

Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων

Κωδικός:	O 6.2 -1
Έκδοση:	6^η/ 20.07.2023
Σύνταξη:	Υπεύθυνος Ποιότητας
Έγκριση:	Customer Experience Manager

1. Σκοπός

Να καθορίσει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων των πελατών της Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Διεύθυνση Customer Experience

3. Ορισμοί

4. Σχετικά έγγραφα

1.1. Γενικά

Η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, έχοντας ως στόχο την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πελάτη, θέσπισε και εφαρμόζει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών («Κώδικας»).

Πιο συγκεκριμένα, μέσω του Κώδικα η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας στοχεύει:

- Στην παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, και
- Στην κατά το δυνατόν συντομότερη διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών καθώς και στην επίλυση των προβλημάτων που τυχόν ανακύπτουν εφαρμόζοντας πάντα διαδικασίες δίκαιες και διαφανείς.

1.2. Τρόποι Υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι πελάτες της εταιρείας (υπάρχοντες και δυνητικοί, εφεξής καλούμενοι οι «Πελάτες») 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 2177181133
- Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στη διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 7, 11523, Αθήνα
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) στη διεύθυνση customerservice@fysikoaerioellados.gr
- Με προσωπική παρουσία σε ένα από τα καταστήματα της Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας:
 - Αθήνα: Οδός Λεωφ. Κηφισίας 108, 11526, Αμπελόκηποι, Αθήνα
 - Θεσσαλονίκη: Εθνικής Αντιστάσεως 38Α & Αριστείδου, 55 133, Καλαμαριά
 - Λάρισα: Ηρώων Πολυτεχνείου 113, 41 223, Λάρισα.
- Με fax στον αριθμό 210-3406060

1.3. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση Αιτημάτων και Παραπόνων

Α. Αιτήματα

- Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου με την Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας
- Διευκρίνιση αναφορικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης
- Αλλαγή στοιχείων Πελάτη - Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και Φυσικού Αερίου
- Διακανονισμός πίστωσης
- Επανέκδοση λογαριασμού
- Καταγγελία 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 της εταιρείας.
- Άδικη αντιμετώπιση από την εταιρεία
- Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας της Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας
- Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

Γ. Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στο ΔΕΔΔΗΕ

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά στους αριθμούς: 800 400 40000, 11 500 ή 211 1900 500.*

- Διακοπές ηλεκτροδότησης
- Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
- Ποιότητα ηλεκτροδότησης
- Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων
- Προβλήματα Δικτύου

Δ. Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στην ΕΔΑ

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι η Εταιρεία Διανομής Αερίου (ΕΔΑ) και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτήν τηλεφωνικά στους παρακάτω αριθμούς.*

ΕΔΑ Αττικής: 11322 ή 213 088 2000

ΕΔΑ Θεσσαλονίκης: 11 150 ή 2310 584 444

ΔΕΔΑ: 216 2000 499

- Καθυστέρηση Κατασκευής
- Καθορισμός/Μεταβολή/Ακύρωση Ραντεβού (Τμήμα Υποστήριξης Καταναλωτών)
- Διακοπή Παροχής Αερίου
- Βεβαίωση Διαθεσιμότητας/Υπαρξης Δικτύου
- Ταυτοποίηση/Αντιστοίχιση Μετρητών
- Λειτουργία Μετρητικής Διάταξης
- Εργασίες Εγκατάστασης Μετρητή/Παροχής

1.4. Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων

Βασικές Αρχές Διαχείρισης:

- Ο χειρισμός των απλών αιτημάτων/παραπόνων είναι προφορικός ή τηλεφωνικός, ενώ ο χειρισμός των πιο περίπλοκων αιτημάτων/παραπόνων είναι έγγραφος.
- Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων/παραπόνων είναι αιτιολογημένες και επεξηγούν κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει υπάρξει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί η εταιρεία για την ικανοποίηση του

αιτήματος/παραπόνου,

- Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ ΔΕΔΔΗΕ, ΕΔΑ, ΔΕΔΑ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από την Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, θα πρέπει ο πελάτης να ενημερώνεται σχετικά.
- Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής.
- Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής.
- Σε περίπτωση που το αίτημα/παραπόνον αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και η 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
- Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα/παραπόνον, αν τούτο είναι δυνατό.
- Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον Πελάτη, σε διάστημα όχι μεγαλύτερο των 10 ημερών, από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου.
- Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από την εταιρεία ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, αποστέλλεται έγγραφη ενημέρωση στον Πελάτη για το γεγονός αυτό, 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 και απευθύνει εκ νέου το αίτημα/παραπόνον του.

1.5. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παραπόνου 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.

1.6. Σύστημα Καταγραφής Αιτημάτων και Παραπόνων

Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου ή αριθμό αιτήματος). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών.

Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

- Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικά ή εγγράφως).
- Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη.
- Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου
- Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της εταιρείας κατά τη λήψη του αιτήματος/παραπόνου.
- 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.

Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον Πελάτη για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:

- Η ημερομηνία της επικοινωνίας
- Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικά ή εγγράφως)
- Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσει εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά
- Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία
- Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.

Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάσει των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παράπονο.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

- Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζονται 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 από την εταιρεία, είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

1 Απολογισμός Διαχείρισης των Αιτημάτων & Παραπόνων

Η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας συντάσσει ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία
- Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής 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 Πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από την κατά τα ανωτέρω ετήσια έκθεση ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφάνισης στο μέλλον παρόμοιων προβλημάτων επιτυγχάνοντας έτσι την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, επιτυγχάνει:

- Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπου τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του Πελάτη.
- Την αξιολόγηση των στατιστικών δεδομένων που προκύπτουν από τα αιτήματα / παράπονα προς όφελος και αξιοποίησης άλλων διευθύνσεων της εταιρείας.

2 Μέτρα πρόληψης παραπόνων

Η Φυσικό Αέριο - Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αναλύει τα παράπονα των Πελατών της λαμβάνοντας τα μέτρα εκείνα που θα διασφαλίσουν την ελαχιστοποίηση ή την αποτροπή τους. Παράλληλα μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έκθεσης, παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της με σκοπό να εντοπίσει έγκαιρα τα προβλήματα ή άλλα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν με σκοπό την αποτροπή μελλοντικών παραπόνων.

3 Τροποποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας επανελέγχεται σε τακτική βάση και τροποποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, με σκοπό τη καλύτερη δυνατή διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της. Στα πλαίσια της υποχρέωσης της εταιρείας να ενημερώνει τους Πελάτες της μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων και τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, ο Πελάτης θα ενημερώνεται και για την τυχόν τροποποίηση του παρόντος Κώδικα.