



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Άρθρο 1: Διαχείριση αιτημάτων & παραπόνων από τους Προμηθευτές

Η GREEN έχει σκοπό της, την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων των πελατών και αυτό επιτυγχάνεται με :

- Αποτελεσματική λήψη των αιτημάτων / παραπόνων των Πελατών,
- Άμεση προώθηση των αιτημάτων / παραπόνων των Πελάτων στο υπεύθυνο τμήμα
- Ανάλυση και εκτίμηση του αιτήματος/ παραπόνου του Πελάτη από το υπεύθυνο τμήμα
- Βελτίωση της επικοινωνίας με του Πελάτες
- Εντοπισμός και εξάλειψη των αιτιών που οδήγησαν σε αίτημα/ παράπονο ώστε να αποκλειστεί η επανεμφάνισή τους
- Συλλογή πληροφοριών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των Πελατών της εταιρείας
- Συλλογή πληροφοριών για τη βελτίωση των προγραμμάτων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται στους Πελάτες
- Συλλογή πληροφοριών με σκοπό τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Οι υπευθυνότητες έχουν οριστεί ως εξής:

- Υπεύθυνος Customer Care
- Υπεύθυνος Contract Management
- Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Άρθρο 2: Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων καταναλωτών

Η GREEN έχει αναρτημένο τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων/ παραπόνων με τρόπο ώστε να έχουν πρόσβαση όλοι οι υφιστάμενοι και υποψήφιοι πελάτες και τηρώντας τις εξής προϋποθέσεις:

1. Τρόποι υποβολής του αιτήματος:

- Προφορικά καλώντας στα τηλέφωνα εξυπηρέτησης πελατών της GREEN όπως αναφέρονται στους λογαριασμούς προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας των Πελατών και στην επίσημη ιστοσελίδα της GREEN <http://green.com.gr/gr/contact/7>
- Εγγράφως με την συμπλήρωση της ειδικής φόρμας που υπάρχει στην επίσημη ιστοσελίδα της GREEN <http://green.com.gr/gr/contact/7> ή με την αποστολή του αιτήματος/ παραπόνου ταχυδρομικά, με ηλεκτρονική αλληλογραφία ή με φαξ στα στοιχεία επικοινωνίας όπως αναφέρονται στους λογαριασμούς προμήθειας ηλεκτρικής



ενέργειας των Πελατών και στην επίσημη ιστοσελίδα της GREEN
<http://green.com.gr/gr/contact/7>

2. Κατηγορίες αιτημάτων που μπορούν να αναζητηθούν και στην επίσημη ιστοσελίδα της GREEN <http://green.com.gr/gr/contact/7>

- Ενημέρωση των Καταναλωτών
- Όροι Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Δείγμα λογαριασμού
- Τιμολογιακή Πολιτική
- Την αίτηση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- Το έντυπο Υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας
- Δήλωση υπαναχώρησης από την σύμβαση
- Αίτημα τροποποίηση σύμβασης προμήθειας
- Μεταβολή τιμολογίου
- Μεταβολή κατηγορίας
- Μεταβολή στοιχείων
- Διακοπή ηλεκτροδότησης
- Καταγγελία Σύμβασης
- Επικοινωνία με την εταιρεία
- Επεξήγηση λογαριασμών και Χρεώσεων
- Τρόποι εξόφλησης Λογαριασμών
- Εμπορικές πρακτικές
- Έντυπο Υποβολής Αιτημάτων/ Παραπόνων

3. Α. Το Customer Care, ως υπεύθυνο τμήμα σε θέματα υποστήριξης Πελατών μόλις λάβει το αίτημα/ παράπονο ακολουθεί την εξής διαδικασία:

