



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η nrg έχοντας ως στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, θέτει ως προτεραιότητα την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα ή τα παράπονά τους, με τρόπο δίκαιο και αποτελεσματικό, κάνοντας χρήση διαφανών διαδικασιών. Προς τον σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων (εφεξής ο «Κώδικας»), ο οποίος τελεί σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε πελάτες (ΦΕΚ Β' 1969/1.6.2018) και επί του οποίου περιγράφονται αναλυτικά:

- οι τρόποι υποβολής προς την nrg των αιτημάτων ή παραπόνων των πελατών της,
- η κατηγοριοποίηση των αιτημάτων και παραπόνων, αναλόγως του αντικειμένου τους,
- το σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρησης (μοναδικός αριθμός),
- η διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων των πελατών της (αρμόδιο τμήμα, προθεσμίες για απάντηση, στάδια εξέτασης του αιτήματος, κοκ),
- η δυνατότητα προσφυγής του πελάτη σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Β. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ Η' ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι πελάτες της nrg μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματα ή/και παράπονά τους προς της nrg με οποιονδήποτε από τους ακόλουθους αναφερόμενους τρόπους:

- Email: cs@nrgprovider.com
- Ιστοσελίδα: Μπορείτε να καταχωρήσετε απευθείας το αίτημά σας μέσω της ιστοσελίδας www.nrg.gr.
- Τηλεφωνική Κλήση: Καλέστε στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της nrg στο 18101 ή στο 2111032132 (αστική χρέωση), καθημερινά και καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.
- Μήνυμα Τηλεομοιοτυπίας (Φαξ): Μπορείτε να μας στείλετε Φαξ στο 210 960 6021.
- Επιστολή: Μπορείτε να μας αποστείλετε με φυσική αλληλογραφία στη Διεύθυνση: Λ. Κηφισίας 168 & Σοφοκλέους, 151 26, Μαρούσι, nrg – Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

I. Καταρχάς η nrg κατηγοριοποιεί τα αιτήματα ή/και παράπονα των πελατών της αναλόγως του φορέα που είναι αρμόδιος να παράσχει τις σχετικές πληροφορίες ή να προβεί στη διευθέτηση του παραπόνου, σε:

- Αιτήματα ή/και παράπονα που αφορούν στην nrg.
- Αιτήματα ή/και παράπονα που αφορούν στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου.

Σημείωση: Αιτήματα, παράπονα, υποδείξεις, καταγγελίες και αναφορές βλαβών που αφορούν στους εγκατεστημένους μετρητές ή στο δίκτυο διανομής φυσικού αερίου ή εν γένει σε θέματα σύνδεσης με το δίκτυο, δεν αποτελούν αρμοδιότητα της nrg και υποβάλλονται απευθείας στον εκάστοτε αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου:

A) Για την Αττική: Εταιρία Διανομής Αερίου Αττικής Α.Ε., μέσω της ιστοσελίδας www.edaattikis.gr ή στον τηλεφωνικό αριθμό 11322.

B) Για το νομό Θεσσαλονίκης και την Περιφέρεια Θεσσαλίας: Εταιρία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Α.Ε., μέσω της ιστοσελίδας www.edathess.gr ή στον τηλεφωνικό αριθμό 11150.

Γ) Για την υπόλοιπη Ελλάδα: Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου Α.Ε., μέσω της ιστοσελίδας www.deda.gr ή στον τηλεφωνικό αριθμό 11711.

II. Εφόσον αρμόδια για τη διευθέτηση των αιτημάτων ή/και παραπόνων είναι η nrg, τα αιτήματα ή παράπονα, συγκεντρώνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών όπου και επεξεργάζονται και διαχωρίζονται από εξειδικευμένο προσωπικό της nrg:

- Αναλόγως του περιεχομένου τους (αίτημα ή παράπονο).
- Αναλόγως της κατηγορίας στην οποία αφορούν (οικονομικής φύσης, τεχνικής φύσης κλπ.).
- Αναλόγως της δυνατότητας να διευθετηθούν άμεσα ή όχι (άμεσα διευθετούμενα ή χρήζοντα περαιτέρω διερεύνησης).
- Αναλόγως του βαθμού επείγοντος τους (επείγοντα ή υψηλής προτεραιότητας).

