежда решения за промени в тарифите и обединения на фирми.

Отделът отговаря за ежедневното обработване на клиентски оплаквания, свързани с предлаганите услуги и свързани дейности на всички доставчици на комунални услуги, контролирани от БКУ, както и лицензирани доставчици и външни доставчици на телефонни услуги.

Бюро за Връзки с клиенти

Бюрото за връзки с клиенти е най-видимият канал за връзка между БКУ и ползвателите на услуги, предлагани от подчинените или лицензирани доставчици на комунални услуги. Клиентите могат да се свържат с бюрото по телефона, електронна поща, или чрез писмо с оплаквания, свързани с: предоставяне на услуги, необходимост от поправка на съоръжение, прекъснато доставяне на услуга, проблеми с разплащания, високи сметки, високи тарифи или молба за депозит. Спешна помощ се оказва в случай на изтичане на газ, скъсване на кабели и спукване на трупи. Освен с местен щатски телефонен номер (973-648-2350) и безплатна телефонна линия (800-624-0241), Бюрото разполага с Електронна информационна система, която дава възможност на големите доставчици на услуги моментално да получават и да отговарят на оплаквания.

Бюрото провежда и интервюта с клиенти, които предпочитат директна комуникация със служител. Клиенти могат да получават информация и да подават оплаквания и чрез Интернет страницата на БКУ. Бюрото поддържа и телефонен клиентски център. Запитвания и/или оплаквания постъпват в устна, писмена или електронна форма. Постъпилата информация се събира и анализира с цел идентифициране на общи тенденции. Отделът играе и активна роля в защитата на интересите на клиенти в условията на силно конкурентните енергийни и телефонни сектори.

През 2005 г.:

- Бюрото е получило 4 950 съобщения по електронна поща от клиенти, търсещи помощ или информация.
- Бюрото е отговорило на 17 456 устни и 2 427 писмени оплаквания.
- Бюрото е получило 122 738 телефонни запитвания.
- С развиващата се конкуренция в енергийната и телефонната индустрия, другите отдели на БКУ, държавните агенции, щатските комисии по комунални услуги, както и всички потребители гледат на Бюрото като на основен източник на информация за качеството на обслужване от страна на всички доставчици.

От 1 септември, 2006 г.:

- Бюрото е получило 3 518 съобщения по електронна поща, търсещи помощ или информация.
- Бюрото е отговорило на 11 456 устни и 1 603 писмени оплаквания.
- Бюрото е получило 75 301 телефонни запитвания.

Дирекция за Проучвания и Анализи

Дирекцията за проучвания и анализи отговаря за провеждането на проучвания, планиране, подкрепа на Директора при провеждането на специализирани проекти, анкети и анализи. Дирекцията провежда и анализ на дейността на телефонния център, данните от оплаквания и запитвания, тенденции в клиентските услуги и обслужването. Дирекцията отговаря и за обработването на официални казуси, подготовка на специални заповеди на Борда, участие в изготвянето на нови правилници, участие в работни групи, прегледи на тарифи, обединения на компании, затваряния и премествания на офиси, подкрепа на други отдели на Борда по въпроси, свързани с работа с клиенти.

Дирекцията за Проучвания и Анализи е отговорна за:

- Преглед на казуси, свързани с такси, тарифи и обединения.
- Анализ на информация от оплаквания с цел идентифициране на специфични тенденции.
- Анализ на доклади и регистрирани проблеми с обслужване на клиенти, решения, специализирани проекти и други.
- Разработване и развитие на системата за компютъризирана обработка на оплаквания с цел подобряване на обслужването.
- Изготвяне на специални заповеди на Борда, които адресират специфични случаи като Специализирания ред за оказване подкрепа на роднини на загиналите в терористичните атаки на 11 септември, 2001 и на активни военни служители.
- участие в разработване на социални програми за оказване помощ на жители на Ню Джърси, оценка на програмни и финансови цели за цел равномерно разпределение. Такива програми са Универсалният фонд за услуги, Щатската програма за помощ с отопление, Поръчителска програма за енергийни услуги, акции Ню Джърси, както и Програмата за ново начало (опрощаване на минали задължения).

Бюро за разследвания

Бюрото е създадено на базата на щатски закон, изискващ от Борда да поема първоначална отговорност за разследвания на оплаквания за подмяна на доставчика на телефонни услуги без знание на клиента.

Бюрото е официално създадено на 1 януари, 2003. Въпреки, че първоначалната му цел е да разследва оплаквания за подмяна на телефонни доставчици, Бюрото започва да разследва и оплаквания, свързани с комунални услуги, услуги на лицензирани и външни доставчици на енергия, както и нарушения на Закона за конкурентни цени на електричеството (ЗКЦЕ) или на наредби на Борда.

През 2005 Бюрото е обработило около 477 обвинения за нерегулирани подмени на доставчици на телефонни услуги. Потребители се свързват с Бюрото за разследвания с оплаквания за подменени доставчици на енергийни или телефонни услуги, както и за скрити такси и подменени тарифи.

Оплакванията постъпват от Федералната комисия за телекомуникации, Департамента за правосъдие и обществена безопасност, Отдела за обществени дела, телефонни компании и потребители. В резултат на разследванията Бюрото е събрало глоби в общ размер на \$544 525 и са осъществили потребителски спестявания в размер на \$151 176,43. Най-голямата глоба, наложена от Бюрото е в размер на \$265 525 на мобилния оператор Спринт.

Топ Десет в потребителските оплаквания през 2005

1. Качество на услугите
2. Събирания на такси
3. Проблеми с таксуване
4. Тарифи
5. Външни доставчици на енергийни услуги
6. Нерегулирана подмяна на доставчици без знание на клиента
7. Прекъсвания на подаване на услугите
8. Неправомерно разчитане на измервателни уреди
9. маркетинг и реклама
10. Препродаване на телефонни услуги