

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

A. Εισαγωγή

Η ανάγκη διόρθωσης λογαριασμών μπορεί να προκύψει είτε από λάθη της Protergia, είτε λόγω λαθών σε στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο διαχειριστή.

Σε κάθε περίπτωση η Protergia υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη για τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμού χρέωσης πελάτη χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: Στη μεν πρώτη περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που η Protergia αντιληφθεί την ανάγκη διόρθωσης λογαριασμού, στη δε δεύτερη η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει την Protergia για την ανάγκη διόρθωσης του λογαριασμού.

B. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία της Protergia

Εντός του συντομότερου, κατά το δυνατόν, χρονικού διαστήματος από τη διαπίστωση των λαθών στο λογαριασμό, η Protergia εκκινεί τη διαδικασία διόρθωσης με κριτήρια το είδος του λάθους (αν έχει χρεωθεί επιπλέον ποσό ή αν έχει παραλειφθεί η χρέωση κάποιου ποσού) και τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού ως εξής:

(α) Σε περίπτωση χρέωσης στο λογαριασμό επιπλέον ποσού

(i) Εξόφληση με πάγια εντολή

Η Protergia αποστέλλει αίτημα στην τράπεζα, προς την οποία απευθύνεται η πάγια εντολή του πελάτη, προκειμένου να μη προχωρήσει η τράπεζα σε χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Στη συνέχεια:

(α) Σε περίπτωση που το αίτημα προς τη τράπεζα είναι επιτυχές, η Protergia ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά, η σχετική χρέωση ακυρώνεται και η Protergia εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη νέο, διορθωμένο λογαριασμό.

(β) Σε περίπτωση που το αίτημα προς την τράπεζα δεν είναι επιτυχές (όταν δηλαδή η τράπεζα έχει ολοκληρώσει τη χρέωση του πελάτη πριν τη λήψη του αιτήματος της Protergia), η Protergia ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά και πιστώνει το ποσό στον επόμενο λογαριασμό άτοκα.

(ii) Εξόφληση με άλλο τρόπο (πλην πάγιας εντολής)

Η Protergia ενημερώνει τηλεφωνικά τον πελάτη και διερευνάται το κατά πόσον έχει εξοφληθεί ο λογαριασμός. Εάν ο λογαριασμός δεν έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται ότι πρέπει να τον αγνοήσει και να περιμένει τον νέο διορθωμένο λογαριασμό. Στην περίπτωση που ο λογαριασμός έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται για το ποσό του λάθους και ότι στον επόμενο λογαριασμό θα πιστωθεί το σχετικό (λάθος) ποσό άτοκα.

(β) Σε περίπτωση παράλειψης χρέωσης κάποιου ποσού

Η Protergia ενημερώνει και επεξηγεί τηλεφωνικά τον πελάτη για την παράλειψη χρέωσης στο λογαριασμό που έλαβε και τον ενημερώνει ότι στον επόμενο λογαριασμό θα χρεωθεί άτοκα το σχετικό (παραληφθέν) ποσό.

Γ. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του πελάτη

Σε περίπτωση που κατά τη γνώμη του πελάτη, υπάρχει λανθασμένη χρέωση σε λογαριασμό, ο πελάτης επικοινωνεί με την Protergia, ως ακολούθως:

- (α) Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18311, με αστική χρέωση
- (β) Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο
- (γ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση cs@protergia.gr
- (δ) Με προσωπική παρουσία στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

Η Protergia προβαίνει στον έλεγχο του λογαριασμού για να βεβαιώσει εάν υπάρχει σφάλμα σε αυτόν ή όχι. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της ενημέρωσης από τον πελάτη, η Protergia επικοινωνεί με τον πελάτη και τον ενημερώνει αν υπάρχει ή όχι λάθος.

Σε περίπτωση που η Protergia διαπιστώσει την ύπαρξη λάθους και ο πελάτης έχει ήδη εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, η Protergia θα προχωρήσει σε αντίστοιχη διορθωτική πιστωτική κίνηση άτοκα στον επόμενο λογαριασμό, ενώ σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, η Protergia τον καλεί να τον αγνοήσει και προβαίνει στην έκδοση νέου διορθωμένου λογαριασμού.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι δεν υπάρχει σφάλμα τιμολόγησης και ο πελάτης επιμένει στο αίτημα του ενημερώνεται για το δικαίωμα του να κάνει έγγραφη αμφισβήτηση του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το έντυπο το οποίο θα του αποστείλει η Protergia ή θα εκτυπώσει ο ίδιος από την ιστοσελίδα της Protergia. Στην περίπτωση αυτή, λαμβάνει χώρα η ακόλουθη διαδικασία, η οποία αποτελεί και προϋπόθεση για την προσφυγή σε εξωδικαστική συναινετική διαδικασία ή δικαστική επίλυση της διαφοράς μεταξύ του πελάτη και της Protergia:

- (α) Ο πελάτης καλείται να υποβάλει τεκμηριωμένες έγγραφες αντιρρήσεις επί των λανθασμένων, κατά τη γνώμη του, χρεώσεων, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται,
- (β) Η Protergia υποχρεούται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων, να αποφανθεί τεκμηριωμένα, να οριστικοποιήσει τα ποσά των πληρωμών, και να κοινοποιήσει στον πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι μικρότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού που αμφισβητείται,
- (γ) ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν,
- (δ) αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ της Protergia και πελάτη, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων (σήμερα ο Συνήγορος του Καταναλωτή), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ή δικαστικά, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ της Protergia και του πελάτη.

Δ. Σφάλματα στο λογαριασμό από υπαιτιότητα της Protergia

Σε περίπτωση υπαιτιότητας της Protergia, όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή στην έκδοση λογαριασμών, η Protergia υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ της Protergia και του πελάτη και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της.