



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα, email: info@dei.com.gr
Α.Φ.Μ. 090000045, Δ.Ο.Υ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ,
Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων 11 ΧΡΡCΔΔΕ9-----D
www.dei.gr

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κύριος στόχος του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας ΔΕΗ Α.Ε. («ΔΕΗ»), είναι η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών 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 πελατών της. Οι διαδικασίες αυτές είναι εναρμονισμένες με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/9.4.2013) και συγκεκριμένα, με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.

Για το σκοπό αυτό, η ΔΕΗ κατάρτισε και εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών, στον οποίο περιγράφονται με λεπτομέρεια ο τρόπος και οι διαδικασίες που οι πελάτες πρέπει να ακολουθήσουν, όταν χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις για θέματα σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στα ακίνητά τους και στις εγκαταστάσεις τους ή επιθυμούν να υποβάλουν κάποιο αίτημα/παράπονο.

Ο Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών είναι αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ (www.dei.gr) και διατίθεται δωρεάν σε έντυπη μορφή στα Καταστήματα της ΔΕΗ.

Ειδικότερα, περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

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 πελάτη ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.

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

A2. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών - 11770

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά στο πανελλαδικό κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών «11770» (αστική χρέωση), εφόσον αφορούν σε:

1. Θέματα λογαριασμών (ποσό προς εξόφληση, ημερομηνία λήξης, καταναλώσεις, χρεώσεις και λοιπά).

2. Θέματα Ευάλωτων Πελατών και δικαιούχων Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ).

Παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση του ΚΟΤ και ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, δίνονται πληροφορίες για την εξέλιξη της πορείας της αίτησης που έχει καταθέσει ο πελάτης και διευκρινίζονται λοιπά θέματα που αφορούν στο ΚΟΤ και στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών.

3. Πληροφορίες, δικαιολογητικά και διαδικασίες (νέα ηλεκτροδότηση, αλλαγή ονόματος, λύση Σύμβασης, τρόπους πληρωμής, νυκτερινό τιμολόγιο και λοιπά).

4. Ρύθμιση οφειλών.

5. Προσφορά, Υπογραφή & Λύση Σύμβασης Προμήθειας εξ αποστάσεως.

Το αίτημα/παράπονο του πελάτη διεκπεραιώνεται άμεσα. Για θέματα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του τηλεφωνικού κέντρου, ο πελάτης ενημερώνεται για την αρμόδια υπηρεσία της ΔΕΗ στην οποία πρέπει να απευθυνθεί.

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί :

Δευτέρα - Παρασκευή 7:00 π.μ. - 7:00 μ.μ. (για τα παραπάνω θέματα πλην των ρυθμίσεων οφειλών και της υπογραφής/λύσης Σύμβασης Προμήθειας)

Δευτέρα - Παρασκευή 7:30 π.μ. - 4:00 μ.μ. (για ρυθμίσεις οφειλών)

Δευτέρα - Παρασκευή 7:30 π.μ. - 4:00 μ.μ. (για υπογραφή/λύση σύμβασης)

A3. Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση

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

Συγκεκριμένα:

- τη φόρμα «Επικοινωνήστε μαζί μας» για αίτημα/παράπονο που αφορά σε γενικά θέματα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, θέματα λογαριασμών, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) - Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, Αλλαγή Προμηθευτή και άλλα,
- τη φόρμα «Διόρθωση / Αλλαγή Στοιχείων Λογαριασμού» για αίτημα ή και παράπονο που αφορά σε διόρθωση λανθασμένων προσωπικών στοιχείων σε λογαριασμό πελάτη ή σε αλλαγή/διόρθωση της διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού,

- τη φόρμα «e-bill info» (Ηλεκτρονικός λογαριασμός) για αίτημα/παράπονο που αφορά στην εγγραφή των πελατών στην υπηρεσία e-bill info, μέσω της οποίας παρέχεται άμεση ηλεκτρονική πρόσβαση στους λογαριασμούς του τελευταίου 12μήνου όλων των ακινήτων του πελάτη, εκτύπωση αντιγράφων τους και αρχειοθέτησή τους.

B. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι βασικές κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν στην Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή ΔΕΗ είναι οι ακόλουθες:

- Σύνδεση στο δίκτυο
- Ενεργοποίηση σύνδεσης
- Σύμβαση, συμβατικοί όροι (ενεργοποίηση, καταγγελία, όροι)
- Τιμολόγια/Λογαριασμοί (μη κατανοητοί λογαριασμοί/χρεώσεις/μέθοδος τιμολόγησης/καθυστερημένη αποστολή)
- Τιμολόγηση (εκτιμώμενη κατανάλωση, ενδείξεις μετρητή, λάθη υπολογισμού χρεώσεων)
- Τιμές
- Μέθοδοι/τρόποι πληρωμής (διαθεσιμότητα, χρεώσεις, αξιοπιστία)
- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές
- Αλλαγή προμηθευτή
- Αποσύνδεση λόγω χρέους, καθυστερημένης οφειλής
- Δίκτυο (θέματα δικτύου, π.χ. εγκαταστάσεις δικτύου, εργασίες δικτύου)
- Μετρητής κατανάλωσης (π.χ. έλεγχος, αλλαγή, παραβίαση, δυσλειτουργία μετρητή)
- Ποιότητα τάσης (διακοπές, αυξομειώσεις, διαταραχές)
- Υπηρεσίες εξυπηρέτησης
- Προώθηση σε άλλο φορέα λόγω μη αρμοδιότητας

Γ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Απλά αιτήματα/παράπονα επιλύονται αμέσως και ενημερώνεται ο πελάτης.

2. Έγγραφα αιτήματα/παράπονα που κατατίθενται απευθείας στη ΔΕΗ ή υποβάλλονται μέσω ανεξάρτητων φορέων, καταχωρούνται ηλεκτρονικά απευθείας στο μηχανογραφικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών με αριθμό πρωτοκόλλου και εν συνεχεία διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες της Επιχείρησης προς επίλυση.

Τα έγγραφα αιτήματα κατηγοριοποιούνται ως προς το είδος (αίτημα, παράπονο) και το θέμα που αφορούν (χρεώσεις λογαριασμών, χρεώσεις υπέρ τρίτων, προβλήματα εξυπηρέτησης, κλπ).

Για κάθε έγγραφο αίτημα καταχωρούνται, εκτός από τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη, σύντομη περιγραφή του αιτήματος/παραπόνου, ενέργειες που έγιναν για τη διεκπεραίωσή του, επιμέρους επικοινωνία με τον πελάτη εφόσον κρίθηκε απαραίτητη.

Η εξέλιξη του κάθε αιτήματος/παραπόνου παρακολουθείται ηλεκτρονικά μέχρι την οριστική διεκπεραίωσή του.

Περίπτωση Α

Επίπεδα εξέτασης όλων των αιτημάτων/παραπόνων, πλην αυτών που αφορούν στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή στις χρεώσεις

Η απάντηση στα αιτήματα/παραπόνια, ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής τους, παρέχεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους στη ΔΕΗ, με οριστική επίλυσή τους ή προσδιορισμό νέας ημερομηνίας με έγγραφη ενημέρωση του πελάτη, για την οριστική απάντηση, σε περιπτώσεις που χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του εκάστοτε αιτήματος/παραπόνου.

Ο πελάτης ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων και για τις πληροφορίες που μπορεί αυτοί να ζητήσουν από τη ΔΕΗ υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή για την επίλυση του αιτήματός του.

Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από όλη τη διαδικασία ή από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να υποβάλει εγγράφως τις αντιρρήσεις του και να ζητήσει επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου σε δεύτερο επίπεδο από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΗ.

Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί και από τη δεύτερη απάντηση που θα λάβει από τη ΔΕΗ, ενημερώνεται εγγράφως εντός 5 ημερών για το δικαίωμα του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Ενότητα Δ) ή σε ένδικα μέσα.

Περίπτωση Β

Επίπεδα εξέτασης αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν μόνον στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή στις χρεώσεις

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης Η/Ε, ακολουθείται η εξής διαδικασία :

α) Ο πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τις τεκμηριωμένες αντιρρήσεις του πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που

αμφισβητείται. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, η απαίτηση θεωρείται αναγνωρισμένη από τον πελάτη.

β) Η ΔΕΗ αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του πελάτη και απαντά εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του εγγράφου 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 Η/Ε που αμφισβητείται.

γ) Αν η ΔΕΗ κρίνει ότι το αίτημα ή παράπονο του πελάτη που αφορά στους λογαριασμούς ή στις χρεώσεις είναι βάσιμο και ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

δ) Ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το τελικό ποσό, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται στο απαντητικό έγγραφο της ΔΕΗ.

Εάν τελικά ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να αποταθεί σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Ενότητα Δ) ή να προσφύγει σε ένδικα μέσα.

Δ. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα

Τηλ.: 2106460862, 2106460814, 2106460612, 2106460734, 2106460458

Fax.: 210 6460414

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>