ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΣ: Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
Volton Α.Ε. Λεωφ. Ανδρέα Συγγρού 128, 117 45, Αθήνα
Τηλ.: 11300, 216 3001000, Fax: 210 4283424
www.volton.gr - info@volton.gr

Α. Γενικά
Β. Υποβολή αιτημάτων και παραπόνων
Γ. Κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων
Δ. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
Ε. Φιλική επίλυση διαφορών
ΣΤ. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων
Ζ. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών
Η. Επικαιροποίηση του Κώδικα

Α. ΓΕΝΙΚΑ

Η Volton, ως προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας και έχοντας στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη ή υποψήφιου πελάτη, ακολουθεί τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων των πελατών (θα αναφέρεται ως «Κώδικας») με στόχο την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της

Κάθε αναφορά του παρόντος Κώδικα σε «πελάτες» αφορά τόσο τους υφιστάμενους πελάτες της Volton Α.Ε., όσο και τους λοιπούς καταναλωτές (υποψήφιους πελάτες).

Αντικείμενο του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση και η επίλυση των αιτημάτων/παραπόνων, τα οποία υποβάλλουν προς την Εταιρεία οι Πελάτες της.

Η Volton Α.Ε. λειτουργεί και διαθέτει στην υπηρεσία των Πελατών της, πλήρως στελεχωμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση του αναγνώστη του κώδικα, παρακάτω αναφέρεται, συνοπτικά, η δομή:

Β. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι Πελάτες μπορούν να υποβάλλουν κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Η υποβολή αιτημάτων και παραπόνων μπορεί να γίνει με τους παρακάτω τρόπους:

- Τηλεφωνικά με χρήση του αριθμού 11300 & 2163001000
- Εγγράφως με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: Σκουζέ 14, 185 36 Πειραιάς
- Ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα www.volton.gr, μέσω της φόρμας επικοινωνίας
- Με Fax μέσω του αριθμού 210 4283424

Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

1. Ενημέρωση Καταναλωτών
2. Αίτηση για προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τη Volton
3. Παροχή πληροφοριών και απαντήσεις σε αιτήματα μελλοντικών Πελατών σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας
4. Επεξήγηση λογαριασμού και χρεώσεων κατανάλωσης
5. Διακανονισμοί-ρύθμιση οφειλών
6. Επανέκδοση λογαριασμού
7. Αίτηση για ενημέρωση δεδομένων κατανάλωσης
8. Αίτηση αλλαγής στοιχείων πελάτη - τροποποίηση σύμβασης
9. Καταγγελία σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
10. Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης
11. Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών
12. Άδικη αντιμετώπιση από την Εταιρεία
13. Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΣ: Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
Volton Α.Ε. Λεωφ. Ανδρέα Συγγρού 128, 117 45, Αθήνα
Τηλ.: 11300, 216 3001000, Fax: 210 4283424
www.volton.gr - info@volton.gr

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΟ ΔΕΔΔΗΕ

1. Διακοπές ηλεκτροδότησης
2. Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
3. Ποιότητα ηλεκτροδότησης
4. Μετρήσεις κατανάλωσης
5. Προβλήματα Δικτύου
6. Αύξηση ή μείωση ισχύος της παροχής
7. Ενεργοποίηση νέας παροχής

1. Καταχώρηση του αιτήματος/παραπόνου σε ηλεκτρονική εφαρμογή στην καρτέλα του Πελάτη.
2. Η Volton θα πρέπει να έχει εξετάσει το αίτημα/παράπονο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους.
3. Όπου είναι εφικτό σε απλά αιτήματα/παράπονα η Volton τα διευθετεί προφορικά και άμεσα. Σε περίπτωση έγγραφου αιτήματος/παραπόνου το οποίο αφορά πιο περίπλοκα αιτήματα ή παράπονα, η Volton παρέχει έγγραφη απάντηση.
4. Σε κάθε περίπτωση, η πρώτη απάντηση της Volton στον Πελάτη (έγγραφη ή προφορική) παρέχεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών.
5. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Volton, έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί εγγράφως την επανεξέταση της απάντησης. Τα έγγραφα αιτήματα επανεξέτασης προωθούνται στα αρμόδια τμήματα με την επισήμανση ότι αφορούν εξέταση αιτήματος σε δεύτερο επίπεδο.
6. Η έγγραφη αίτηση επανεξέτασης πρέπει να απαντηθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της.
7. Αν και πάλι ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση που έλαβε, τότε η Volton τον ενημερώνει εγγράφως εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, για το δικαίωμά του να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς.
8. Η Volton θα απαντά αιτιολογημένα και θα επεξηγεί κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο για το εάν έχει χωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της Volton, και θα προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου.
9. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ ΔΕΔΔΗΕ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από τη Volton, η Volton θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.
10. Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, η Volton καθορίζει στην απάντησή της και τον χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής.
11. Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και η Volton κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται, καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Ε. ΦΙΛΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε κάθε περίπτωση διαφορών με τον καταναλωτή, η Volton επιδιώκει την φιλική επίλυσή τους. Ο καταναλωτής εάν δεν ικανοποιηθεί μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (http://www.synigoroskatanaloti.gr/, τηλ.: 210 6460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που θα προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΣ: Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
Volton Α.Ε. Λεωφ. Ανδρέα Συγγρού 128, 117 45, Αθήνα
Τηλ.: 11300, 216 3001000, Fax: 210 4283424
www.volton.gr - info@volton.gr

ΣΤ. ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η καταχώρηση και η διαχείριση των αιτημάτων/παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται άμεσα από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών σε ηλεκτρονική εφαρμογή, με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου).

- **ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΟ, Η VOLTON ΚΑΤΑΧΩΡΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΤΑ ΕΞΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:**

1. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).
2. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη.
3. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος/παραπόνου.
4. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της Volton κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου.
5. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
6. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον Πελάτη.

- **ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΚΑΤΑΧΩΡΟΥΝΤΑΙ:**

1. Η ημερομηνία της επικοινωνίας.
2. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως).
3. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινώνησε, εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
4. Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
5. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.

- **ΚΑΘΕ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΕΤΑΙ ΕΠΙ ΤΗ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΥ ΥΠΕΒΛΗΘΗΣΑΝ ΜΕ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΟ.**

- **ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΚΑΘΕ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΚΑΤΑΧΩΡΟΥΝΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:**

1. Τα στάδια της διαδικασίας που εφαρμόζει η Volton για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παράπονου.
2. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα.
3. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παράπονου.
4. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης της Volton είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

Ζ. ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Η Volton αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών της, την οποία επίσης διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.
Η Ετήσια Έκθεση περιέχει τα ακόλουθα:

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

Η. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Με στόχο την καλύτερη ενημέρωση των πελατών της, η Volton ενημερώνει τους Πελάτες της με πρόσφορο τρόπο τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο για την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων και για τυχόν τροποποίηση του παρόντος Κώδικα.