

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε. (στο εξής «Εταιρεία»), μεριμνά για την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη, με βασικούς πυλώνες τη συνέπεια και τον επαγγελματισμό, υιοθετώντας και εφαρμόζοντας πλήρως τον παρόντα **Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών** (στο εξής «Κώδικας»), θέτοντας ως στόχο την καθημερινή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Ο παρών Κώδικας τελεί σε συμμόρφωση με το άρθρο 32, το Παράρτημα ΙΙΙ και τις εν γένει πρόνοιες και αρχές του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες ως ισχύει (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013) και διέπεται ως προς τη λειτουργία του από τις διατάξεις αυτού.

**Άρθρο 1 – Αντικείμενο** του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση των πάσης φύσεως αιτημάτων και παραπόνων, τα οποία υποβάλλουν προς την Εταιρεία οι πελάτες της. Για το σκοπό αυτό η Εταιρεία διατηρεί επτά (7) **Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών**, (τρία στην πόλη της Θεσσαλονίκης, και από ένα στις πόλεις της Λάρισας, του Βόλου, της Καρδίτσας και των Τρικάλων), στα οποία διαθέτει και λειτουργεί πλήρως στελεχωμένο **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών**.

**Άρθρο 2 –** Σύμφωνα με τη **Διαδικασία υποβολής παραπόνων** της Εταιρείας, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα αιτήματα ή/και τα παράπονά τους τηλεφωνικώς (στο **Τηλεφωνικό Κέντρο** με αριθμό **18 321**) και εγγράφως (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο [info@zenith.gr](mailto:info@zenith.gr), μέσω fax στον αριθμό **2311223045**, μέσω επιστολής στην **έδρα** της Εταιρείας, ή μέσω των Γραφείων Εξυπηρέτησης Πελατών).

**Άρθρο 3 –** Οι **Διακριτές Κατηγορίες Αιτημάτων**, οι οποίες υποβάλλονται, διαχωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Διαδικασίες παύσης εκπροσώπησης
- Διαφορές ως προς τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης
- Διακανονισμοί και τρόποι πληρωμών
- Διευθέτηση οφειλών
- Καταβολή εγγύησης
- Παροχή γενικών πληροφοριών ως προς τις υπηρεσίες
- Αδυναμία διεκπεραίωσης αίτησης προμήθειας
- Ζητήματα εξυπηρέτησης

Η Εταιρεία μέσω του εξειδικευμένου τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, προβαίνει στην κατηγοριοποίηση των αιτημάτων και των παραπόνων, στη διαβάθμισή τους ανάλογα με τη σοβαρότητα του αιτήματος και αναλόγως των δυνητικών επιπτώσεων του εκάστοτε προβλήματος στον τελικό πελάτη, στην άμεση διαβίβασή τους προς τα αρμόδια τμήματα και διευθύνσεις της Εταιρείας, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση του βαθμού προτεραιότητας.

Αναλόγως της φύσεως των αιτημάτων αυτά διακρίνονται σε:

- Παράπονα
- Αιτήματα
- Παροχή πληροφοριών

Αναλόγως του βαθμού προτεραιότητάς τους, αυτά διακρίνονται σε:

- Επείγοντα
- Υψηλής Προτεραιότητας
- Μεσαίας Προτεραιότητας

Αναλόγως του τρόπου αντιμετώπισής τους, αυτά διακρίνονται σε:

- Αιτήματα δεκτικά προφορικής απάντησης
- Αιτήματα εγγράφου που χρήζει απάντησης

Σε περίπτωση κατά την οποία το αίτημα/παράπονο δεν έγκειται στην αρμοδιότητα της Εταιρείας υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή, και ιδίως εφόσον αυτά αφορούν ζητήματα τα οποία άπτονται της αρμοδιότητας των κατά περίπτωση Διαχειριστών της αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, ενημερώνεται ο πελάτης αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα προς απάντηση του ερωτήματος.

**Άρθρο 4 –** Η **Απάντηση επί των αιτημάτων/παραπόνων** γίνεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους. Εφόσον ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρείας, δύναται να υποβάλλει εγγράφως τις αντιρρήσεις του, τις οποίες η Εταιρεία εξετάζει σε δεύτερο βαθμό.

Σε περίπτωση έγγραφης υποβολής αντιρρήσεων, η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη επί των απόψεών της και του δικαιώματός του ως προς την προσφυγή ενώπιον των αρμοδίων φορέων εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.

Φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών είναι οι εξής:

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών
- Συνήγορος του Καταναλωτή
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.