

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η *ελίν* έχοντας στόχο την παροχή υψηλής και ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών της καθώς και την γρήγορη αλλά και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων τους, έχει καταρτίσει και εφαρμόζει τον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Καταναλωτών. Στον Κώδικα περιγράφονται οι διαδικασίες των Αιτημάτων/παραπόνων που υποβάλλονται καθώς και όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για τον φορέα στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν οι καταναλωτές εάν δεν ικανοποιηθούν από την απάντηση του Προμηθευτή. Οι διαδικασίες αυτές είναι εναρμονισμένες με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/9.4.2013) και συγκεκριμένα, με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.

Ο Κώδικας Περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

- I. Τρόποι Υποβολής Αιτημάτων/ Παραπόνων
- II. Κατηγορίες Αιτημάτων/Παραπόνων
- III. Διαχείριση Αιτημάτων/Παραπόνων
- IV. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών
- V. Σύστημα Καταγραφής & Διαχείρισης Αναφορών
- VI. Ενημέρωση και Πληροφόρηση των καταναλωτών
- VII. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

I. Τρόποι Υποβολής Αιτημάτων/Παραπόνων

Η επικοινωνία μεταξύ των Πελατών και της *ελίν* για κάθε Αίτημα/Παράπονο μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- Τηλεφωνικά μέσω των αριθμών: 8004000800 χωρίς χρέωση & 210 6241770 με αστική χρέωση
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση electricon@elin.gr για θέματα ηλεκτρικής ενέργειας
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση aerion@elin.gr για θέματα φυσικού αερίου
- Ταχυδρομικά με επιστολή στην διεύθυνση Πηγών 33, 145 64 Κηφισιά
- Με Fax μέσω του αριθμού 210 6241779
- Συμπλήρωση της Φόρμας Παραπόνων μέσω του site <https://energy.elin.gr/eksipiretisi-relaton/forma-paraponon/>
- Συμπλήρωση της Φόρμας Παραπόνων μέσω της πλατφόρμας my Elin <https://my.elin.gr/>
- Καταχώρηση του Αιτήματος/Παραπόνου στην ψηφιακή πλατφόρμα της Ρ.Α.Α.Ε.Υ. <https://my.rae.gr/>

Η επικοινωνία μεταξύ των Πελατών και της *ελίν* για κάθε Αίτημα/Παράπονο μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- Τηλεφωνικά μέσω των αριθμών: 8004000800 χωρίς χρέωση & 210 6241770 με αστική χρέωση
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση electricon@elin.gr για θέματα ηλεκτρικής ενέργειας
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση aerion@elin.gr για θέματα φυσικού αερίου
- Ταχυδρομικά με επιστολή στην διεύθυνση Πηγών 33, 145 64 Κηφισιά
- Με Fax μέσω του αριθμού 210 6241779
- Συμπλήρωση της Φόρμας Παραπόνων μέσω του site <https://energy.elin.gr/eksipiretisi-relaton/forma-paraponon/>
- Συμπλήρωση της Φόρμας Παραπόνων μέσω της πλατφόρμας my Elin <https://my.elin.gr/>
- Καταχώρηση του Αιτήματος/Παραπόνου στην ψηφιακή πλατφόρμα της Ρ.Α.Α.Ε.Υ. <https://my.rae.gr/>

II. Κατηγορίες Αιτημάτων/Παραπόνων

Αιτήματα:

- Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για Νέα Σύμβαση
- Αλλαγής Διεύθυνσης Αποστολής Λογαριασμού
- Αλλαγή Χρήσης Παροχής
- Αλλαγή Επωνυμίας
- Επανέλεγχος Ενδείξεων
- Ενημέρωση για Δεδομένα Κατανάλωσης
- Καταγγελία Σύμβασης
- Τροποποίηση Σύμβασης Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Αμφισβήτηση Λογαριασμού
- Επανεκδοση Λογαριασμού
- Υπαναχώρηση από την Σύμβαση
- Άλλο

Παράπονα:

- Τιμολόγηση/Χρέωση
- Καθυστέρηση Παραλαβής Λογαριασμού
- Επικοινωνία με Δίκτυο Συνεργατών
- Επικοινωνία με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Χρόνος Διεκπεραίωσης Αιτήματος
- Άλλο

III. Διαχείριση Αιτημάτων/Παραπόνων

α) Η απάντηση στο Αίτημα/Παράπονο του Πελάτη παρέχεται το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του. Η διαδικασία διαχείρισης των Αιτημάτων/ Παραπόνων είναι η εξής:

- Λήψη του σχετικού Αιτήματος/Παραπόνου
- Διενέργεια ελέγχου του Αιτήματος/Παραπόνου
- Ο χειρισμός των απλών Αιτημάτων/Παραπόνων γίνεται προφορικά ενώ των πιο περίπλοκων γίνεται εγγράφως
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση του Προμηθευτή, έχει δυνατότητα να υποβάλει εκ νέου Αίτημα/Παράπονο για επανεξέταση
- Ο Προμηθευτής θα επανεξετάσει το Αίτημα/Παράπονο το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δηλώσει ότι δεν ικανοποιήθηκε ούτε από την τελευταία απάντηση, τότε ο Προμηθευτής μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες τον ενημερώνει ότι έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης διαφορών
- Αν ο Προμηθευτής κρίνει ότι το Αίτημα/Παράπονο του Πελάτη που αφορά σε λογαριασμούς ή χρεώσεις είναι βάσιμο και ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών

β) Σε περίπτωση που απαιτηθεί εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ. ΔΕΔΔΗΕ) και ζητήσουν πληροφορίες από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης ενημερώνεται σχετικά.

γ) Σε περίπτωση που το Αίτημα/Παράπονο συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, ο Προμηθευτής καθορίζει στην απάντησή του τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

IV. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή, <http://www.synigoroskatanaloti.gr> και στα τηλέφωνα.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734 & 210 6460458 ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

V. Σύστημα Καταγραφής & Διαχείρισης Αναφορών

Η **ελίν** έχει καταρτίσει και θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα Καταγραφής και Διαχείρισης Αναφορών.

1. Για κάθε Αίτημα/Παράπονο ο Προμηθευτής οφείλει να καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:
 - Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικά ή εγγράφως)
 - Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή
 - Σύντομη περιγραφή του Αιτήματος/Παραπόνου
 - Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος
 - Την απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή
 - Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα η επικοινωνία με τον Πελάτη
2. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, πρέπει να καταχωρούνται:
 - Η ημερομηνία της επικοινωνίας
 - Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικά ή εγγράφως)
 - Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά
 - Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία
 - Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή
3. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται βάσει των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα
4. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:
 - Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος
 - Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα
 - Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος
 - Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του

VI. Ενημέρωση και πληροφόρηση των καταναλωτών

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:
 - Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων
 - Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της απόφασής του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή
2. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες του μία φορά το χρόνο για την ύπαρξη Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο

3. Ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Καταναλωτών

VII. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

Κάθε Προμηθευτής αναρτά στην ιστοσελίδα του μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων & Παραπόνων των Πελατών του, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία
- Τον αριθμό των Αιτημάτων/Παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολή τους
- Τον αριθμό των Αιτημάτων/Παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους
- Τον αριθμό των Αιτημάτων/Παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης

ΕΛΙΝΟΙΛ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΩΝ ΑΕ



Ιωάννης Αλγιζάκης

Ευστάθιος Γραφάκος