



## **ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Η ELPEDISON συμμορφούμενη πλήρως με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της και τους καταναλωτές που ενδιαφέρονται να συνάψουν συμβάσεις προμήθειας με αυτήν, υιοθετεί και εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών, ο οποίος περιλαμβάνει αναλυτικά τις διαδικασίες εξυπηρέτησης τους.

### **Άρθρο 1 – Αντικείμενο**

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

**1.2** 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 φαξ είτε με online επικοινωνία (online chat) είτε με προσωπική παρουσία στα κεντρικά γραφεία και στα καταστήματα της ELPEDISON.

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

**2.1** Οι πελάτες της ELPEDISON και οι καταναλωτές δύνανται να υποβάλλουν τα αιτήματα/ παράπονα τους είτε τηλεφωνικώς (προφορική υποβολή), είτε εγγράφως (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή επιστολής), είτε με online επικοινωνία (υπηρεσία live chat) είτε με προσωπική παρουσία στα κεντρικά γραφεία και στα καταστήματα της ELPEDISON.

- Τηλεφωνικό Κέντρο 18128, 2120008128, 2112117300
- Ηλεκτρονική διεύθυνση [customercare@elpedison.gr](mailto:customercare@elpedison.gr)
- Online επικοινωνία (υπηρεσία live chat) μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της ELPEDISON [www.elpedison.gr](http://www.elpedison.gr)
- Κεντρικά Γραφεία ELPEDISON: Αμαρουσίου-Χαλανδρίου αρ. 18-20, 15125 Μαρούσι
- Καταστήματα ELPEDISON:  
ELPEDISON - Κηφισιά  
Λ. Κηφισίας 283, 145 62 – Κηφισιά

ELPEDISON - Θεσσαλονίκη  
Τσιμισκή 116, πλ. Ναυαρίνου, 546 21 – Θεσσαλονίκη

ELPEDISON - Καλλιθέα  
Πατριάρχου Γρηγορίου Ε' 49 & Ψαρών, 176 76 - Καλλιθέα, Αθήνα

ELPEDISON - Νέα Φιλαδέλφεια  
Λεωφ. Δεκελείας 91, 14341 - Νέα Φιλαδέλφεια



ELPEDISON - Λάρισα  
Μανωλάκη 1, 412 22 - Λάρισα

- Shop in Shop Elpedison

ELPEDISON - Άλιμος (εντός εμπορικής στοάς ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ)  
Λαμίας 1 & Παλαιστίνης, 174 55 – Άλιμος

ELPEDISON - Ίλιον (εντός εμπορικής στοάς ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ)  
Λεωφ. Δημοκρατίας 67Α, 131 22 – Ίλιον

ELPEDISON - Ν. Ιωνία (εντός εμπορικής στοάς ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ)  
Ιφιγενείας 69, 142 31 - Ν. Ιωνία

ELPEDISON - Θεσσαλονίκη (εντός εμπορικού κέντρου ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ)  
Τομπάζη 15 ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΜΑΛΛ, 555 35 - Πυλαία Θεσσαλονίκης

ELPEDISON - Πάτρα (εντός εμπορικού κέντρου PATRA MALL)  
Γλαύκου 9, PATRA MALL, 263 32 - Πάτρα

**2.2** Η ELPEDISON διαθέτει και λειτουργεί σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των επικοινωνιών που έχει με τους πελάτες της με την μορφή αρχείου excel (πρωτόκολλο επικοινωνιών πελατών).

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

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

- Διαδικασίες διακοπής/ παύσης εκπροσώπησης
- Διαφορές ως προς τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης
- Διακανονισμοί και τρόποι πληρωμών
- Διευθέτηση οφειλών
- Καταβολή εγγύησης
- Παροχή γενικών πληροφοριών ως προς τις υπηρεσίες
- Αδυναμία διεκπεραίωσης αίτησης προμήθειας
- Ζητήματα εξυπηρέτησης

**3.2** Μετά την υποβολή του αιτήματος / παραπόνου το ειδικώς εκπαιδευμένο προσωπικό του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της ELPEDISON κατηγοριοποιεί τα αιτήματα/ παράπονα ανάλογα με τη σοβαρότητά τους και των δυνητικών επιπτώσεων που τα αναφερθέντα ζητήματα δύνανται να έχουν επί των πελατών της, και τα διαβιβάζει προς τα αρμόδια τμήματα και διευθύνσεις της προς διαχείριση και άμεση επίλυση.

**3.3** Περαιτέρω διάκριση των αιτημάτων/ παραπόνων

Ανάλογα με τη φύση του τα αιτήματα αυτά διακρίνονται σε:

- Παράπονα
- Αιτήματα

- Παροχή πληροφοριών / Ερωτήματα

Ανάλογα με το βαθμό προτεραιότητάς τους, αυτά διακρίνονται σε:

- Υψηλής Προτεραιότητας

Σημειώνουμε ότι όλα τα αιτήματα και παράπονα είναι υψηλής προτεραιότητας για την ELPEDISON.

Ανάλογα με τον τρόπο υποβολής τους από τον πελάτη/ καταναλωτή, 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, υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή, και ιδίως εφόσον αυτά αφορούν ζητήματα τα οποία άπτονται της αρμοδιότητας των κατά περίπτωση Διαχειριστών της αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ή Φυσικού Αερίου, ο πελάτης ενημερώνεται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα στον οποίο θα πρέπει να απευθυνθεί.

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

**4.1** Τα αιτήματα/ παράπονα απαντώνται από την ELPEDISON αιτιολογημένα εντός δέκα (10) κατά το μέγιστο εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους. Η απάντηση της ELPEDISON είναι προφορική ή έγγραφη ανάλογα με τον τρόπο που έχει υποβληθεί το αίτημα/ παράπονο από τον πελάτη/ καταναλωτή. Ειδικότερα, μετά τον έλεγχο του αιτήματος απαντά αν το αίτημα/ παράπονο είναι βάσιμο, 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.

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

**4.3** Σε περίπτωση βάσιμου αιτήματος/ παραπόνου αναφορικά με τις χρεώσεις λογαριασμού κατανάλωσης η ELPEDISON 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.

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

Σε περίπτωση έγγραφης υποβολής αντιρρήσεων, η ELPEDISON 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.

#### **5. Φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να προσφύγει στους κάτωθι φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, εφόσον η απάντηση που έλαβε από την ELPEDISON δεν ικανοποιεί το αίτημά του:

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών  
Πειραιώς 132, 11854 Αθήνα, email: [info@rae.gr](mailto:info@rae.gr), τηλ. 210-3727400
- Συνήγορος του Καταναλωτή



Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα, email: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr), τηλ. 2106460612

- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα, email: [1520@efpolis.gr](mailto:1520@efpolis.gr), τηλ. 1520