



WATT+VOLT

ΠΑΡΟΧΟΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ

WATT AND VOLT AE
ΕΜΠΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΚΗΦΙΣΙΑΣ 116 & ΔΑΒΑΚΗ 1, 115 28 ΑΘΗΝΑ,
FAX: +30 210 3619835 ΤΗΛ: 801 700 7080
e-mail: info@watt-volt.gr

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ

Διαδικασία υποβολής παραπόνου / καταγγελίας

Η **WATT+VOLT** παρέχει ενεργειακές υπηρεσίες, στο πλαίσιο των οποίων δραστηριοποιούμενη κατά την παροχή αυτών, δύναται να προκύψουν παράπονα εκ μέρους του πελατολογίου της, η αποτελεσματική διαχείριση των οποίων αποτελεί σημαντική παράμετρο στην πελατοκεντρική στρατηγική του Εταιρείας.

Η **WATT+VOLT** προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να διαχειριστεί με τον καλύτερο τρόπο την προφορική ή έγγραφη δυσaréσκεια των πελατών της και σε σύντομο χρονικό διάστημα να έχει επιλύσει με απλό και κατανοητό τρόπο τυχόν διαφορές που έχουν ανακύψει μεταξύ της εταιρείας και των καταναλωτών. Η διαχείριση των παραπόνων από τη λήψη τους μέχρι την επίλυση και την αποστολή απάντησης στον πελάτη, διέπεται από συγκεκριμένη έγγραφη εσωτερική διαδικασία, μέσω της οποίας διασφαλίζεται ο ενδεδειγμένος έλεγχος της διαφοράς που έχει προκύψει μεταξύ της **WATT + VOLT** και του πελάτη, διερευνούνται οι δυνατοί τρόποι επίλυσής της με γνώμονα να μην θιγούν τα νόμιμα συμφέροντα του πελάτη και σε δεύτερο επίπεδο της εταιρείας.

Κατά τη διαδικασία ενημέρωσης του πελάτη καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την κατανόηση του θέματος από τον πελάτη, και σε περίπτωση όπου ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος από την προτεινόμενη επίλυση του θέματος, ενημερώνεται αναλυτικά για τη διαδικασία που μπορεί να ακολουθήσει, παραδίνοντάς του ταυτόχρονα και τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα. Μέσω των εντύπων αυτών, ο πελάτης μπορεί να θέσει εγγράφως τα αιτήματα, παράπονα, αλλαγή υπηρεσιών κ.λ.π. προκειμένου να του δοθούν απαντήσεις και διευκρινήσεις στις απορίες και ερωτήσεις του.

Η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αντιμετώπισης των αιτημάτων/παραπόνων, επιτυγχάνεται με την κεντρική διαχείριση των παραπόνων/συστάσεων, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει τα εξής:

- ✚ συγκέντρωση όλων των παραπόνων στην Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών η οποία υποδέχεται και διαχειρίζεται παράπονα, αιτήματα και υποδείξεις έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση απάντηση στους πελάτες.
- ✚ ενημέρωση των Υπευθύνων του Τμήματος στο οποίο αφορά το αίτημα / παράπονο.
- ✚ παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση του θέματος ενεργειών (εντοπισμός, ανάλυση των αιτιών και επίλυση του θέματος),
- ✚ έγκαιρη, σαφής, πλήρης και ομοιόμορφη απάντηση προς τους πελάτες

Τρόποι Υποβολής Παραπόνων / Συστάσεων

Με βάση την ανωτέρω διαδικασία ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του:

- **Τηλεφωνικά:** Στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελάτων στο τηλέφωνο 801 70 7080.

Όλα τα παράπονα / συστάσεις που υποβάλλονται με τους παραπάνω τρόπους καταχωρούνται ηλεκτρονικά στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων και συγκεντρώνονται στην Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών, η οποία είναι αρμόδια για την επεξεργασία τους.

- **Εγγράφως:** Ο πελάτης μπορεί μέσω της ιστοσελίδας www.watt-volt.gr στη σχετική κατηγορία με τίτλο ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ να ενημερωθεί για όλα τα χρήσιμα έντυπα για την εξυπηρέτησή του, να αποθηκεύσει τα έντυπα που χρειάζεται και να υποβάλλει εγγράφως στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών το αίτημα / παράπονό του. Τα συμπληρωμένα έντυπα μπορούν να αποσταλούν από τον πελάτη, είτε με ταχυδρομείο στη διεύθυνση των γραφείων της εταιρείας, Κηφισίας 116 & Δαβάκη 1, 115 26, Αθήνα, είτε με email στο info@watt-volt.gr, είτε με φαξ στο 210 3619835 ώστε να είναι διακριτή η ημερομηνία παραλαβής των εγγράφων από την εταιρεία.

Διαδικασία Ανταποκρίσεως

Το καταχωρημένο παράπονο σηματοδοτείται από τους αρμόδιους της Υπηρεσίας Πελατών:

- ως προς τον τύπο (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
- ως προς την κατηγορία (προϊόν, υπηρεσία, Δίκτυα κ,α,)
- ως προς το βαθμό του επείγοντος

Εξετάζεται κατά πόσο το καταχωρημένο παράπονο/ σύσταση μπορεί να απαντηθεί

- μόνο από την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών ή
- εάν εμπλέκεται και άλλο αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας, προκειμένου να συγκεντρωθούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία ώστε να δοθεί η απάντηση στον πελάτη.

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών μετά την λήψη ολοκληρωμένης και ικανοποιητικής απαντήσεως ετοιμάζει απάντηση προς τον πελάτη (τηλεφωνικώς ή γραπτώς).

Χρόνος Επεξεργασίας

Η επεξεργασία των παραπόνων από την παραλαβή τους μέχρι την απάντηση στον Πελάτη απαιτείται να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός 10 ημερολογιακών ημερών.

Εάν ο καταναλωτής δηλώσει ότι η απάντηση που έλαβε δεν ικανοποιεί το αίτημά του, τότε η **WATT+VOLT** οφείλει εντός 5 εργάσιμων ημερών να ενημερώσει τον καταναλωτή εγγράφως ότι:

- (α) Διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών
- (β) Για το αν η απόφαση του Ανεξαρτήτου Φορέα δεν ή είναι δεσμευτική.