

Os escritórios e os equipamentos possuem todas as medidas de proteção para garantir a segurança e o distanciamento interpessoal

Reabrem os mais de 500 pontos de atendimento ao cliente da Iberdrola na Espanha

- **Quase 300 já funcionam normalmente e outros - mais de 200 - abrirão ao público nos próximos dias. Em todos eles, foram estabelecidos limites de público e, nas áreas que estiverem na fase 0 da flexibilização do isolamento, será necessária marcação prévia**

A reabertura dos pontos de atendimento ao cliente da Iberdrola na Espanha iniciou nesta semana. Nos mesmos, atende-se de forma presencial uma boa parte de seus mais de 10 milhões de clientes, tanto moradias quanto PME e empresas. O atendimento nestes escritórios foi paralisado com o começo do estado de alarme. Nesta segunda-feira, iniciou-se seu funcionamento presencial em quase 300 deles, que já trabalham com normalidade, enquanto mais de 200 começarão nos próximos dias. Nos últimos dois meses, a companhia reforçou o atendimento em seus canais digitais e telefônicos para seguir atendendo e assessorando seus clientes.

Os pontos de atendimento em cada Comunidade Autônoma foram preparados para disporem de todas as medidas de higiene e proteção. Entre elas, a instalação de sinais e divisórias de metacrilato para garantir a segurança e o distanciamento interpessoal de dois metros. Da mesma forma, todos os profissionais possuem equipamentos de proteção individual (EPIs).

Os escritórios também determinaram um limite de público. Nas áreas que estão na fase 0 de desconfinamento, será necessária marcação prévia, mas não no resto das regiões, onde é possível ir durante todo o horário comercial.

Consulte as localizações e detalhes destes escritórios no site de clientes da Iberdrola www.iberdrola.es

Apoio aos clientes para enfrentar a crise

A Iberdrola implementou nos dois últimos meses [mais de 100 linhas de ação](#), pensadas para manter a continuidade de seus serviços para seus mais de 100 milhões de clientes no mundo. A empresa também está fornecendo material sanitário de primeira necessidade, reforçando o sistema energético de infraestruturas essenciais e dando conta das demandas de seus clientes mais vulneráveis.

A companhia, que já suspendeu os cortes de fornecimento antes do estado de alarme, lançou uma iniciativa para [facilitar o pagamento](#) das contas de luz, gás e outros serviços energéticos para seus mais de 10 milhões de clientes na Espanha (tanto residências como trabalhadores autônomos e PME). Desta forma, permitiu a flexibilização dos pagamentos, com o parcelamento das contas, em até 12 meses e sem custos.



O plano também inclui outras atuações. Uma delas se dirige aos seus dois milhões de clientes com idades superiores a 65 anos, aos quais colocou à disposição um serviço de emergências elétricas gratuito durante o estado de alarme. Do mesmo modo, ativou um plano de assessoramento para ajudar seus clientes a adaptarem suas tarifas a seus novos hábitos de consumo na situação atual e reforçou seus canais digitais e telefônicos.

