

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Σκοπός του παρόντος Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών αποτελεί η επεξεργασία των αιτημάτων και παραπόνων των πελατών της εταιρείας ΚΕΝ Α.Ε. αλλά και των καταναλωτών που επιθυμούν να ενταχθούν στο πελατολόγιο της με τον αποτελεσματικότερο τρόπο.

1. Τρόπος υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Οι πελάτες δύνανται να υποβάλλουν τα αιτήματα και παράπονα τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΚΕΝ Α.Ε. είτε τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18185 είτε εγγράφως μέσω των ακόλουθων τρόπων:

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: cs@k-en.gr

Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση ΒΙ.ΠΕ. Ηρακλείου, Οδός Α, Ηράκλειο Κρήτης

2. Ενδεικτικές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων

- Σύναψη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- Πληροφορίες για τις χρεώσεις και τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης
- Διακανονισμός ληξιπρόθεσμων οφειλών
- Μετρήσεις κατανάλωσης
- Προώθηση Υπηρεσιών
- Ποιότητα Υπηρεσιών
- Ποιότητα Εξυπηρέτησης

3. Διαχείριση επεξεργασίας και διερεύνησης αιτημάτων και παραπόνων

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι απλά στη διαχείριση τους επιλύονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προφορικά.

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι περισσότερο περίπλοκα απαντώνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εγγράφως. Η πρώτη απάντηση επί των υποβληθέντων αιτημάτων/ παραπόνων δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους και θα είναι επαρκώς αιτιολογημένη με σχετική απαρτίθμηση των ενεργειών στις οποίες θα προβεί η ΚΕΝ Α.Ε. για την ικανοποίησή τους.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της ΚΕΝ Α.Ε. και υποβάλλει εκ νέου το αίτημα/ παράπονο του η ΚΕΝ Α.Ε. επανεξετάζει το αίτημα / παράπονο και η απάντηση της δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών. Εάν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της ΚΕΝ Α.Ε. θα ενημερώνεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών:

(α) για το δικαίωμα του να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

(β) για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της ΚΕΝ Α.Ε.

Εάν προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας η ΚΕΝ Α.Ε. θα προσδιορίζει τον χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής.

Στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/ παραπόνου, η ΚΕΝ Α.Ε. θα ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη καθορίζοντας την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της.

Στην περίπτωση που το αίτημα/ παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις η ΚΕΝ Α.Ε. θα αναβάλλει την είσπραξη των τυχόν αμφισβητούμενων ποσών και θα ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών. Ο Πελάτης σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της ΚΕΝ Α.Ε. δύναται να προσφύγει σε αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας – Πειραιώς 132, 11854 Αθήνα, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή – Πλατεία Κάνιγγος, 10180 Αθήνα,
Συνήγορος του Καταναλωτή – Λ. Αλεξάνδρας αρ. 144, 11471 Αθήνα.