

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

### ELPEDISON AE

Η ELPEDISON AE, ακολουθώντας παγίως πελατο-κεντρική πολιτική και έχοντας ως γνώμονα την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση με άξονες τη συνέπεια, την αποτελεσματικότητα και τον επαγγελματισμό των στελεχών της, υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), με στόχο την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της.

Ο παρών Κώδικας τελεί σε συμμόρφωση με το άρθρο 32, το Παράρτημα ΙΙΙ και τις εν γένει πρόνοιες και αρχές του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες ως ισχύει (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013) και διέπεται ως προς τη λειτουργία του από τις διατάξεις αυτού.

#### **Άρθρο 1 – Αντικείμενο**

Αντικείμενο του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση των πάσης φύσεως αιτημάτων και παραπόνων, τα οποία υποβάλλουν προς την Εταιρεία οι πελάτες της ELPEDISON AE.

Προς το σκοπό αυτό, η ELPEDISON AE λειτουργεί και διαθέτει στην υπηρεσία των πελατών της, πλήρως στελεχωμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

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

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

- Τηλεφωνικό Κέντρο 18128
- Ηλεκτρονική διεύθυνση [customercare@elpedison.gr](mailto:customercare@elpedison.gr)

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

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

- Διαδικασίες 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 AE 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

Αναλόγως του βαθμού προτεραιότητάς τους, αυτά διακρίνονται σε:

- Επείγοντα
- Υψηλής Προτεραιότητας
- Μεσαίας Προτεραιότητας

Αναλόγως του τρόπου αντιμετώπισής τους, 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 AE, υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή, και ιδίως εφόσον αυτά αφορούν ζητήματα τα οποία άπτονται της αρμοδιότητας των κατά περίπτωση Διαχειριστών της αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, ενημερώνεται ο πελάτης αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα προς απάντηση του ερωτήματος.

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

Η ELPEDISON AE απαντά στα αιτήματα/ παράπονα εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους.

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.

**Φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών
- Συνήγορος του Καταναλωτή
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή