

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ)
ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΕΡΙΟΥ (ΔΕΠΑ) Α.Ε.**

A. Γενικά

1. Η Δημόσια Επιχείρηση Αερίου Α.Ε. -εφεξής ΔΕΠΑ- ως Προμηθευτής Φυσικού Αερίου κατάρτισε και δημοσιοποιεί τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή του Πελάτη ή υποψήφιου Πελάτη της, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (Υ.Α. οικ. 174842/10.5.2018 - ΦΕΚ Β' 1969) και ιδίως των άρθρων 32 και του Παραρτήματος ΙΙΙ αυτού.

2. Η ΔΕΠΑ επιδιώκει να λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των Πελατών με τον πλέον γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο και για το λόγο αυτό έχει κατευθύνει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των Πελατών, διαθέτοντας εξειδικευμένους Διαχειριστές Εξυπηρέτησης Πελατών (ΔΕΠ), ονομαστικά γνωστούς σε κάθε Πελάτη, με γνώσεις όχι απλώς γενικές, για την αγορά φυσικού αερίου, αλλά για τις ειδικές ανάγκες ενός εκάστου Πελάτη της.

3. Προσαρμοσμένος στο πλαίσιο του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο παρών Κώδικας είναι διατυπωμένος σε απλή και εύληπτη γλώσσα. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο της ιστοσελίδας μας και συγκεκριμένα στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/>. Θα σας ενημερώνουμε, ως Πελάτη μας, μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη του Κώδικα, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο. Ο Κώδικας διατίθεται ατελώς σε κάθε ενδιαφερόμενο σε έντυπη μορφή. Ο Κώδικας επανελέγχεται συχνά και τροποποιείται αν είναι αναγκαίο.

B. Πώς υποβάλω ένα αίτημα ή παράπονο

1. Μπορείτε να απευθυνθείτε στην εταιρεία μας τηλεφωνικά, με φαξ, με ταχυδρομική ή ηλεκτρονική επιστολή ή με αυτοπρόσωπη παρουσία. Συγκεκριμένα:

α) Μπορείτε να καλέσετε **τηλεφωνικά** στο Τμήμα Εμπορίας της εταιρείας μας στο τηλ. 210.270.1165, με συνήθη χρέωση (αστική ή υπεραστική, αν καλείτε εκτός Αθηνών).

β) Μπορείτε να στείλετε **φαξ** στο τηλ. 210.270.1015 με συνήθη χρέωση (αστική ή υπεραστική, αν καλείτε εκτός Αθηνών).

γ) Μπορείτε να στείλετε **ταχυδρομικά**, με επιστολή στο Τμήμα Εμπορίας της εταιρείας μας στη διεύθυνση Μαρίνου Αντύπα 92, 141 21 Ηράκλειο Αττικής (ισχύουν οι χρεώσεις του ταχυδρομικού παρόχου σας).

δ) Μπορείτε να στείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα (**e-mail**) στο Τμήμα Εμπορίας της εταιρείας μας στη διεύθυνση commercial@depa.gr

ε) Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας, με **επίσκεψη** στα γραφεία του Τμήματος Εμπορίας της εταιρείας στη διεύθυνση Μαρίνου Αντύπα 92, 141 21 Ηράκλειο Αττικής.

2. Σε περίπτωση προφορικής επικοινωνίας (με τηλέφωνο ή επίσκεψη) μπορεί, αν κρίνουμε ότι χρειάζεται ή αν απαιτείται από τον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, να σας

ζητήσουμε να μας επαναλάβετε το αίτημά σας **εγγράφως**. Για το σκοπό αυτό έχουμε συντάξει ειδικό **έντυπο** αιτημάτων και παραπόνων που μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/> ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

3. Επισημαίνεται ότι μετά την αρχική επικοινωνία σας, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, η υπόθεσή σας θα ανατεθεί σε συγκεκριμένο Διαχειριστή Εξυπηρέτησης Πελατών. Μόλις συμβεί αυτό θα μπορείτε εφεξής να έρχεστε **απευθείας** σε επαφή μαζί του, καλώντας τον τηλεφωνικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο (με φαξ, e-mail ή επίσκεψη), όχι μόνο για το συγκεκριμένο αίτημα ή παράπονο σας, αλλά και για οποιοδήποτε αίτημα ή παράπονο σας προκύψει στο μέλλον.

Γ. Τι είδους αίτημα ή παράπονο μπορώ να υποβάλω;

1. Μπορείτε να υποβάλετε οποιοδήποτε αίτημα ή παράπονο, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο έντυπο όπως διευκρινίζεται κατωτέρω ή με το γενικό έντυπο αιτημάτων/παραπόνων μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/>. Υπάρχουν διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων έτσι ώστε να προωθούνται στο κατάλληλο τμήμα ή πρόσωπο, αλλά η επικοινωνία σας θα συνεχίζεται με τον προσωπικό σας Διαχειριστή Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέτοιες κατηγορίες είναι, ενδεικτικά, οι εξής:

ΑΙΤΗΜΑΤΑ

α) Αίτημα **προσφοράς** για σύναψη σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου. Το ειδικό έντυπο που έχουμε συντάξει για την περίπτωση αυτή μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/> ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

β) Αίτημα **τροποποίησης** σύμβασης, ενδεικτικά για τις περιπτώσεις μετεγκατάστασης, μεταβολής διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού, μεταβολής προσωπικών στοιχείων ή οποιαδήποτε άλλη. Το ειδικό έντυπο που έχουμε συντάξει για την περίπτωση αυτή μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/> ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

γ) Αίτημα **διευκρίνισης** σχετικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης

δ) Αίτημα **διακανονισμού** οφειλής

ε) Αίτημα **επανεκδόσης** λογαριασμού

στ) Αίτημα ενημέρωσης για **μετρήσεις** ή άλλα δεδομένα κατανάλωσης

ζ) Αίτημα τεχνικού **ελέγχου** του μετρητικού εξοπλισμού

η) Αίτημα για **παύση** εκπροσώπησης

θ) Αίτημα για γενικές **πληροφορίες** (πχ εμπορικές πρακτικές, προώθηση υπηρεσιών, ενεργοποίηση σύνδεσης, εγγύηση, τρόποι πληρωμής ή ό,τιδήποτε άλλο).

ι) Άλλο αίτημα

ΠΑΡΑΠΟΝΑ

α. **Καταγγελία** της σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου ή υπαναχώρηση απ' αυτή. Το ειδικό έντυπο που έχουμε συντάξει για την περίπτωση αυτή μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/> ή μπορείτε

να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

β. **Αμφισβήτηση** χρέωσης. Το ειδικό έντυπο που έχουμε συντάξει για την περίπτωση αυτή μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση <http://www.depa.gr/uploads/files/xrisimaentupa/> ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

γ. Παράπονο για **ποιότητα** υπηρεσιών ή παρέκκλιση από κώδικα δεοντολογίας.

δ. Ενημέρωση για **βλάβες** ή διακοπές τροφοδοσίας.

ε. Άλλο παράπονο

2. Όλα τα αιτήματα ή παράπονα διακρίνονται, ανάλογα με τον τρόπο χειρισμού τους, σε αιτήματα ή παράπονα που μπορούν να απαντηθούν προφορικώς ή εγγράφως.

Δ. Πώς διαχειρίζεστε τα αιτήματα ή παράπονά μου;

1. Αναλαμβάνουμε την υποχρέωση να διεκπεραιώσουμε το αίτημα η παράπονό σας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το συντομότερο δυνατό. Σε κάθε περίπτωση θα ελέγξουμε και θα διερευνήσουμε το αίτημα ή παράπονό σας και θα σας ενημερώσουμε σχετικά, προτιμώντας τον τρόπο που τυχόν μας υποδείξετε, το αργότερο μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την έγγραφη παραλαβή του αιτήματος ή παραπόνου σας. Αν, κατά τη κρίση μας, απαιτείται περισσότερος χρόνος διερεύνησης για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος ή παραπόνου σας, θα ενημερώνεστε εγγράφως για αυτό, καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

2. Σημειώνουμε ότι αν το αίτημα ή το παράπονό σας αφορά τον Διαχειριστή Διανομής (τοπικές Εταιρείες Διανομής Αερίου) ή τον Διαχειριστή του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ), η ΔΕΠΑ θα παραπέμψει το θέμα σε αυτούς και θα επανέλθει σ' εσάς, ενημερώνοντάς σας ενδιάμεσα για τους τρόπους και τα μέσα επικοινωνίας με τους αρμοδίους, ακόμα και απ' ευθείας, αν αυτό είναι δυνατό. Θα ενημερώνεστε εγγράφως για κάθε εμπλοκή τρίτων φορέων και για τυχόν πληροφορίες που αυτοί μπορούν να μας ζητήσουν σχετικά με το αίτημα ή παράπονο σας.

3. Αν δεν σας ικανοποιήσει η αρχική απάντησή μας, μπορείτε μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες να μας ζητήσετε να επανεξετάσουμε το αίτημα η παράπονο σας. Θα σας απαντήσουμε και πάλι το συντομότερο δυνατό, όχι περισσότερο από δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, ενημερώνοντάς σας μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για το δικαίωμά σας να απευθυνθείτε σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων καθώς και για τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της απόφασης του φορέα αυτού έναντι της ΔΕΠΑ.

4. Κάθε απάντησή μας θα είναι αιτιολογημένη, θα σημειώνεται αν έχει υπάρξει παράβαση συγκεκριμένης διάταξης νόμου ή κανονιστικής ρύθμισης ή άλλων κανόνων αυτορρύθμισης της εταιρείας μας και, τέλος, θα προσδιορίζονται τόσο οι ενέργειες στις οποίες θα προβούμε όσο και ο χρόνος που πιθανολογείται ότι θα απαιτηθεί για την ικανοποίηση του αιτήματος ή παραπόνου σας, ιδίως αν εμπλέκονται τρίτα πρόσωπα (π.χ. Διαχειριστές Διανομής και Συστήματος Φυσικού Αερίου). Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας στην σύμβαση προμήθειας, στην απάντηση θα καθορίζεται και τον χρόνο/τρόπο καταβολής της.

5. Εάν το αίτημα ή παράπονό σας αφορά στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και κρίνουμε ότι είναι βάσιμο (ή ότι απαιτείται περισσότερος χρόνος διερεύνησης της βασιμότητας αυτού), θα αναβάλουμε την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και θα σας ενημερώσουμε για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη προθεσμία καταβολής τους. Αν το αίτημα ή παράπονο αφορά σε χρεώσεις τρίτων, θα παραπέμψουμε το αίτημα ή παράπονο σας στον αρμόδιο τρίτο και θα σας ενημερώσουμε σχετικά.

6. Αν δεν σας ικανοποιήσουν οι ενέργειές μας κατά τη διαχείριση του αιτήματος ή παράπονου σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Συνήγορο του Καταναλωτή (βλ. ιστοσελίδα www.synigoroskatanaloti.gr, τηλ. 2106460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή/και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία, ενδεικτικά τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών & Περιβάλλοντος (http://www.rae.gr/site/categories_new/consumers.csp, τηλ. 2103727400) και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (<http://www.efpolis.gr/>, τηλ. 1520).

Ε. Πώς καταχωρίζονται τα αιτήματα/παράπονά μου;

1. Έχουμε φτιάξει και λειτουργούμε ένα ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, όπου καταχωρίζονται:

- α) η ημερομηνία και ο τρόπος υποβολής του (προφορικώς ή εγγράφως),
- β) τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας σας,
- γ) τα στοιχεία του Διαχειριστή Εξυπηρέτησης Πελατών,
- γ) σύντομη περιγραφή του αιτήματος ή παραπόνου,
- δ) σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας μας κατά τη λήψη του αιτήματος.
- ε) κατά πόσο υπήρξε απάντηση και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,
- στ) τις ημερομηνίες κατά τις οποίες επικοινωνήσαμε μαζί σας, σημειώνοντας για κάθε επικοινωνία μας σημειώνουμε ημερομηνία, τρόπος (προφορικώς ή εγγράφως), το πρόσωπο που επικοινωνήσε (αν είναι διαφορετικό από τον Διαχειριστή που σας εξυπηρετεί) και σύντομη περιγραφή της απάντησης ή της ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε, και
- στ) την οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας μας μαζί σας.

2. Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται με βάση τα στοιχεία που μας υποβάλλατε με το αίτημα ή παράπονο.

3. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρίζουμε στο σύστημα:

- α) τα στάδια της διαδικασίας που εφαρμόζουμε για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος,
- β) η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διερεύνησης του αιτήματος ή παραπόνου.
- γ) η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας,
- δ) η ημερομηνία ενημέρωσής σας είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησής μας, είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματος ή παραπόνου σας.

ΣΤ. Πώς αξιολογείτε συνολικά τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σας;

Κάθε χρόνο, μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου, πραγματοποιούμε απολογισμό διαχείρισης των αιτημάτων και παραπόνων σας (Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών

ΔΕΠΑ), την οποία αναρτάμε στην ιστοσελίδα μας, υποβάλλουμε στην Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και διαθέτουμε ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Ο απολογισμός αυτός περιέχει τουλάχιστον:

- α) τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία,
- β) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολής τους,
- γ) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολής τους,
- δ) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, και σας ικανοποίησαν τους Πελάτες, στο πρώτο ή στο δεύτερο στάδιο εξέτασης, και
- ε) συμπεράσματα σχετικά με τη διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων, μεθόδους ελαχιστοποίηση χρόνου διαχείρισης αιτημάτων και αποτροπής δημιουργίας παραπόνων.