

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ VOLTERRA

## Α. Γενικά

Η VOLTERRA, ως Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας και έχοντας ως αντικειμενικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή του πελάτη ή υποψήφιου πελάτη, υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (Άρθρο 32 και Παράρτημα 3, ΦΕΚ Β'832/09.04.2013).

Η VOLTERRA λαμβάνει και επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των καταναλωτών και ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά. Για το σκοπό αυτό, η VOLTERRA διαθέτει Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στελεχωμένο με προσωπικό εξειδικευμένο στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.

## Β. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Οι πελάτες/υποψήφιοι πελάτες (στο εξής πελάτες) της VOLTERRA μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους ως εξής:

1. Συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας τη σχετική φόρμα αιτημάτων και παραπόνων της Volterra που θα βρείτε στο ακόλουθο link [volterra.gr/FORM.085-03\\_ENTYPIO\\_YΠΟΒΟΛΗΣ\\_ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ\\_ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ](http://volterra.gr/FORM.085-03_ENTYPIO_YΠΟΒΟΛΗΣ_ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ_ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ), την οποία και αποστέλλετε, είτε μέσω email στο [customerservice@volterra.gr](mailto:customerservice@volterra.gr), είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 16, 15125 Μαρούσι Αττικής.
2. Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 2130 88 3000, με χρέωση αστικής κλήσης.
3. Με Fax μέσω του αριθμού 210 637 58 75.
4. Ταχυδρομικά, με επιστολή στην ακόλουθη διεύθυνση: VOLTERRA ΑΕ, Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 16, 15125 Μαρούσι Αττικής.
5. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customerservice@volterra.gr](mailto:customerservice@volterra.gr).
6. Με προσωπική παρουσία στα γραφεία της εταιρίας επί της οδού Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 16, 15125 Μαρούσι Αττικής.

Σε περίπτωση που το αίτημα ή παράπονο διατυπωθεί προφορικά (τηλεφωνικά ή με προσωπική παρουσία του Πελάτη), η VOLTERRA, εάν κρίνει σκόπιμο, δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη να αποστείλει και εγγράφως το αίτημα ή παράπονό του. Ο Πελάτης υποχρεούται να αποστείλει έγγραφο αίτημα ή παράπονο στις περιπτώσεις που προβλέπονται από τον Κώδικα Προμήθειας και / ή την σύμβαση προμήθειας.

Ενδεικτικά Αναφέρονται Παρακάτω Οι Βασικές Κατηγορίες Αιτημάτων/Παραπόνων:

## 1. Αιτήματα

- Αιτήματα επανελέγχου χρεώσεων/κατανάλωσης επί του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας
- Διαδικασίες διακοπής ηλεκτροδότησης οικειοθελώς από τον πελάτη
- Διακανονισμοί-ρύθμιση οφειλών
- Τρόποι εξόφλησης λογαριασμών
- Γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρική ενέργεια
- Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

## 2. Παράπονα

- Αντιρρήσεις σε σχέση με χρεώσεις λογαριασμού
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Εμπορικές πρακτικές – προώθηση υπηρεσιών

## 3. Αιτήματα / Παράπονα σχετικά με το Δίκτυο Ηλεκτρικής Ενέργειας

(που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα του ΔΕΔΔΗΕ, για τα οποία μπορείτε να απευθύνεστε στον ΔΕΔΔΗΕ στον αρ. τηλ: 210 9281600)

- Διακοπές / ποιότητα ηλεκτροδότησης
- Ενεργοποίηση σύνδεσης
- Μετρήσεις κατανάλωσης
- Προβλήματα Δικτύου Ηλεκτρικής Ενέργειας

## Γ. Διαχείριση Αιτημάτων - Παραπόνων

Η VOLTERRA δεσμεύεται να επεξεργαστεί και να διερευνήσει κάθε αίτημα/παράπονο του πελάτη και να απαντήσει αιτιολογημένα σε αυτό εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του με τους τρόπους που προαναφέρθηκαν. Σε περίπτωση που προβλέπεται συντομότερη προθεσμία στην σύμβαση προμήθειας, υπερισχύει η προθεσμία της σύμβασης προμήθειας.

Για απλά αιτήματα/παράπονα, η διευθέτησή τους δύναται να γίνει προφορικά, ενώ για τα πιο περίπλοκα η ενημέρωση του πελάτη γίνεται εγγράφως.

Η VOLTERRA απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει προκαλέσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της ίδιας και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή ποινικής ρήτρας στην σύμβαση προμήθειας, η VOLTERRA καθορίζει επίσης, στην απάντησή του, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής. Εάν κατά τη κρίση της VOLTERRA απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο Πελάτης για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων (π.χ. ΔΕΔΔΗΕ) και για τις πληροφορίες που μπορούν αυτοί να ζητήσουν από τη VOLTERRA. Εάν το αίτημα /παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και η

VOLTERRA 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 Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών

Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τη διευθέτηση του αρμόδιου τμήματος της VOLTERRA, δύναται να αιτηθεί με τον ίδιο τρόπο την επανεξέταση του αιτήματος από την VOLTERRA. Η σχετική απάντηση θα δοθεί εντός 10 εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος επανεξέτασης.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της VOLTERRA, κατά τη διαχείριση του αιτήματος ή παραπόνου του, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που τυχόν προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

#### **Δ. Σύστημα Καταγραφής Αιτημάτων/Παραπόνων**

Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων / παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε ηλεκτρονική εφαρμογή, τηρώντας παράλληλα αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται ανάλογα με το είδος, τη σπουδαιότητα και την προτεραιότητά τους.

Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, η VOLTERRA καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

1. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη
2. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικός ή εγγράφως),
3. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος / παραπόνου,
4. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της VOLTERRA κατά τη λήψη του αιτήματος/παραπόνου,
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 κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον Πελάτη, καταχωρούνται:

1. Η ημερομηνία της επικοινωνίας,
2. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικός ή εγγράφως),
3. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε 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.

Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάσει των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/πάραιπονο.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τα στάδια της διαδικασίας που εφαρμόζει η VOLTERRA για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παραπόνου,

2. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,
3. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παραπόνου.
4. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης της VOLTERRA είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

#### **Ε. Περαιτέρω Ενημέρωση Και Πληροφόρηση Των Πελατών**

Η VOLTERRA ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από την VOLTERRA δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

1. Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
2. Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της απόφασης του ανεξάρτητου φορέα έναντι της VOLTERRA.

Η VOLTERRA ενημερώνει τους Πελάτες της μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

Η VOLTERRA διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων καταναλωτών.

#### **ΣΤ. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών**

Η VOLTERRA 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 υποβλήθηκαν 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) εργασίμων 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.