

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

### ELPEDISON AE

Η ELPEDISON AE συμμορφούμενη πλήρως με το άρθρο 32, το Παράρτημα II και εν γένει με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 1969/01.06.2018), ως ισχύει υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της.

#### **Άρθρο 1 – Αντικείμενο**

Αντικείμενο του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση (λήψη, επεξεργασία και απάντηση) των πάσης φύσεως αιτημάτων και παραπόνων, τα οποία υποβάλλουν προς την Εταιρεία οι πελάτες της ELPEDISON AE και οι εν γένει καταναλωτές αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, τις συμβάσεις προμήθειας, τους λογαριασμούς κατανάλωσης κλπ.

Η διαχείριση των ως άνω αιτημάτων και παραπόνων διενεργείται από πλήρως στελεχωμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, το οποίο επεξεργάζεται το σύνολο των αιτημάτων που υποβάλλεται είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος είτε με προσωπική παρουσία στα κεντρικά γραφεία της ELPEDISON AE και στα κατά τόπους καταστήματά της/σημεία εξυπηρέτησης.

#### **Άρθρο 2 – Διαδικασία υποβολής παραπόνων**

Οι πελάτες της ELPEDISON AE δύνανται να υποβάλλουν τα αιτήματα/ παραπόνά τους είτε τηλεφωνικώς (προφορική υποβολή), είτε εγγράφως (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή επιστολής), είτε με προσωπική παρουσία.

- Τηλεφωνικό Κέντρο 18128
- Ηλεκτρονική διεύθυνση [customercare@elpedison.gr](mailto:customercare@elpedison.gr)
- Κεντρικά γραφεία ή κατά τόπους καταστήματα/ σημεία εξυπηρέτησης

Η ELPEDISON AE διαθέτει και λειτουργεί πλήρες σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των αναφορών των πελατών της.

#### **Άρθρο 3 – Διακριτές Κατηγορίες Αιτημάτων**

Οι κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων, οι οποίες υποβάλλονται, διακρίνονται ανά κατηγορία, αναλόγως της φύσεως τους, σε:

- Διαδικασίες εκπροσώπησης/ παύσης εκπροσώπησης

- Διαφορές ως προς τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωση
- Διακανονισμοί και τρόποι πληρωμών
- Διευθέτηση οφειλών
- Καταβολή εγγύησης
- Παροχή γενικών πληροφοριών ως προς τις υπηρεσίες
- Αδυναμία διεκπεραίωσης αίτησης προμήθειας
- Ζητήματα εξυπηρέτησης

Η ELPEDISON ΑΕ μέσω ειδικώς εκπαιδευμένου προσωπικού, προβαίνει στην κατηγοριοποίηση των αιτημάτων/ παραπόνων και στη διαβάθμιση της σοβαρότητά τους, αναλόγως των δυνητικών επιπτώσεων που τα αναφερθέντα ζητήματα δύνανται να έχουν επί των πελατών της, ως επίσης και στη διαβίβασή τους προς τα αρμόδια τμήματα και διευθύνσεις της Εταιρείας.

Αναλόγως της φύσεως των αιτημάτων αυτά διακρίνονται σε:

- Παράπονα
- Αιτήματα
- Παροχή πληροφοριών/ απάντηση ερωτημάτων

Αναλόγως του βαθμού προτεραιότητάς των αιτημάτων, αυτά διακρίνονται σε:

- Επείγοντα
- Υψηλής Προτεραιότητας
- Μεσαίας Προτεραιότητας

Αναλόγως του τρόπου αντιμετώπισής των αιτημάτων, αυτά διακρίνονται σε:

- Αιτήματα δεκτικά προφορικής απάντησης
- Αιτήματα χρήζοντα εγγράφου απαντήσεως

Σε περίπτωση κατά την οποία το αίτημα/ παράπονο δεν έγκειται στην αρμοδιότητα της ELPEDISON ΑΕ, υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή, και ιδίως εφόσον αυτά αφορούν ζητήματα τα οποία άπτονται της αρμοδιότητας των κατά περίπτωση Διαχειριστών της αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο πελάτης ενημερώνεται αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα προς απάντηση του ερωτήματος του.

#### **Άρθρο 4 - Απάντηση επί των αιτημάτων/ παραπόνων**

Η ELPEDISON ΑΕ απαντά στα αιτήματα/ παράπονα των πελατών/ καταναλωτών αιτιολογημένα εντός δεκαπέντε (15) κατά το μέγιστο εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους.

Ειδικότερα, μετά τον έλεγχο του αιτήματος η ELPEDISON AE απαντά αν το αίτημα/ παράπονο είναι βάσιμο και αν έχει χωρέσει παράβαση νομοθετική ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων για την ικανοποίηση του αιτήματος.

Σε περίπτωση πιστώσεως ποσών ο πελάτης ενημερώνεται για τον χρόνο και τρόπο καταβολής τους.

Εφόσον απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση του υποβαλλόμενου αιτήματος η ELPEDISON AE ενημερώνει σχετικά τον πελάτη, καθώς και για τον εκτιμώμενο χρονικό διάστημα εντός του οποίου θα αποστείλει την απάντησή της.

Σε περίπτωση βάσιμου αιτήματος/ παραπόνου αναφορικά με τις χρεώσεις λογαριασμού κατανάλωσης η ELPEDISON AE αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον πελάτη για τα ποσά των οφειλών που δεν αμφισβητούνται, καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Για θέματα που αφορούν χρεώσεις τρίτων η ELPEDISON παραπέμπει το αίτημα στον τρίτο και ενημερώνει τον πελάτη σχετικά.

Εφόσον ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της ELPEDISON AE, δύναται να υποβάλλει εγγράφως τις αντιρρήσεις του, τις οποίες η Εταιρεία εξετάζει σε δεύτερο βαθμό.

Σε περίπτωση έγγραφης υποβολής αντιρρήσεων, η ELPEDISON AE εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, ενημερώνει τον πελάτη επί των απόψεων της και του δικαιώματος του ως προς την προσφυγή ενώπιον των αρμοδίων φορέων εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς.

#### **Άρθρο 5 – Γενικές πληροφορίες**

Ο Πελάτης δύναται να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών, περιλαμβανομένης και της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

#### **Φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών – Στοιχεία Επικοινωνίας**

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών (Πειραιώς 132, 11854 Αθήνα, Τηλ. 210 3727400, Fax: 2103255460, Email: info@rae.gr)
- Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ. 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414, Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr)
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Πλ. Κάνιγγος, 10181 Αθήνα, Email: 1520@efpolis.gr)

Ο παρών Κώδικας διατίθεται σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος.