



Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα,

e-mail: info@dei.com.gr

Α.Φ.Μ 090000045, Δ.Ο.Υ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ,

Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων 11 ΧΡΡCDDE9-----D

www.dei.gr

Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου

Κύριος στόχος του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας ΔΕΗ Α.Ε. («ΔΕΗ»), είναι η ποιοτική εξυπηρέτηση των Καταναλωτών Φυσικού Αερίου (εφεξής καλούμενοι «οι Καταναλωτές») και η βέλτιστη διαχείριση των αιτημάτων τους.

Η ΔΕΗ σχεδιάζει συγκεκριμένες και ενιαίες διαδικασίες, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η γρήγορη και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Καταναλωτών. Οι διαδικασίες αυτές είναι εναρμονισμένες με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Καταναλωτές (ΦΕΚ Β΄ 1969/01.06.2018) και συγκεκριμένα, με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.

Για τον σκοπό αυτό, η ΔΕΗ κατάρτισε και εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου, στον οποίο περιγράφονται με λεπτομέρεια ο τρόπος και οι διαδικασίες που οι Καταναλωτές πρέπει να ακολουθήσουν, όταν χρειάζονται **περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις για θέματα σχετικά με την προμήθεια φυσικού αερίου** στα ακίνητά τους και στις εγκαταστάσεις τους ή επιθυμούν να υποβάλουν κάποιο αίτημα/παράπονο, καθώς και η διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων αυτών, που ακολουθεί η ΔΕΗ.

Το παρόν κείμενο αποτελεί επικαιροποίηση του Κώδικα σύμφωνα με τις νέες διαδικασίες και τρόπους εξυπηρέτησης που υλοποιεί η ΔΕΗ.

Ο ισχύων Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου είναι αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ www.dei.gr και διατίθεται δωρεάν σε έντυπη μορφή στα καταστήματα της ΔΕΗ.

Ειδικότερα, ορίζονται τα εξής:

A. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

A1. Καταστήματα ΔΕΗ

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά ή εγγράφως, ανεξάρτητα από το θέμα και την πολυπλοκότητά τους, σε οποιοδήποτε κατάστημα ΔΕΗ με προσωπική παρουσία του Καταναλωτή ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.

Στην περίπτωση που επιλεγθεί η έγγραφη υποβολή θα πρέπει να συμπληρωθεί και να κατατεθεί το σχετικό έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.

A2. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά στο τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών 800-900-1000 δωρεάν ή στο +30 211 2110770 (για κλήσεις από εξωτερικό, με επιπλέον χρέωση), εφόσον αφορούν:

- Θέματα συμβάσεων προμήθειας Φυσικού Αερίου, (νέα σύμβαση, τροποποίηση υφιστάμενης

σύμβασης, προϊόντα και υπηρεσίες, ειδικά τιμολόγια κ.λπ.)

- Λογαριασμούς κατανάλωσης Φυσικού Αερίου και χρεώσεις (επεξήγηση λογαριασμών, ανάλυση χρεώσεων, τιμολογιακή πολιτική κ.λπ.)
- Ρυθμίσεις οφειλών
- Αίτημα για ενημέρωση σχετικά με νέα συμβόλαια και προϊόντα, ενημέρωση για ημερομηνία λήξης ισχύοντος συμβολαίου, βεβαιώσεις, υπόλοιπο λογαριασμού, ανάλυση χρεώσεων, πλάνο δόσεων διακανονισμών και ενημέρωση για το ωράριο των καταστημάτων.

Το αίτημα/παράπονο του Καταναλωτή είτε διεκπεραιώνεται άμεσα είτε προωθείται στα αρμόδια τμήματα για διεκπεραίωση, αναλόγως με την πολυπλοκότητα που παρουσιάζει και την ανάγκη για περαιτέρω αναζήτηση στοιχείων, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην **Ενότητα Γ** κατωτέρω.

Το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ λειτουργεί 24/7, όλο το 24ωρο, Δευτέρα έως Κυριακή.

Σημειώνεται ότι οι κλήσεις που ηχογραφούνται αποθηκεύονται με ασφάλεια και καταστρέφονται μόλις παρέλθει το χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών, με τις εξαιρέσεις που προβλέπονται στον νόμο (ενδεικτικά Ν. 3758/2009) για μεγαλύτερη διάρκεια διακράτησής τους (βλ. Privacy Policy της ΔΕΗ: <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/etairiki-diakivernisi/enimerwsi-gia-ta-dedomena-proswpikou-xaraktira/>).

Εξαίρεση μπορούν να αποτελούν επίσης κλήσεις για τις οποίες έχουν υποβληθεί παράπονα/καταγγελίες ή έχουν ασκηθεί δικαιώματα πρόσβασης κατά ΓΚΠΔ εντός του εξαμήνου .

A3. Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε. www.dei.gr, συμπληρώνοντας, ανάλογα με το είδος των αιτημάτων/παραπόνων, τις σχετικές φόρμες επικοινωνίας στην ενότητα Υποστήριξη & Επικοινωνία.

Παρατίθενται χρήσιμα links:

<https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/ypostiriksi-epikoinonia/xrisima-entypa-fysiko-aerio/>

<https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/ypostiriksi-epikoinonia/genikes-plirofories-fysiko-aerio/>

B. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

B1. Αιτήματα/παράπονα σχετικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου από τη ΔΕΗ

Οι κυριότερες κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν την Προμήθεια Φυσικού Αερίου από τον Προμηθευτή ΔΕΗ είναι οι ακόλουθες:

- Θέματα προσυμβατικής ενημέρωσης
- Σύμβαση, συμβατικοί όροι (π.χ. ενεργοποίηση, καταγγελία, όροι, τροποποίηση κ.ο.κ.)
- Τιμολόγια/Λογαριασμοί (π.χ. μη κατανοητοί λογαριασμοί/χρεώσεις/μέθοδος τιμολόγησης/καθυστερημένη επίδοση κ.ο.κ.)
- Τιμολογιακή πολιτική
- Μέθοδοι/τρόποι πληρωμής (π.χ. διαθεσιμότητα, χρεώσεις, αξιοπιστία κ.ο.κ.)
- Ρύθμιση οφειλών/διακανονισμοί
- Αλλαγή προμηθευτή
- Αποσύνδεση λόγω χρέους, καθυστερημένης οφειλής
- Μετρητής κατανάλωσης (π.χ. έλεγχος, αλλαγή, παραβίαση, δυσλειτουργία μετρητή κ.ο.κ.)
- Καταβολή/αναπροσαρμογή εγγύησης
- Θέματα εξυπηρέτησης/ποιότητας υπηρεσιών
- Διαχείριση λοιπών αιτημάτων/παραπόνων
- Άλλα θέματα

B2. Αιτήματα/παράπονα σχετικά με τις αρμοδιότητες του Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΑ)

Για την εξυπηρέτηση των Καταναλωτών ενημερώνουμε ότι **για τις παρακάτω κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων πρέπει να απευθύνονται απευθείας στον Διαχειριστή Δικτύου (ΔΕΔΑ)** που είναι και ο μόνος αρμόδιος για τη διαχείριση/επίλυσή τους :

Κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα ΔΕΔΑ

- Διακοπές τροφοδότησης
- Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
- Ποιότητα τροφοδότησης
- Δεδομένα μετρήσεων/καταναλώσεων
- Προβλήματα/Βλάβες Δικτύου
- Ενεργοποίηση νέας παροχής

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν εντός της περιφέρειας Αττικής μπορούν να απευθύνονται στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΔΑ 213 0882000/11322, καθώς και γραπτώς στο e-mail Τμήματος Υποστήριξης Καταναλωτών customersupport@edaattikis.gr
Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης για την περιοχή της Αττικής 11322

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στις περιοχές του νομού Θεσσαλονίκης και της Περιφέρειας Θεσσαλίας μπορούν να μεταβούν εδώ:

<https://www.edathess.gr/epikoinwnia>

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης για την περιοχή Θεσσαλονίκης- Θεσσαλίας 10302

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στις περιοχές των Περιφερειών Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Στερεάς Ελλάδας, Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδος, Ηπείρου και Πελοποννήσου μπορούν να μεταβούν εδώ:

<https://deda.gr/επικοινωνία/>

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης για περιοχές λοιπής Ελλάδος 11711

Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Γ1. Διαδικασία εξέτασης όλων των αιτημάτων/παραπόνων, πλην αυτών που αφορούν τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις

Η ΔΕΗ παρέχει την πρώτη απάντηση στα αιτήματα/παραπόνια, ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής τους, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επομένη της ημέρας υποβολής τους στη ΔΕΗ. Ωστόσο, σε περιπτώσεις που κατά την κρίση της ΔΕΗ χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της πληρότητας/βασιμότητας ή μη του εκάστοτε αιτήματος/παραπόνου, ο Καταναλωτής ενημερώνεται εγγράφως για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Η ΔΕΗ απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει καταχωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της ίδιας ως Προμηθευτή και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου.

Εφόσον προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, η ΔΕΗ καθορίζει επίσης, στην απάντησή της, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

Σε περίπτωση που για την απάντηση στο υποβληθέν αίτημα/ παράπονο, απαιτείται εμπλοκή τρίτων φορέων (όπως π.χ., ο ΔΕΔΑ) ο Καταναλωτής ενημερώνεται για την εν λόγω εμπλοκή τρίτων φορέων καθώς και για τις πληροφορίες που αυτοί μπορούν να ζητήσουν από τη ΔΕΗ υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτή για την επίλυση του αιτήματός/παραπόνου του.

Εάν ο Καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την εφαρμοσθείσα διαδικασία ή από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να υποβάλει εγγράφως τις αντιρρήσεις τις ίδιες ως άνω αναφερόμενες διαδικασίες (βλ. Ενότητα Α, «Τρόποι υποβολής αιτημάτων/ παραπόνων») και να ζητήσει

επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου σε δεύτερο επίπεδο από τον Τομέα Εξειδικευμένης Πληροφόρησης της Διεύθυνσης Ελέγχου Μετρήσεων Τιμολογήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Καταναλωτών της ΔΕΗ Α.Ε., ο οποίος θα επανεξετάσει το αίτημα/παραπόνο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, ενημερώνοντάς τον παράλληλα ότι, σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από τη δεύτερη αυτή απάντηση της ΔΕΗ επί του υποβληθέντος αιτήματός/παραπόνου του, έχει το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (**Ενότητα Δ**) αναφέροντας τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων, καθώς και τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της ΔΕΗ ως Προμηθευτή.

Γ2. Διαδικασία εξέτασης εγγράφων αντιρρήσεων που αφορούν αποκλειστικά λογαριασμούς κατανάλωσης ή στις χρεώσεις προμήθειας Φυσικού Αερίου

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Καταναλωτή ως προς το πληρωτέο ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, ακολουθείται η εξής διαδικασία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον ισχύοντα Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Καταναλωτές:

α) Ο Καταναλωτής οφείλει να υποβάλει εγγράφως τις τεκμηριωμένες αντιρρήσεις του στο ειδικό έντυπο το οποίο βρίσκεται διαθέσιμο στο <https://www.dei.gr/media/j1ghix1a/amfisvitisilogariasmou.pdf>, πριν από τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού κατανάλωσης που αμφισβητείται. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, η σχετική απαίτηση θεωρείται αναγνωρισμένη και μη αμφισβητούμενη από τον Καταναλωτή.

β) Η ΔΕΗ αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Καταναλωτή και απαντά εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επομένη της λήψης των έγγραφων αντιρρήσεών του, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της και οριστικοποιώντας τα ποσά των πληρωμών, δίνοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης Φυσικού Αερίου που αμφισβητείται.

γ) Αν η ΔΕΗ κρίνει ότι οι έγγραφες αντιρρήσεις του Καταναλωτή που αφορούν τους λογαριασμούς ή τις χρεώσεις είναι ενδεχομένως βάσιμες και ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση αυτών, αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον Καταναλωτή για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Εάν το αίτημα αφορά χρεώσεις τρίτων (π.χ ΔΕΔΑ), η ΔΕΗ παραπέμπει το αίτημα/παραπόνο στον αρμόδιο τρίτο και ενημερώνει σχετικά τον Καταναλωτή.

δ) Ο Καταναλωτής, εφόσον συμφωνεί με την τελική απάντηση που θα λάβει από τη ΔΕΗ, καταβάλλει το τελικό ποσό, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται στο απαντητικό έγγραφο της ΔΕΗ.

ε) Εάν ο Καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την εφαρμοσθείσα διαδικασία ή από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να ζητήσει επανεξέταση των αντιρρήσεων με τις ίδιες ως

άνω αναφερόμενες διαδικασίες (βλ. Ενότητα Α, «Τρόποι υποβολής αιτημάτων/παραπόνων») σε δεύτερο επίπεδο από τον Τομέα Εξειδικευμένης Πληροφόρησης της Διεύθυνσης Ελέγχου Μετρήσεων & Τιμολογήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Καταναλωτών της ΔΕΗ Α.Ε., ο οποίος θα επανεξετάσει τις έγγραφες αντιρρήσεις εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, ενημερώνοντάς τον παράλληλα ότι, σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από τη δεύτερη αυτή απάντηση της ΔΕΗ επί των αντιρρήσεών του, έχει το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (**Ενότητα Δ**) αναφέροντας τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων, καθώς και τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της ΔΕΗ ως Προμηθευτή.

Δ. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής μετά από την υποβολή του αιτήματός/παραπόνου του δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της ΔΕΗ, μπορεί να υποβάλει το αίτημά/παραπόνό του σε ανεξάρτητους εναλλακτικούς φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ενδεικτικά στους κάτωθι:

- Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ. 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, Fax.: 210 6460414, E-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr)
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Πλ. Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα, E-mail: 1520@efpolis.gr), τηλ. 210 3839000
- Στην ΠΑΑΕΥ, μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας ENOMOS (Energy Ombudsman Operating System), που έχει αναπτύξει για τον σκοπό αυτό.

Ε. ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΔΕΗ

Η ΔΕΗ αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Καταναλωτών της, την οποία επίσης διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση περιέχει τα ακόλουθα:

- Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που υπεβλήθησαν ανά κατηγορία.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για τον Καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

Z. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Στο πλαίσιο της συνεχούς και πλήρους ενημέρωσης των Καταναλωτών της, η ΔΕΗ ενημερώνει τους Καταναλωτές με κάθε πρόσφορο τρόπο τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου και για κάθε τυχόν τροποποίηση αυτού.

Ημερομηνία τελευταίας επικαιροποίησης, 30.01.2024.