- Επεξεργάζεται το αίτημα
- Το καταχωρεί στην καρτέλα του Πελάτη καταγράφοντας την ημερομηνία παραλαβής, το θέμα, το τμήμα που αφορά, τα στοιχεία του λήπτη, την περιγραφή του αιτήματος
- Το αρχειοθετεί ηλεκτρονικά και έντυπα.
- Β. Μετά την εισαγωγή του αιτήματος στην καρτέλα του Πελάτη το Customer Care
- Αν είναι εφικτό εξυπηρετεί τον Πελάτη
- Σε αντίθετη περίπτωση προωθεί το αίτημα στο αρμόδιο τμήμα, το οποίο διερευνά την ορθότητα του αιτήματος/ παραπόνου, φροντίζει για την επίλυσή του και ενημερώνει τον Πελάτη και την καρτέλα του.
- Η GREEN οφείλει να έχει εξετάσει το αίτημα/ παράπονο εντός της προθεσμίας των 10 εργάσιμων ημερών και να το έχει κοινοποιήσει στον πελάτη και κάθε άλλο άμεσα ενδιαφερόμενο φορέα.



Γ. Ενημέρωση της Διοίκησης- Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες

Κάθε εβδομάδα οι υπεύθυνοι των τμημάτων ενημερώνουν εγγράφως την διοίκηση για την στατιστική ανάλυση των αιτημάτων / παραπόνων με σκοπό την εύρεση λύσεων για την μείωση τους και την απλούστευση των ενεργειών που χρειάζονται από τους Πελάτες.

4. Η GREEN σε κάθε περίπτωση διαφορών με τον καταναλωτή επιδιώκει την φιλική διευθέτηση τους. Ο καταναλωτής εφόσον δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της εταιρείας διατηρεί το δικαίωμα να απευθυνθεί στον Συνήγορο του καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr> , τηλ. 210 6460862) ή σε άλλο αρμόδιο όργανο προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 3: Σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου)

Το αίτημα/ παράπονο καταχωρείται από την GREEN αναφέροντας :

- Την ημερομηνία υποβολής
 - Τον τρόπο υποβολής
 - Τα στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντα
 - Το είδος του αιτήματος/ παραπόνου
 - Τις διαδικασίες που ακολουθούνται για την διευθέτηση με ημερολογιακή σειρά
 - Το είδος της ενημέρωσης που έλαβε ο πελάτης για το αίτημα/ παράπονο που κατέθεσε και για κάθε μια από τις ενημερώσεις που λαμβάνει θα πρέπει να αναφέρεται:
-
- Η ημερομηνία της επικοινωνίας
 - Ο τρόπος της επικοινωνίας
 - Τα στοιχεία του εκπροσώπου που επικοινωνήσε με τον πελάτη
 - Τις πληροφορίες που έδωσε ο εκπρόσωπος στον πελάτη
 - Σύντομη περιγραφή τις επικοινωνίας
 - Τα στάδια που έχουν χρησιμοποιηθεί για την διευθέτηση και επεξεργασία του αιτήματος/ παραπόνου
 - Τι ενέργειες που αναμένονται να γίνουν
 - Η ημερομηνία ολοκλήρωσης του αιτήματος
 - Τα στοιχεία της τελικής επικοινωνίας με τον πελάτη
 - Το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη

**Άρθρο 4: Ενημέρωση και πληροφόρηση των καταναλωτών**

Η GREEN ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή για τις προθέσεις τις εντός 5 ημερών από την ημερομηνία της έγγραφης απάντησης του καταναλωτή για την μη διευθέτηση του αιτήματός του.

Ο Κώδικας Διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων είναι αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της GREEN <http://green.com.gr/gr/useful forms>, σε μορφή αρχείου pdf για να μπορεί να αποσταλεί και να εκτυπωθεί από τους καταναλωτές.

Άρθρο 5: Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

Η GREEN σε ετήσια συχνότητα αναρτά την Έκθεση Αιτημάτων & Παραπόνων παρέχοντας στους καταναλωτές βασικές πληροφορίες για:

- Τον αριθμό των αιτημάτων/ παραπόνων που υπεβλήθησαν ανά κατηγορία
- Τον τρόπο εξυπηρέτησής τους
- Τον χρόνο διευθέτησής τους
- Την ποιότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών