

# Εκσυγχρονισμός στην Εξυπηρέτηση Πελατών



## Δικαίωμα στην ποιοτική εξυπηρέτηση!

Με το νέο Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β' Αρ. Φύλλου 832/9.4.2013), τέθηκαν σε ισχύ νέες διατάξεις για την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τους Προμηθευτές κατά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

### Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών

Οι Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας είναι υποχρεωμένοι να:

1. Διατηρούν επαρκώς **στελεχωμένη και κατάλληλα καταρτισμένη Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών** που είναι αρμόδια για:
  - α. Την παροχή πληροφοριών και επαρκών απαντήσεων στα αιτήματα/ερωτήματα των καταναλωτών – πελατών τους.
  - β. Την επεξεργασία των αιτήσεων των καταναλωτών για σύναψη Σύμβασης.
  - γ. Την παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα πελατών/καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων και των αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του πελάτη.
  - δ. Την παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.
2. **Δημοσιοποιούν τα στοιχεία επικοινωνίας και λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης πελατών** (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ωράριο λειτουργίας), για κάθε ενδιαφερόμενο.
3. **Δημοσιοποιούν τα στοιχεία επικοινωνίας και τα σημεία εξυπηρέτησης των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών τους**, σε περίπτωση που τους χρησιμοποιούν προς εξυπηρέτηση των πελατών τους, και να ελέγχουν την τήρηση των προδιαγραφών εξυπηρέτησης που αυτοί παρέχουν στα εν λόγω σημεία.

### Τυποποιημένα ενημερωτικά έντυπα για πληρέστερη ενημέρωση

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και **διαθέτει δωρεάν στα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών** και μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:
  - A. Γενικά – ενημερωτικά
    - [Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.](#)
    - Έντυπο με τους Γενικούς Όρους Σύμβασης Προμήθειας (ανά κατηγορία Πελατών).
    - Έντυπο για την προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξής τους σε αυτήν την κατηγορία.
  - B. Προσυμβατικά (πριν την υπογραφή Σύμβασης)
    - Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.
    - Έντυπο εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη.
    - Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
    - Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης Σύμβασης από απόσταση.
  - Γ. Συμβατικά (όταν ο Καταναλωτής είναι ήδη πελάτης του συγκεκριμένου Προμηθευτή)
    - Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.
    - Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.
    - Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.
    - Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.
    - Έντυπο εξουσιοδότησης για διακοπή ηλεκτροδότησης.

- Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης.
- Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας.

## Διαχείριση των αιτημάτων-παραπόνων των καταναλωτών

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση και τους απαραίτητους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών τους.
2. Για το σκοπό αυτό, κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει προς τους ενδιαφερόμενους Πελάτες του τον «Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών», στον οποίο περιγράφονται αναλυτικά η ενδοεταιρική διαδικασία και οι προθεσμίες διαχείρισης των αναφορών των πελατών του, καθώς και ο φορέας στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν εάν δεν ικανοποιηθούν ή δεν επιλυθεί η διαφορά τους με τον Προμηθευτή τους.
3. Ο ανωτέρω Κώδικας καταρτίζεται σύμφωνα με τις **«Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών»**, που περιλαμβάνονται ως Παράρτημα ΙΙΙ στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, ώστε να τηρούνται κάποιες ελάχιστες αρχές/προδιαγραφές διαχείρισης αιτημάτων – παραπόνων από όλους τους Προμηθευτές.
4. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει παραβίαση των ανωτέρω Αρχών από κάποιον Προμηθευτή, αποφασίζει σχετικά μετά από ακρόαση του εμπλεκόμενου Προμηθευτή και αναρτά την πράξη της στην ιστοσελίδα της για ένα μήνα. Σε κάθε περίπτωση, η ΡΑΕ ενημερώνει τους Πελάτες σχετικά με τον προβλεπόμενο από τη νομοθεσία φορέα στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους.

Σχετικά με το θέμα αυτό δείτε και τις [Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών](#).

## Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

1. Οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν στην ιστοσελίδα τους Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας, με σκοπό την πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους (π.χ. διαχειριστές δικτύων) και αφορούν την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας και τις σχετικές διαδικασίες.
2. Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας περιέχει συνοπτικές πληροφορίες τουλάχιστον για τα ακόλουθα:
  - Περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές, σχετικές χρεώσεις, καθώς και στις υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία εμπίπτει, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας.
  - Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του Δικτύου, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των καταναλωτών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες χρεώσεις.
  - Περιγραφή των διαδικασιών και των προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και σχετικών ρητρών.
  - Περιγραφή των προϋποθέσεων και των διαδικασιών ένταξης σε μία από τις προσφερόμενες από τον Προμηθευτή κατηγορίες, καθώς και των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.
  - Περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας.
  - Τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή.