

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ

Άρθρο 1: Διαφημίσεις και εμπορικές πρακτικές

Η GREEN χρησιμοποιεί ως μέσο διαφήμισης και προώθησης των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας :

- την επίσημη ιστοσελίδα της <http://green.com.gr/gr/home>,
- τους πωλητές της εταιρείας (direct sales)
- τους εξωτερικούς συνεργάτες
- το εσωτερικό τηλεφωνικό κέντρο
- το εξωτερικό τηλεφωνικό κέντρο

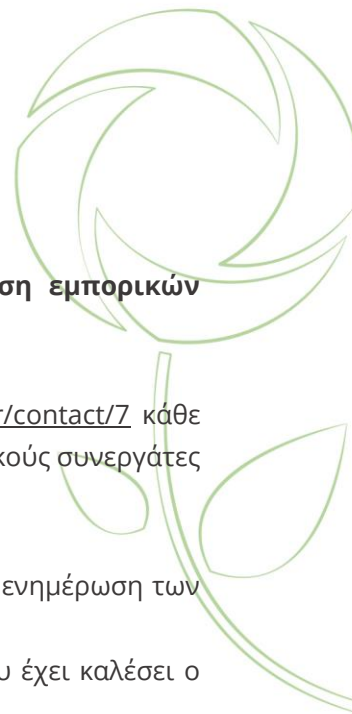
Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι κατανοητές, ακριβείς και αναλυτικές και αφορούν:

- Το εταιρικό προφίλ
- τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες
- τους όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- την τιμολογιακή πολιτική όπως ισχύει την χρονική στιγμή που ενημερώνεται ο καταναλωτής

Η ενημέρωση των καταναλωτών, έγγραφη και προφορική, σέβεται τις εμπορικές πρακτικές και διασφαλίζει την ελευθερία επιλογής του καταναλωτή

Οι υπευθυνότητες έχουν οριστεί ως εξής:

- Commercial director
- Υπεύθυνος Sales operation
- Υπεύθυνος Contract management
- Υπεύθυνος Collection
- Υπεύθυνος Customer care
- Υπεύθυνος It
- Πωλητές



Άρθρο 2: Συμπεριφορά συνεργατών και προσωπικού κατά την άσκηση εμπορικών πρακτικών

Η GREEN έχει αναρτημένο στο διαδικτυακό της τόπο <http://green.com.gr/gr/contact/7> κάθε δυνατό τρόπο επικοινωνίας με το προσωπικό του προμηθευτή και τους εμπορικούς συνεργάτες του.

Η διαδικασία διαχείρισης της εισερχόμενης κλήσης που ακολουθείται για την ενημέρωση των καταναλωτών είναι:

- Ο τηλεφωνικός εκπρόσωπος απαντάει την γραμμή ενημερώνοντας που έχει καλέσει ο καταναλωτής και αναφέροντας το όνομά του
- Χρησιμοποιεί κατάλληλο λεξιλόγιο, το οποίο προσαρμόζει στις ανάγκες του καταναλωτή σεβόμενος τις ανάγκες τους και τις ιδιαιτερότητές του
- Ζητάει από τον καταναλωτή μόνο τις απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή και ολοκληρωμένη ενημέρωσή του
- Απαντάει με σαφήνεια και ακρίβεια σε όλες τις ερωτήσεις που δέχεται από τον καταναλωτή χωρίς να τον παραπλανά
- Χρησιμοποιεί σωστή επιχειρηματολογία, απαντάει χωρίς υπεκφυγές και δεν προκαλεί λανθασμένες εντυπώσεις για τους ανταγωνιστές

Η διαδικασία διαχείρισης της εξερχόμενης κλήσης που ακολουθείται για την ενημέρωση των καταναλωτών είναι:

- Ο τηλεφωνικός εκπρόσωπος στην αρχή της επικοινωνίας ενημερώνει από πού καλεί, αναφέρει το όνομά του και τον σκοπό της επικοινωνίας του και τα στοιχεία της εταιρείας. Εάν πρόκειται για εξωτερικό συνεργάτη διευκρινίζει από πού καλεί και με ποια ιδιότητα.
- Χρησιμοποιεί κατάλληλο λεξιλόγιο, το οποίο προσαρμόζει στις ανάγκες του καταναλωτή σεβόμενος τις ανάγκες τους και τις ιδιαιτερότητές του.
- Ζητά από τον καταναλωτή μόνο τις απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή και ολοκληρωμένη ενημέρωσή του
- Απαντάει με σαφήνεια και ακρίβεια σε όλες τις ερωτήσεις που δέχεται από τον καταναλωτή χωρίς να τον παραπλανά
- Χρησιμοποιεί σωστή επιχειρηματολογία, απαντάει χωρίς υπεκφυγές και δεν προκαλεί λανθασμένες εντυπώσεις για τους ανταγωνιστές
- Καλεί μόνο τις επιτρεπόμενες ώρες, τηρώντας τις ώρες κοινής ησυχίας και τις αργίες.
- Σέβεται την επιλογή του καταναλωτή να μην ενημερωθεί
- Ενημερώνει ορθά τον καταναλωτή για τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσει σε περίπτωση που επιθυμεί την εξαίρεσή του από τις λίστες ενημέρωσης

- Στις περιπτώσεις στοχευμένης επικοινωνίας με χρήση λίστας καταναλωτών, έχει διασφαλιστεί από τον προμηθευτή η συγκατάθεση των ατόμων καθώς και η επιλογή εξαίρεσης τους από αυτήν

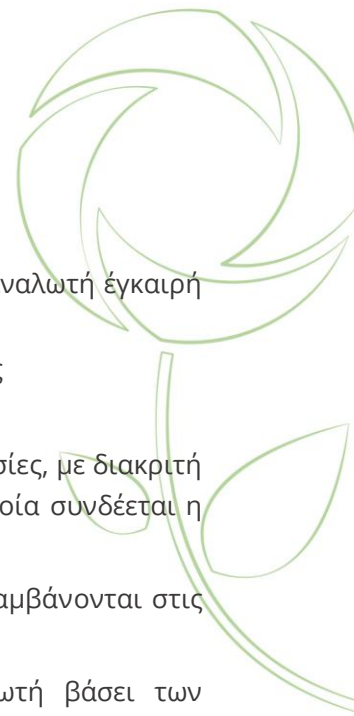
Η διαδικασία που ακολουθείται για την ενημέρωση των καταναλωτών με επίσκεψη στο χώρο του πελάτη είναι:

- Ο εκπρόσωπος φέρει και επιδεικνύει αναγνωριστική ταυτότητα εκπροσώπησης με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα του και γνωστοποιεί στον καταναλωτή τη διεύθυνση του προμηθευτή και τα εταιρικά στοιχεία επικοινωνίας
- Χρησιμοποιεί κατάλληλο λεξιλόγιο, το οποίο προσαρμόζει στις ανάγκες του καταναλωτή σεβόμενος τις ανάγκες τους και τις ιδιαιτερότητές του
- Ζητάει από τον καταναλωτή μόνο τις απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή και ολοκληρωμένη ενημέρωσή του
- Απαντάει με σαφήνεια και ακρίβεια σε όλες τις ερωτήσεις που δέχεται από τον καταναλωτή χωρίς να τον παραπλανά
- Χρησιμοποιεί σωστή επιχειρηματολογία, απαντάει χωρίς υπεκφυγές και δεν προκαλεί λανθασμένες εντυπώσεις για τους ανταγωνιστές
- Σέβεται τον χώρο του πελάτη και δεν ασκεί ουδεμία μορφή πίεσης για την προώθηση της ενημέρωσης

Άρθρο 3: Προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή

Κατά την ολοκλήρωση της ενημέρωσης με οποιονδήποτε από τους παραπάνω τρόπους, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί να προβεί στην υπογραφή της σύμβασης ο εκπρόσωπος του προμηθευτή οφείλει:

- Να συνοψίσει την ενημέρωση επαναλαμβάνοντας με κατανοητό τρόπο τα σημεία που ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει, πριν αποφασίσει την συμφέρουσα για τον ίδιο επιλογή
- Να επιβεβαιώσει ο εκπρόσωπος ότι το άτομο που θα συνάψει την σύμβαση έχει την ικανότητα και την νόμιμη εξουσιοδότηση για την υπογραφή της
- Να παρέχει στον καταναλωτή όλες τις επιλογές ανάγνωσης των όρων, ο οποίοι είναι αναρτημένοι στην επίσημη ιστοσελίδα του προμηθευτή, αναλύοντας του κάθε έννοια ή όρο που δεν γνωρίζει ή δεν αντιλαμβάνεται



Συγκεκριμένα ο εκπρόσωπος της GREEN οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή έγκαιρή και επαρκή ενημέρωση τουλάχιστον για τα εξής:

- Την κατηγορία της τιμολόγησης στην οποία θα ενταχθεί ο καταναλωτής
- Την περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Τις μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση
- Την σαφή αναφορά των χρεώσεων και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στις μοναδιαίες χρεώσεις
- Την εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του καταναλωτή βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσής του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση/ υπηρεσία (ενέργεια/ ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος, χρήση δικτύου, λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κλπ) ή σαφή ένδειξη για το ποιες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτονται από κάθε χρέωση, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο προμηθευτή.
- Την σύγκριση χρεώσεων η οποία πραγματοποιείται από τον προμηθευτή και αφορά διαφορετικούς προμηθευτές γίνεται επίσης επί της ίδιας βάσης, άλλως θεωρείται παραπλανητική
- Την έναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόπους ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις
- Τους γενικούς όρους της σύμβασης προμήθειας
- Τους ειδικούς όρους που συνδέονται με τη συγκεκριμένη προσφορά από τον προμηθευτή
- Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, όρους ανανέωσης, ενδεχόμενες ρήτρες πρόωρης καταγγελίας
- Τους όρους υπαναχώρησης από τη σύμβαση
- Τον εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, εφόσον αυτός δεν ορίζεται διαφορετικά στη νομοθεσία
- Τους τρόπους πληρωμής λογαριασμού
- Την συχνότητα αποστολής λογαριασμού, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία για επιπλέον λογαριασμό που ενδέχεται να λαμβάνει ο καταναλωτής για τις χρεώσεις υπέρ τρίτων
- Τους όρους σχετικά με το ύψος και την καταβολή τυχόν εγγύησης

Εφόσον ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί βάση της ανωτέρου διαδικασίας και επιθυμεί την σύναψη σύμβασης ακολουθείται η εξής διαδικασία:

Ο καταναλωτής οφείλει να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά στον προμηθευτή για την συμπλήρωση και αποστολή της αίτησης σε αυτόν.



Τα απαραίτητα δικαιολογητικά είναι :

1. Για οικιακούς χρήστες:

- Φωτοαντίγραφο του Αστυνομικού Δελτίου Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του καταναλωτή
- Φωτοαντίγραφο του τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού του τελευταίου παρόχου
- Μισθωτήριο Συμβόλαιο εάν πρόκειται για παροχή χωρίς ρεύμα
- Την ένδειξη του μετρητή την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης

2. Για επαγγελματικούς Χρήστες

- Το ΦΕΚ της επιχείρησης ή το καταστατικό από το οποίο να προκύπτουν τα στοιχεία του Νόμιμου εκπροσώπου ή την Έναρξη Επιτηδεύματος της εφορίας
- Φωτοαντίγραφο του Αστυνομικού Δελτίου Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του καταναλωτή
- Μισθωτήριο Συμβόλαιο εάν πρόκειται για παροχή χωρίς ρεύμα
- Φωτοαντίγραφο του τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού του τελευταίου παρόχου
- Την ένδειξη του μετρητή την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης

Η αποστολή των ανωτέρω μπορεί να γίνει ταχυδρομικά, με φαξ ή με email, στοιχεία που δίνονται από τον εκπρόσωπο του προμηθευτή και είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα <http://green.com.gr/gr/contact/7>

Ο πωλητής με την παραλαβή των δικαιολογητικών, ενημερώνει τον καταναλωτή και ταχυδρομεί με χρέωση του προμηθευτή, συμπληρωμένη από τον προμηθευτή τη σύμβαση η οποία είναι αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα http://green.com.gr/gr/useful_forms, την οποία ο οικιακός χρήστης υπογράφει σε τρία αντίτυπα και ο επαγγελματικός χρήστης υπογράφει και σφραγίζει σε τρία αντίτυπα και την επιστρέφει με τον ίδιο τρόπο στον προμηθευτή.

- Η αίτηση επιστρέφει στον προμηθευτή, την παραλαμβάνει ο Υπεύθυνος του customer care επιβεβαιώνεται η ορθή συμπλήρωση της και αυθημερόν καταχωρείται αρχικά στο σύστημα του προμηθευτή και στην συνέχεια στο σύστημα του ΔΕΔΗΕ, με την ονομασία Θαλής στην ιστοσελίδα <http://www.deddie.gr/THALIS>. Κατά την καταχώρηση ενημερώνεται ο Υπεύθυνος του Contract management εάν είναι απαραίτητη η κατάθεση Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάσεων στο πρακτορείο του ΔΕΔΗΕ όπου ανήκει ο καταναλωτής.
- Εφόσον η κατάθεσή Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάσεων είναι απαραίτητη ενημερώνεται ο καταναλωτής από το customer care για τις ενέργειες που πρέπει να προβεί.
- Εφόσον δεν ζητηθεί Υπεύθυνη Δήλωση Εγκαταστάσεων, ο καταναλωτής αλλάζει πάροχο μέσα σε 30 ημέρες χωρίς να προκύψει οποιοδήποτε πρόβλημα με την ηλεκτροδότησή του.