

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING MAE

### ΓΕΝΙΚΑ:

Η EUNICE TRADING MAE ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται αποκλειστικά από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), στοχεύοντας στην προσφορά των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών και στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των Πελατών της, δημιούργησε τον παρόντα **Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών**, με αποκλειστικό στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών προς τους Πελάτες της.

Αντικείμενο του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων, που υποβάλλονται από τους Πελάτες στην προμηθεύτρια εταιρεία EUNICE TRADING MAE, η οποία λαμβάνει, επεξεργάζεται και διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα αιτήματα και τα παράπονα των Πελατών – Καταναλωτών της, δια του οργανωμένου και στελεχωμένου τμήματος εξυπηρέτησης Πελατών που διαθέτει.

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ:

Οι Πελάτες της EUNICE TRADING MAE μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματα και τα παράπονά τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας, με ένα από τους ακόλουθους τρόπους που θα επιλέξουν:

- Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 801 11 88000 (από σταθερό) ή στο +30 210 7294512 με αστική χρέωση.
- Ταχυδρομικά με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ ή courier στη διεύθυνση Χειμάρρας 5, Μαρούσι, Αθήνα, Τ.Κ. 15125
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customers@eunice-power.gr](mailto:customers@eunice-power.gr)
- Με φυσική παρουσία στα γραφεία της εταιρείας Χειμάρρας 5, Μαρούσι, Αθήνα, Τ.Κ. 15125.

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι βασικότερες κατηγορίες αιτημάτων – παραπόνων που αφορούν την Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από την EUNICE TRADING MAE, που διακρίνονται ανά κατηγορία ανάλογα με την φύση τους, είναι οι ακόλουθες:

1. Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με την EUNICE TRADING MAE – Διαφορές ως προς τις χρεώσεις λογαριασμών και ως προς τις καταναλώσεις.
2. Αλλαγή στοιχείων Πελάτη.
3. Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
4. Καταγγελία σύμβασης προμήθειας.
5. Διακανονισμοί και τρόποι πληρωμής – Διευθέτηση οφειλών.
6. Εμπορικές πρακτικές.
7. Καταβολή εγγύησης.
8. Χαμηλής ποιότητας Υπηρεσίες και εξυπηρέτηση από το προσωπικό της EUNICE TRADING MAE – Άδικη αντιμετώπιση από την EUNICE TRADING MAE.
9. Αλλαγή Προμηθευτή.

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING MAE

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΟ ΔΕΔΔΗΕ:

1. Διακοπές ηλεκτροδότησης
2. Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
3. Ποσότητα ηλεκτροδότησης
4. Μετρήσεις κατανάλωσης
5. Προβλήματα δικτύου
6. Αύξηση ή μείωση ισχύος της παροχής
7. Ενεργοποίηση νέας παροχής

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ:

1. Η EUNICE TRADING MAE αμέσως μετά την υποβολή του αιτήματος-παραπόνου, προβαίνει στην κατηγοριοποίηση και εν συνεχεία στην διαβάθμισή του, ανάλογα με την σοβαρότητα αυτού.
2. Αν είναι απλό επιλύεται αμέσως και ενημερώνεται προφορικά ο Πελάτης. Αν είναι σοβαρότερο διαβιβάζεται στα αρμόδια τμήματα της εταιρίας για διερεύνηση και αντιμετώπιση, ενώ απαντάται πάντοτε γραπτώς.
3. Αν το αίτημα ή το παράπονο δεν ανήκει στην αρμοδιότητα της EUNICE TRADING MAE αλλά στους διαχειριστές της ηλεκτρικής ενέργειας, ενημερώνεται ο Πελάτης αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα.
4. Η EUNICE TRADING MAE ελέγχει και διερευνά το αίτημα – παράπονο και ενημερώνει τον Πελάτη το αργότερο εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή του αιτήματος – παραπόνου.
5. Αν η EUNICE TRADING MAE κρίνει ότι ο χρόνος των δέκα ημερών δεν αρκεί για τη διερεύνηση και τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος ή του παραπόνου, ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη για το γεγονός αυτό καθώς και για το χρόνο που προβλέπεται να δοθεί η απάντηση.
6. Αν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της EUNICE TRADING MAE, μπορεί να επανέλθει και να υποβάλει εκ νέου το αίτημα, οπότε στην περίπτωση αυτή η EUNICE TRADING MAE επανεξετάζει το αίτημα – παράπονο και πρέπει εντός δέκα (10) ημερών να απαντήσει στον πελάτη.
7. Αν δεν ικανοποιείται ο Πελάτης, από την τελευταία απάντηση, η EUNICE TRADING MAE υποχρεούται εντός πέντε (5) επιπλέον ημερών να ενημερώσει τον Πελάτη για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς και για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για την EUNICE TRADING MAE.

### ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ:

Η EUNICE TRADING MAE έχει διαμορφώσει και θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των Πελατών και λοιπών καταναλωτών, στο οποίο καταχωρεί άμεσα κάθε αίτημα – παράπονο που δέχεται, με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου).

Τα αιτήματα – παράπονα των πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών. Για κάθε αίτημα- παράπονο που θα δεχθεί η EUNICE TRADING MAE καταχωρεί στο παραπάνω ηλεκτρονικό σύστημα τα ακόλουθα στοιχεία:

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
(ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING MAE**

1. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).
2. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή.
3. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος – παραπόνου.
4. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της EUNICE TRADING MAE κατά τη λήψη του αιτήματος.
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 καταναλωτή.

Επίσης η EUNICE TRADING MAE για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, καταχωρεί στο ανωτέρω σύστημα:

1. Την ημερομηνία της επικοινωνίας.
2. Τον τρόπο της επικοινωνίας (προφορικώς 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 καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
5. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς, η EUNICE TRADING MAE καταχωρεί στο σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.
2. Την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.
3. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.
4. Την ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του.

Η EUNICE TRADING MAE ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από αυτήν 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 αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

Η EUNICE TRADING MAE έχει αναρτήσει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών στην ιστοσελίδα και ειδικότερα στη διεύθυνση [www.eunice-power.gr](http://www.eunice-power.gr)

Επίσης η EUNICE TRADING MAE υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες της, μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING A.E.

### ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ:

Η EUNICE TRADING MAE υποχρεούται να αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον 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) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
4. Τον αριθμό των αιτημάτων – παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

### ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΜΟΥ:

Η Σύμβαση προμήθειας διέπεται και ερμηνεύεται από τους νόμους και τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου. Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, από την ερμηνεία και την εφαρμογή της σύμβασης, σε περίπτωση μη φιλικής διευθέτησης θα επιλύεται αποκλειστικά από τα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια του Πειραιά.

Ειδικά, σε περίπτωση διαφωνίας του πελάτη αναφορικά με το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

1. Ο πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς την EUNICE TRADING MAE, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.
2. Η EUNICE TRADING MAE, αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Πελάτη εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του ως άνω εγγράφου του Πελάτη, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του αρχικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.
3. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της EUNICE TRADING MAE, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιδιωχθεί περαιτέρω συναινετικά, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσα.

### ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ:

Για την καλύτερη ενημέρωση & εξυπηρέτηση των πελατών της η EUNICE TRADING MAE, ενημερώνει τους Πελάτες της, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, για την ύπαρξη του Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων και για τυχόν τροποποίηση του παρόντος.