

Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών

Άρθρο 1: Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων από τους Προμηθευτές

Κάθε Προμηθευτής οφείλει:

α. να λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των καταναλωτών γρήγορα και αποτελεσματικά.

β. να διαθέτει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των καταναλωτών.

Άρθρο 2: Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (υποψήφιων πελατών).

2. Ο Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων πρέπει:

α. Να είναι διατυπωμένος σε απλή και εύληπτη γλώσσα.

β. Να προβλέπει τη δυνατότητα τόσο έγγραφης (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού μηνύματος) όσο και προφορικής (τηλεφωνικής ή με προσωπική παρουσία στα γραφεία του Προμηθευτή) υποβολής αιτημάτων ή παραπόνων.

γ. Να αναφέρει αναλυτικά τις διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή (όπως επικοινωνία με την εταιρία, λογαριασμοί και χρεώσεις, Προσωπικό εξυπηρέτησης, διακανονισμός πίστωσης, εμπορικές πρακτικές / προώθηση υπηρεσιών, διαχείριση παραπόνων, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών/ άδικη αντιμετώπιση από εταιρία, παρεκκλίσεις από το κώδικα δεοντολογίας της εταιρίας). Ο Κώδικας δύναται επίσης να περιλαμβάνει τις κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Διαχειριστή του Δικτύου (όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, χρόνος σύνδεσης και χρεώσεις, ποιότητα ηλεκτροδότησης, μετρήσεις κατανάλωσης και λάθη, προβλήματα δικτύου).

δ. Να περιγράφει αναλυτικά τη διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων, την οποία δεσμεύεται να ακολουθεί ο Προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των χρονοδιαγραμμάτων και της μεθόδου επεξεργασίας (π.χ. προφορικός χειρισμός για τα απλά αιτήματα, έγγραφος χειρισμός για τα πιο περίπλοκα αιτήματα ή παράπονα). Η διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει δύο (2) τουλάχιστον επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων/ παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής.

ε. Να αναφέρει ρητώς το δικαίωμα προσφυγής του καταναλωτή σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για τις περιπτώσεις που ο τελευταίος δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή.

στ. Να καθορίζει την προθεσμία εντός της οποίας ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει την πρώτη απάντηση επί του υποβληθέντος από τον καταναλωτή αιτήματος/παραπόνου, η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των δέκα (10) εργάσιμων ημερών από σχετική υποβολή. Ο Προμηθευτής πρέπει να απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του ίδιου του Προμηθευτή και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο Προμηθευτής καθορίζει επίσης, στην απάντησή του, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής. Εάν κατά τη κρίση του Προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων και για τις πληροφορίες που μπορούν αυτοί να ζητήσουν από τον Προμηθευτή. Εάν το αίτημα /παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι είναι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον καταναλωτή για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Άρθρο 3: Σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου)

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να καταρτίσει και να θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών και λοιπών καταναλωτών, το οποίο να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που θέτει το παρόν έγγραφο.

2. Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής οφείλει να καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

α. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).

β. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή.

γ. Σύνοψη περιγραφής του αιτήματος /παραπόνου.

- δ. Σύνομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος.
- ε. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
- στ. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή.
- 3. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, πρέπει να καταχωρούνται:
 - α. Η ημερομηνία της επικοινωνίας.
 - β. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικά ή εγγράφως).
 - γ. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
 - δ. Σύνομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
 - ε. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.
- 4. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα.
- 5. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:
 - α. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.
 - β. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.
 - γ. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.
 - δ. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του.

Άρθρο 4: Ενημέρωση και πληροφόρηση των καταναλωτών

- 1. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν ικανοποιεί το αίτημά του, 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 του Προμηθευτή.
- 2. Ο Προμηθευτής οφείλει να αναρτά τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του.
- 3. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες του μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.
- 4. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών.

Άρθρο 5: Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

- 1. Κάθε Προμηθευτής αναρτά στην ιστοσελίδα του μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.
- 2. Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:
 - α. Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
 - β. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
 - γ. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
 - δ. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης».