

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ PROTERGIA

1. Γενικά

Η Protergia λειτουργώντας πελατοκεντρικά και 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 Protergia 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.

Προς διευκόλυνση του αναγνώστη του Κώδικα, ακολουθεί συνοπτικά η δομή του:

1. Γενικά
2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων
3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων
4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών
6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων
7. Απολογισμός διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
8. Μέτρα πρόληψης
9. Τροποποίηση του Κώδικα

2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι πελάτες της Protergia (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:

- 2.1 **Τηλεφωνικά** μέσω του αριθμού 18311, με χρέωση αστικής κλήσης
- 2.2 **Ταχυδρομικά, με επιστολή** μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση:

Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής

- 2.3 **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** στην ηλεκτρονική διεύθυνση cs@protergia.gr
- 2.4 **Με προσωπική παρουσία** στα καταστήματα της Protergia
- 2.5 **Με Fax** μέσω του αριθμού 2103448555

3. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων

3.1 Αιτήματα

- 3.1.1 Σύναψη σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου με την Protergia
- 3.1.2 Διευκρίνιση αναφορικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.1.3 Αλλαγή στοιχείων Πελάτη - Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου
- 3.1.4 Διακανονισμός
- 3.1.5 Επανεκδοση λογαριασμού
- 3.1.6 Καταγγελία σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου
- 3.1.7 Ενημέρωση για δεδομένα κατανάλωσης

3.1.8 Λήψη γενικών πληροφοριών

3.2 Παράπονα

3.2.1 Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού

3.2.2 Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ή εξυπηρέτησης από το προσωπικό ή τους συνεργάτες της Protergia / Άδικη αντιμετώπιση από την Protergia

3.2.3 Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας της Protergia

3.2.4 Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

3.3 Αιτήματα και παράπονα που αφορούν τις ΕΔΑ

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά στον αριθμό [21 3088 2000](tel:2130882000) για ΕΔΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, στο 2310 584000 για ΕΔΑ Θεσσαλονίκης και στο 2410 582300 για ΕΔΑ Θεσσαλίας*

3.3.1 Διακοπές τροφοδοσίας

3.3.2 Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης

3.3.3 Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων

3.3.4 Προβλήματα Δικτύου

4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

4.1 Στάδια

4.1.1 Λήψη του αιτήματος/παραπόνου,

4.1.2 Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα / παράπονο, αν τούτο είναι δυνατό,

4.1.3 Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον Πελάτη το αργότερο εντός 10 εργασιμών ημερών από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου,

4.1.4 Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από την Protergia ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, η Protergia αποστέλλει έγγραφη ενημέρωση στον Πελάτη για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία, κατά την οποία εκτιμάται ότι θα δοθεί η απάντηση,

4.1.5 Επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου, σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιείται από την αρχική απάντηση της Protergia, και της απευθύνει εκ νέου το αίτημα/πάρπονο. Η απάντηση επί της επανεξέτασης πρέπει να παρέχεται στον Πελάτη εντός 10 εργασιμών ημερών από την παραλαβή του αιτήματος επανεξέτασης,

4.1.6 Σε περίπτωση που ο Πελάτης δηλώνει ότι η τελευταία απάντηση που έλαβε από την Protergia δεν τον ικανοποιεί, η Protergia του παρέχει εντός 5 εργασιμών ημερών από τη λήψη της δήλωσης αυτής έγγραφη ενημέρωση για τα παρακάτω:

(α) Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.

(β) Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της Protergia.

4.2 Βασικές αρχές

4.2.1 Ο χειρισμός των απλών αιτημάτων/παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο περίπλοκων αιτημάτων/παραπόνων είναι έγγραφος,

4.2.2 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 χωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της Protergia και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί η Protergia για την ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου,

4.2.3 Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ ΕΔΑ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από την Protergia, η Protergia θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη,

- 4.2.4 Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση της Protergia, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής,
- 4.2.5 Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παράπονου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, η Protergia καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής,
- 4.2.6 Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και η Protergia 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.

5 Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της Protergia, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παράπονου του Πελάτη, ο τελευταίος μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή /και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

6 Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων

- 6.1** 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). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών.
- 6.2** Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, η Protergia καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:
 - 6.2.1 Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως),
 - 6.2.2 Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη,
 - 6.2.3 Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παράπονου,
 - 6.2.4 Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της Protergia κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου,
 - 6.2.5 Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,
 - 6.2.6 Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον Πελάτη.
- 6.3** Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον Πελάτη για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:
 - 6.3.1 Η ημερομηνία της επικοινωνίας,
 - 6.3.2 Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως),
 - 6.3.3 Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά,
 - 6.3.4 Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
 - 6.3.5 Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.
- 6.4** Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παράπονο. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:
 - 6.4.1 Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει η Protergia για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παράπονου,
 - 6.4.2 Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,
 - 6.4.3 Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παράπονου.

6.4.4 Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης της Protergia είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

7 Απολογισμός διαχείρισης των αιτημάτων & παραπόνων

7.1 Η Protergia συντάσσει και αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

7.1.1 Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

7.1.2 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.3 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.4 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το Πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

7.2 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 από την Protergia. Αναλυτικότερα η Protergia, επιτυγχάνει:

7.2.1 Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπού τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του Πελάτη.

7.2.2 Την αξιολόγηση των στατιστικών δεδομένων που προκύπτουν από τα αιτήματα / παράπονα προς όφελος και αξιοποίησης άλλων διευθύνσεων της εταιρείας.

8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων

Η Protergia 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.

9. 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 Protergia 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.