

## Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Καταναλωτών

### 1. Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών

Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (εφεξής ο «Προμηθευτής») είναι υποχρεωμένη να:

- 1.1. Διατηρεί επαρκώς στελεχωμένη και κατάλληλα καταρτισμένη Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών που είναι αρμόδια για:
  - i. Την παροχή πληροφοριών και επαρκών απαντήσεων στα αιτήματα/ερωτήματα των καταναλωτών - πελατών της.
  - ii. Την επεξεργασία των αιτήσεων των καταναλωτών για σύναψη Σύμβασης.
  - iii. 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.
  - iv. Την παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.
- 1.2. Δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας και λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ωράριο λειτουργίας), για κάθε ενδιαφερόμενο.
- 1.3. Δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας και τα σημεία εξυπηρέτησης των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών της, σε περίπτωση που τους χρησιμοποιεί προς εξυπηρέτηση των Πελατών της, και να ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών εξυπηρέτησης που αυτοί παρέχουν στα εν λόγω σημεία.

### 2. Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων από τον Προμηθευτή

Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ οφείλει:

- 2.1. να λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των καταναλωτών γρήγορα και αποτελεσματικά και
- 2.2. να διαθέτει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των καταναλωτών.

### 3. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών

- 3.1. Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ έχει καταρτίσει και διατηρεί Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών και λοιπών καταναλωτών (υποψήφιων πελατών)
- 3.2. Η Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων:
  - i. 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.
  - ii. Αναφέρει αναλυτικά τις διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου από τον Προμηθευτή (όπως επικοινωνία με την Εταιρεία, λογαριασμοί και χρεώσεις, Προσωπικό εξυπηρέτησης, διακανονισμός πίστωσης, εμπορικές πρακτικές/πρώθηση υπηρεσιών, διαχείριση παραπόνων, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών/άδικη αντιμετώπιση από την Εταιρεία, παρεκκλίσεις από τον Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας της Εταιρείας). Η Διαδικασία περιλαμβάνει τις κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που επιπίπτουν στην αρμοδιότητα του εκάστοτε Διαχειριστή του Δικτύου (όπως διακοπές ηλεκτροδότησης ή/και παροχής φυσικού αερίου, χρόνος σύνδεσης και χρεώσεις, μετρήσεις κατανάλωσης και λάθη, προβλήματα δικτύου).
  - iii. 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 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.

- iv. Προβλέπει 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.
- v. 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 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.

#### 4. Σύστημα καταγραφής αναφορών

- 4.1. Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ διαθέτει σε λειτουργία πλήρες Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών και λοιπών καταναλωτών.
- 4.2. Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/παράπονο, ο Προμηθευτής καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:
  - i. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικός ή εγγράφως).
  - ii. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλοντα καταναλωτή.
  - iii. Σύνομη περιγραφή του αιτήματος/παραπόνου.
  - iv. Σύνομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος.
  - v. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
  - vi. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή.
- 4.3. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:
  - i. Η ημερομηνία της επικοινωνίας.
  - ii. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικός ή εγγράφως).
  - iii. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
  - iv. Σύνομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα

επικοινωνία.

ν. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

4.4. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα.

4.5. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

- i. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.
- ii. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.
- iii. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.
- iv. 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.

## 5. Ενημέρωση και πληροφόρηση των καταναλωτών

5.1. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον καταναλωτή εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

- i. Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
- ii. Για τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της απόφασής του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

5.2. Ο Προμηθευτής ενημερώνει για την Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών μέσω της ιστοσελίδας του.

## 6. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

6.1. Ο 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.

6.2. Η Ετήσια Έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- i. Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
- ii. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
- iii. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
- iv. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

## 7. Τυποποιημένα ενημερωτικά έντυπα για πληρέστερη ενημέρωση

Ο Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:

7.1. Γενικά – ενημερωτικά

- i. Τιμολόγια Χαμηλής Τάσης Ηλεκτρικής Ενέργειας / Οικιακών & Εμπορικών Πελατών Φυσικού Αερίου.

- ii. Έντυπο με τους Γενικούς Όρους Σύμβασης Προμήθειας (ανά κατηγορία Πελατών) Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- iii. Έντυπο με τους Ειδικούς Όρους Σύμβασης Προμήθειας (ανά κατηγορία Πελατών) Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου..

#### 7.2. Προ-συμβατικά (πριν την υπογραφή Σύμβασης)

- i. Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου που περιλαμβάνει έγγραφη εξουσιοδότηση του Πελάτη προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή την εκπροσώπηση του Μετρητή Φορτίου ή/και Φυσικού Αερίου και τα ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.
- ii. Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.

#### 7.3. Συμβατικά (όταν ο Καταναλωτής είναι ήδη πελάτης Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου του συγκεκριμένου Προμηθευτή)

- i. Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- ii. Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων για την παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- iii. Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- iv. Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- v. Έντυπο εξουσιοδότησης παύσης εκπροσώπησης μετρητή φορτίου Ηλεκτρικής Ενέργειας & διακοπής ηλεκτροδότησης παροχής.
- vi. Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- vii. Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- viii. Έντυπο Αλλαγής Χρήστη Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας / Φυσικού Αερίου.
- ix. Έντυπο Εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη για Φυσικό Αέριο έναντι του Αρμοδίου Διαχειριστή.

## 8. Ενημέρωση για την Ενέργεια στην Ελλάδα

8.1. Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ αναρτά στην ιστοσελίδα της ενημερώσεις για την Ενέργεια στην Ελλάδα, με σκοπό την πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους (π.χ. διαχειριστές δικτύων) και αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου και τις σχετικές διαδικασίες.

8.2. Οι ενημερώσεις για την Ενέργεια περιέχουν συνοπτικές πληροφορίες μεταξύ άλλων για τα ακόλουθα:

- i. Περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου 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.
- ii. Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου που παρέχονται από τον εκάστοτε 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.
- iii. Περιγραφή των διαδικασιών και των προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου και σχετικών ρητρών.
- iv. 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.
- v. Περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας.
- vi. Τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή.