

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

A. Εισαγωγή

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

Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής 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 ο Προμηθευτής αντιληφθεί την ανάγκη διόρθωσης λογαριασμού, στη δε δεύτερη η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει τον Προμηθευτή για την ανάγκη διόρθωσης του λογαριασμού.

B. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του Προμηθευτή

Εντός του συντομότερου, κατά το δυνατόν, χρονικού διαστήματος από τη διαπίστωση των λαθών στο λογαριασμό, ο Προμηθευτής 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

Ο Προμηθευτής 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, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά, η σχετική χρέωση ακυρώνεται και ο Προμηθευτής 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 του Προμηθευτή), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά και πιστώνει το ποσό στον επόμενο λογαριασμό άτοκα.

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

Ο Προμηθευτής 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

Ο Προμηθευτής 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 (παρληφθέν) 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

Ο Προμηθευτής 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, ο Προμηθευτής επικοινωνεί με τον πελάτη και τον ενημερώνει αν υπάρχει ή όχι λάθος.

Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής διαπιστώσει την ύπαρξη λάθους και ο πελάτης έχει ήδη εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής 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, ο Προμηθευτής 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 ο Προμηθευτής 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 του Προμηθευτή:

- (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) Ο Προμηθευτής 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 του Προμηθευτή 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 του Προμηθευτή και του πελάτη.

Δ. Σφάλματα στο λογαριασμό από υπαιτιότητα του Προμηθευτή

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