III. Περαιτέρω, τα αιτήματα των πελατών της nrg, για τα οποία είναι η ίδια η nrg αρμόδια να τα διευθετήσει, κατηγοριοποιούνται, αναλόγως του αντικειμένου τους, σε:

i. Αιτήματα παροχής γενικών πληροφοριών.

ii. Αιτήματα παροχής πληροφοριών για προγράμματα ή/και προωθητικές ενέργειες της nrg.

iii. Αιτήματα παροχής πληροφοριών για χρεώσεις στο Λογαριασμό Προμήθειας φυσικού αερίου.

iv. Αιτήματα παροχής πληροφοριών για δεδομένα κατανάλωσης.

v. Αιτήματα επανέκδοσης λογαριασμών.

vi. Αιτήματα σύναψης νέας Σύμβασης Προμήθειας φυσικού αερίου.

vii. Αιτήματα τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας φυσικού αερίου.

viii. Αιτήματα καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας φυσικού αερίου.

ix. Αιτήματα διακανονισμού ληξιπροθέσμων οφειλών.

x. Αιτήματα άλλα, πέραν των προαναφερομένων.

IV. Αντιστοίχως, τα παράπονα των πελατών της nrg, για τα οποία είναι η ίδια η nrg αρμόδια να τα διευθετήσει, κατηγοριοποιούνται, αναλόγως του αντικειμένου τους, σε:

i. Παράπονο αναγόμενο σε συμπεριφορά υπαλλήλου της nrg ή συνεργάτη αυτής.

ii. Παράπονο / δήλωση αμφισβήτησης χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης.

iii. Παράπονο συνδεδεμένο με την ποιότητα των υπηρεσιών της nrg.

iv. Παράπονο συνδεδεμένο με τα προσφερόμενα προγράμματα ή/και προωθητικές ενέργειες.

Δ. ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ (ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ)

Η nrg έχει θεσπίσει και εφαρμόζει σύστημα καταγραφής των αιτημάτων ή/και παραπόνων των πελατών της, ασχέτως του τρόπου με τον οποίο υποβλήθηκαν αυτά (γραπτά, προφορικά, κοκ), με αποδεικτικό καταχώρησης (μοναδικός αριθμός), προς περαιτέρω επεξεργασία, εξαγωγή συμπερασμάτων και βελτιστοποίηση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας.

I. Κάθε αίτημα ή παράπονο το οποίο περιέχεται σε γνώση της nrg καταχωρείται άμεσα από τους υπαλλήλους του αρμοδίου τμήματος σε ειδικά

διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (μοναδικό αριθμό) και περιλαμβάνει τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες:

- i. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη,
 - ii. Την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος ή παραπόνου και τον τρόπο με τον οποίο υποβλήθηκε αυτό από τον πελάτη.
 - iii. Σύνοψη περιγραφή του αιτήματος /παράπονου,
 - iv. Σύνοψη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της ηrg κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου.
 - v. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο, καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
 - vi. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον πελάτη.
- II. Εφόσον για την απάντηση του αιτήματος ή τη διευθέτηση του παραπόνου εκ μέρους της ηrg απαιτηθούν περισσότερες της μίας επικοινωνίες, η ηrg θα καταχωρήσει στην ως άνω ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (μοναδικό αριθμό) κάθε επιμέρους επικοινωνία που θα πραγματοποιήσει με τον Πελάτη για το ίδιο θέμα. Έκαστη καταχώρηση περιλαμβάνει τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες:
- i. Την ημερομηνία της επικοινωνίας.
 - ii. Τον τρόπο της επικοινωνίας (προφορικά ή εγγράφως).
 - iii. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσει, εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
 - iv. Σύνοψη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
 - v. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.

III. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς, η ηrg θα καταχωρεί στην ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή της:

- i. Τα στάδια της διαδικασίας που εφάρμοσε για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος ή παραπόνου του πελάτη.
- ii. Την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας.
- iii. Την ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος ή παραπόνου.
- iv. Την ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης της ηrg, είτε για τη δυνατότητα να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Ε. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Βασική παράμετρο αποτελεί η κεντρική διαχείριση του συνόλου των αιτημάτων ή παραπόνων από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της ηrg. Για την επεξεργασία και διερεύνηση αιτημάτων & παραπόνων των πελατών της, το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της ηrg ακολουθεί την εξής διαδικασία:

- i. Λήψη του αιτήματος ή παραπόνου.
- ii. Κατηγοριοποίηση αναλόγως φορέα: Εφόσον αρμόδια για τη διευθέτηση του αιτήματος ή παραπόνου είναι η ηrg, εφαρμόζεται το αμέσως επόμενο στάδιο, άλλως ο αρμόδιος υπάλληλος του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της ηrg ενημερώνει τον πελάτη περί της αναρμοδιότητας της ηrg, κατευθύνοντάς τον να επικοινωνήσει με τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου. Ο υπάλληλος προσφέρει κάθε δυνατή συνδρομή στον πελάτη (τηλέφωνα επικοινωνίας με τον αρμόδιο Διαχειριστή κκ) προς τον σκοπό της διευθέτησης του αιτήματός ή παραπόνου του.
- iii. Εφόσον το αίτημα ή παράπονο μπορεί να διευθετηθεί άμεσα, ήτοι διαρκούσης της σχετικής κλήσης του πελάτη, ή εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα λήψης του σχετικού μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μηνύματος στην ιστοσελίδα της ηrg ή επιστολής, η ηrg διευθετεί αυτό άμεσα. Παράλληλα, το σχετικό αίτημα ή παράπονο καταχωρείται στην ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή της ηrg, και περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στην ενότητα Δ του παρόντα Κώδικα. Σε περίπτωση που απαιτείται, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για περαιτέρω διευκρινήσεις.
- iv. Εφόσον η διευθέτηση του αιτήματος ή παραπόνου προϋποθέτει περαιτέρω διερεύνηση, το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της ηrg, ενημερώνει σχετικά τον πελάτη και προωθεί άμεσα αυτό προς το αρμόδιο τμήμα, ανάλογα με τη φύση του αιτήματος ή παραπόνου.
- v. Το τμήμα που αναλαμβάνει τη διαχείριση / διερεύνηση του αιτήματος ή παραπόνου, οφείλει να απαντήσει στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών άμεσα παρέχοντας τις αναγκαίες πληροφορίες.
- vi. Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη άμεσα για τη διευθέτηση του αιτήματός του και παρέχει την πρώτη απάντηση επ' αυτού το αργότερο εντός δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που λαμβάνει το αίτημα / παράπονο. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπου η διερεύνηση του αιτήματος και χορήγηση της σχετικής απαντήσεως δεν είναι δυνατό να ολοκληρωθεί εντός της ως άνω προθεσμίας των δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών, η ηrg ενημερώνει σχετικά τον πελάτη για την ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.
- vii. Σε περίπτωση που η διευθέτηση που προσφέρεται από την ηrg σε ορισμένο αίτημα ή παράπονο δεν ικανοποιεί τον πελάτη, ο τελευταίος δικαιούται να ζητήσει από την ηrg την επανεξέταση του αιτήματος ή παραπόνου του. Η ηrg θα απαντά επί του εν λόγω αιτήματος επανεξέτασης εντός των επομένων δέκα (10) εργάσιμων ημερών.
- viii. Η ηrg θα ενημερώσει εγγράφως τον πελάτη, εντός προθεσμίας πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τότε που ο πελάτης δήλωσε ότι η τελευταία απάντηση της ηrg δεν ικανοποιεί το αίτημά του:
 - a) περί του δικαιώματός του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, με αναφορά στα στοιχεία όλων των διαθεσίμων αυτών φορέων.
 - β) περί του δεσμευτικού (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου αυτού φορέα έναντι του Προμηθευτή.
- ix. Η ηrg θα καταχωρήσει στην ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή της ηrg το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στην ενότητα Δ του παρόντα Κώδικα.

ΣΤ. ΦΟΡΕΙΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της ηrg, μπορεί να απευθυνθεί στους ακόλουθους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

A) Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας – Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών

(οδός Πειραιώς 132, Αθήνα, ΤΚ 11854, Τηλ. 210 3727400, Fax: 2103255460, Email: info@rae.gr).

B) Συνήγορος του Καταναλωτή

(Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414).

Ζ. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους, η ηrg υποβάλλει στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών της, η οποία περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- a) το συνολικό αριθμό αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία,
- β) τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους,
- γ) τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους,
- δ) τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για τον ενδιαφερόμενο περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

2. Η ηrg αξιολογεί τα στοιχεία που προκύπτουν από την ως άνω Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων, προς τον σκοπό της συνεχούς βελτίωσης του επιπέδου και των διαδικασιών εξυπηρέτησης των Πελατών της. Ως εκ τούτου, η ηrg ενδέχεται να τροποποιήσει τον παρόντα Κώδικα, ενημερώνοντας σχετικά τους Πελάτες της, εφόσον κρίνει ότι η ως άνω τροποποίηση θα επιφέρει την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της.