

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ-ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

1. Γενικά

Το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, έχοντας ως στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του τελικού καταναλωτή, κατάρτισε και εφαρμόζει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και υποψηφίων πελατών (εφεξής «Κώδικας»).

Μέσω του παρόντος Κώδικα, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, στοχεύει:

- Στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες της.
- Στην αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων τόσο των υφιστάμενων όσο και των δυνητικών πελατών (εφεξής «Πελάτες»).
- Στην άμεση επίλυση των προβλημάτων που τυχόν ανακύπτουν, εφαρμόζοντας διαφανείς διαδικασίες και λειτουργώντας με ακεραιότητα και υπευθυνότητα.

Προς διευκόλυνση του αναγνώστη του Κώδικα, ακολουθεί συνοπτικά το περιεχόμενό του:

1. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.
2. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων.
3. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων.
4. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών.
5. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων.
6. Απολογισμός διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων - Μέτρα πρόληψης.
7. Τροποποίηση του Κώδικα.

1. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι Πελάτες του Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους είναι το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- Τηλεφωνικά, μέσω του αριθμού 181133 ή του 2103406000.
- Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στη διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 7, 11523, Αθήνα.
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), στη διεύθυνση customerservice@aerioattikis.gr
- Με προσωπική παρουσία στα καταστήματα:
 - Αθηνών (Λεωφ. Κηφισίας 108 – Αθήνα).
 - Θεσσαλονίκης (Εθνικής Αντιστάσεως 38Α και Αριστείδου, Τ.Κ. 55133, Καλαμαριά).
 - Λάρισας (Ηρώων Πολυτεχνείου 113, Τ.Κ. 41223).
- Με fax, στον αριθμό 210-3406060.
- Μέσω ιστοσελίδας www.fysikoaerioellados.gr

2. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων

A. Αιτήματα

- Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου με το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.
- Θέματα Λογαριασμών (Επεξηγήσεις Χρεώσεων, Αλλαγή τρόπου πληρωμής, Αλλαγή διεύθυνσης αποστολής λογαριασμών, επανέκδοση λογαριασμού, διακανονισμοί).
- Μεταβολή στοιχείων Πελάτη.
- Τροποποίηση/ Ανανέωση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και Φυσικού Αερίου.
- Καταγγελία της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και Φυσικού Αερίου.
- Ενημέρωση για δεδομένα κατανάλωσης.
- Λήψη γενικών πληροφοριών.

B. Παράπονα

- Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης.
- Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ή εξυπηρέτησης από το προσωπικό ή τους συνεργάτες του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.
- Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.
- Θέματα σχετικά με την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.

Γ. Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)*

- Διακοπές ηλεκτροδότησης.
- Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης και επανασύνδεσης.
- Ποιότητα ηλεκτροδότησης.
- Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων.
- Προβλήματα Δικτύου- Βλάβες.

**Αρμόδιος για την επίλυση των ανωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο ΔΕΔΔΗΕ. Εναλλακτικά, μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά στον αριθμό 11500/ 214 4023100.*

Δ. Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στην Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής/ Θεσσαλονίκης/ Υπόλοιπης Ελλάδας**

- Καθυστερήση Κατασκευής.
- Καθορισμός/ Μεταβολή/ Ακύρωση Ραντεβού (Τμήμα Υποστήριξης Καταναλωτών).
- Διακοπή Παροχής Αερίου και επανασύνδεση.
- Βεβαίωση Διαθεσιμότητας/ Ύπαρξης Δικτύου.
- Ταυτοποίηση/ Αντιστοίχιση Μετρητών.
- Λειτουργία Μετρητικής Διάταξης.
- Εργασίες Εγκατάστασης Μετρητή/ Παροχής.

***Αρμόδιος για την επίλυση των ανωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο αντίστοιχος τοπικός διαχειριστής. Εναλλακτικά, μπορείτε να απευθύνεστε για Αττική στο 11322/ 213 0882000, για Θεσσαλονίκη, Θεσσαλία στο 11150/ 2310 584444 και για λοιπή Ελλάδα στο 216 2000401.*

3. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων και παραπόνων είναι αιτιολογημένες και επεξηγούν κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει υπάρξει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας για την ικανοποίηση του αιτήματος/παράπονου.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (π.χ. ΔΕΔΔΗΕ, ΕΔΑ, ΔΕΔΑ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.

Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής.

Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Στάδια διαχείρισης:

- Λήψη του αιτήματος/παραπόνου από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας.
- Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα/παράπονο, αν τούτο είναι δυνατό.
- Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον Πελάτη το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου.
- Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη, καθώς και για την ημερομηνία, κατά την οποία εκτιμάται ότι θα δοθεί η απάντηση.
- Επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου, σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιείται από την αρχική απάντηση του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, και της απευθύνει εκ νέου το αίτημα/παράπονο. Η απάντηση επί της επανεξέτασης παρέχεται στον Πελάτη εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος επανεξέτασης.
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δηλώνει ότι και η τελευταία απάντηση που έλαβε από το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας δεν τον ικανοποιεί, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας του παρέχει εντός 5 εργασίμων ημερών από τη λήψη της δήλωσης αυτής έγγραφη ενημέρωση για τα παρακάτω:

A. Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.

B. Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.

4. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παράπονου του Πελάτη, ο τελευταίος μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 2106460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή/και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

5. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων

Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών στην καρτέλα του κάθε πελάτη που διατηρείται στο πληροφοριακό σύστημα με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα και παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα και την προτεραιότητα αυτών.

Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα και παράπονο το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

- Την ημερομηνία υποβολής/ επικοινωνίας.
- Τον τρόπο της επικοινωνίας (προφορικά ή εγγράφως).
- Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη ή του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
- Σύντομη περιγραφή του αιτήματος/παραπόνου.
- Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
- Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
- Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον Πελάτη.

Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παράπονο. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

- Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παραπόνου.
- Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα.
- Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παραπόνου.
- Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης, είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Φυσικού Αερίου - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματος/παραπόνου του.

6. Απολογισμός διαχείρισης των αιτημάτων και παραπόνων - Μέτρα πρόληψης

Το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας συντάσσει και αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
- Τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το Πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

Η ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από την ως άνω ετήσια έκθεση ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφάνισης μελλοντικών παρόμοιων προβλημάτων, επιτυγχάνοντας τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.

Αναλυτικότερα, μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έκθεσης, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, παρακολουθεί τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και το βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της, με σκοπό να εντοπίσει έγκαιρα τα προβλήματα ή άλλα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν και να αποτρέψει πιθανά μελλοντικά παράπονα.

Έτσι, το Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αναλύει τα παράπονα των Πελατών της, λαμβάνοντας τα μέτρα εκείνα που θα διασφαλίσουν την ελαχιστοποίηση ή την αποτροπή τους.

7. Τροποποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας επανελέγχεται σε τακτική βάση και τροποποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, με σκοπό τη καλύτερη δυνατή διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών της. Στην ιστοσελίδα της εταιρίας ο Πελάτης έχει πρόσβαση στην ενημερωμένη έκδοση του παρόντος Κώδικα.