

ZēniΘ

Κορυφαία ενέργεια.

Ο 1ος πάροχος ολοκληρωμένης ενέργειας
στην Ελλάδα... και φυσικό αέριο και ρεύμα!

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή
2. Τρόπος υποβολής παραπόνων
3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση παραπόνων και αιτημάτων
4. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων
 - 4.1 Στάδια διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων
 - 4.2 Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων
5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών
6. Τροποποίηση του Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών

1. Εισαγωγή

Η Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας Α.Ε. «ZeniΘ Gas & Light» (στο εξής ως Εταιρεία) με γνώμονα την παροχή άριστων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, σε καθημερινή βάση καταβάλλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια προκειμένου η ικανοποίηση των πελατών της να παραμένει σε υψηλά επίπεδα.

Καθώς η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, η ZeniΘ έχει θεσπίσει και εφαρμόζει τον παρών Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (υφιστάμενοι και δυνητικοί, στο εξής Πελάτες). Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν ορθής καταγραφής και άμεσης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

2. Τρόπος υποβολής παραπόνων

Σύμφωνα και με την Εταιρική Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, οι πελάτες μπορούν να εκφράσουν το παράπονό τους τηλεφωνικώς, γραπτώς, με e-mail ή ακόμα και με προσωπική επαφή, επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

Εγγράφως / ηλεκτρονικά:

- μέσω επιστολής προς στην έδρα της Εταιρείας (ταχυδρομικά, φυσική παρουσία, ή μήνυμα τηλεμοιτυπίας (fax)), ή σε ένα Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)
- μέσω του Εντύπου Παραπόνων σε ένα Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)
- μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@zenith.gr και customercare@zenith.gr
- με απευθείας καταχώριση του παραπόνου στην ειδική φόρμα υποβολής μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας
- μέσω των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (Social media)

Προφορικά:

- τηλεφωνικά σε ένα εκπρόσωπο του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 18 321
- σε έναν υπάλληλο των Καταστημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)

Το προσωπικό της Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας είναι πλήρως στελεχωμένο και άρτια καταρτισμένο ώστε να παραλάβει κάθε παράπονο και αίτημα.

3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία διαθέτει το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα συλλογής, καταγραφής και κατηγοριοποίησης των παραπόνων. Οι βασικές κατηγορίες βάση των οποίων γίνεται η καταγραφή και ανάλυση των παραπόνων είναι η ακόλουθη:

- Τιμολόγηση, αμφισβήτηση λογαριασμού και ανάλυση χρεώσεων/εκπτώσεων
- Ανάκτηση πιστώσεων και οφειλών
- Απόκτηση και εξυπηρέτηση πελατών από το προσωπικό ή τους συνεργάτες της Εταιρείας
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων

4. Διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης παραπόνων και αιτημάτων

4.1 Στάδια διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία μέσω του εξειδικευμένου τμήματος Διαχείρισης παραπόνων προβαίνει στην διαβάθμισή των παραπόνων και αιτημάτων ανάλογα με την θεματολογία τους και στην άμεση μεταβίβασή τους προς τα αρμόδια τμήματα.

Παρακάτω αναγράφεται συνοπτικά η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων.

1. Λήψη παραπόνου από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας
2. Άμεση ανταπόκριση και παροχή πληροφοριών / ενημέρωση του αιτών εφόσον είναι εφικτό
3. Καταχώρηση στο πληροφοριακό σύστημα και ενημέρωση εμπλεκόμενων τμημάτων
4. Διερεύνηση παραπόνου και βασιμότητας αυτού
5. Κοινοποίηση είτε τελικής απάντησης στον αιτών, είτε ενημέρωσης ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για την διαπίστωση της βασιμότητας και την ενδεδειγμένη διερεύνησή του, εντός των προβλεπόμενων χρόνων που ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία
6. Εφόσον ο αιτών επανέλθει απευθυνόμενος με νέο αίτημα καθώς δεν έχει ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρείας, η τελευταία προχωράει στην επανεξέταση του αιτήματος

4.2 Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία ανταποκρίνεται άμεσα στη διαχείριση των παραπόνων, προκειμένου να παρέχει υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης στον Πελάτη, καθώς παράλληλα σέβεται τις απαιτήσεις των Κωδικών Προμήθειας και της κείμενης νομοθεσίας.

Η αρμόδια Υπηρεσία σε συνεργασία με τα εμπλεκόμενα κατά περίπτωση τμήματα, αναλύει τον βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία δεν ικανοποιούν τις ποιοτικές απαιτήσεις του πελάτη.

Όλες οι απαντήσεις επί των παραπόνων είναι πλήρης, αιτιολογημένες και επεξηγηματικές.

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου ο αιτών μπορεί να ζητήσει ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης του.

Όλα τα παράπονα απαντώνται εντός των προβλεπόμενων χρόνων που ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.

Ο χειρισμός των απλών παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο σύνθετων παραπόνων είναι έγγραφος.

Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των παραπόνων, ώστε σε περίπτωση μη ικανοποίησης του αιτών, προβλέπεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο Προμηθευτής καθορίζει τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, καθώς χρίζει περαιτέρω διερεύνησης, η συνολική διαδικασία επίλυσης του προβλήματος παρατείνεται αντιστοίχως και ενημερώνεται ο αιτών για το γεγονός αυτό και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

Εφόσον ένα παράπονο δεν έγκειται στην αρμοδιότητα της Εταιρείας υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή αλλά εμπίπτει στο φάσμα εργασιών και στη δικαιοδοσία του εκάστοτε Διαχειριστή, ενημερώνεται ο αιτών αναφορικά για τον αρμόδιο φορέα επίλυσης και απάντησης του αιτήματος.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και η Εταιρεία 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 αιτών για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε χρεώσεις τρίτων, η Εταιρεία παραπέμπει το παράπονο στον αρμόδιο φορέα και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.

5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Εφόσον ο αιτών δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση και τις ενέργειες της Εταιρείας, έχει κάθε δικαίωμα προσφυγής σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή ο οποίος λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του.

6. Τροποποίηση του Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών

Ο εν λόγω κώδικας επανελέγχεται και υπόκειται σε τροποποιήσεις εάν αυτό κριθεί αναγκαίο.