



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

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ 2019

Περιεχόμενα

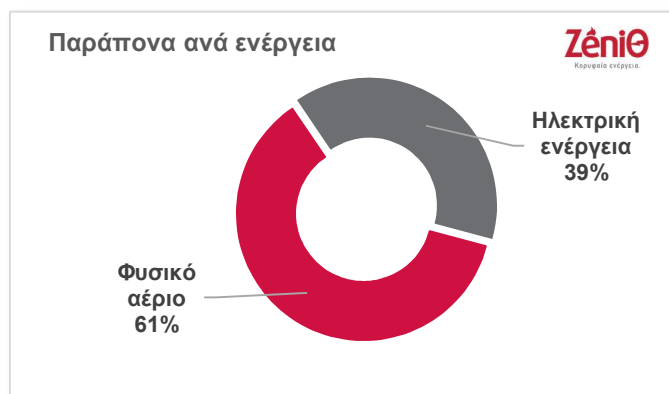
1. Εισαγωγή
2. Μέθοδοι υποβολής παραπόνων
3. Κατηγοριοποίηση παραπόνων
4. Χρόνοι ανταπόκρισης / απάντησης
5. Αιτήματα πελατών
6. Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών

1. Εισαγωγή

Με γνώμονα την παροχή άριστων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, η ZeniΘ σε καθημερινή βάση καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια προκειμένου η ικανοποίηση των πελατών της να παραμένει σε υψηλά επίπεδα.

Για να διαχειριζόμαστε γρήγορα και αποτελεσματικά τα παράπονα των πελατών μας, τα επεξεργαζόμαστε με συστηματικό τρόπο και σύγχρονη μεθοδολογία, εντοπίζοντας πιθανές αδυναμίες και ελλείψεις, με απώτερο στόχο την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση και την συνολική εμπειρία των πελατών.

Κατά την διάρκεια του ημερολογιακού έτους 2019, η Εταιρεία κατέγραψε συνολικά 13.527 παράπονα (συμπεριλαμβανομένων και 4 παραπόνων τα οποία μεταβίβασε στους αρμόδιους διαχειριστές καθώς δεν εμπήγαν στις αρμοδιότητές της), εκ των οποίων το 61% (8.297) σχετίζονται με παροχές φυσικού αερίου και το 39% (5.230) σχετίζονται με παροχές ηλεκτρικής ενέργειας (Γράφημα 1).



Γράφημα 1: Παράπονα ανά ενέργεια

2. Μέθοδοι υποβολής παραπόνων

Οι καταναλωτές μπορούν να εκφράσουν το παράπόνό τους προφορικά ή γραπτώς, επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

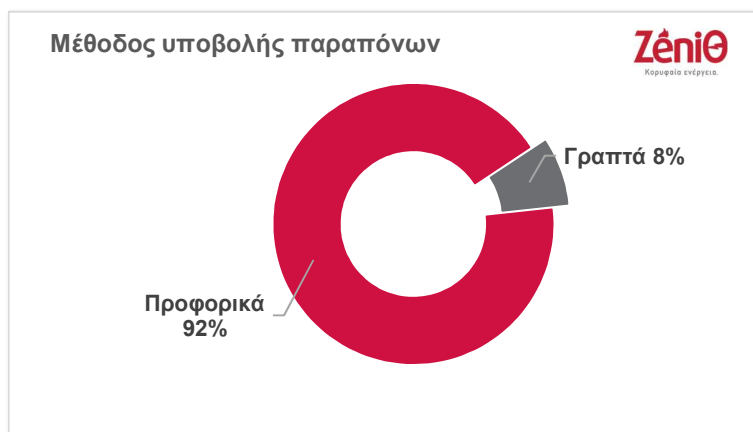
Εγγράφως / ηλεκτρονικά:

- 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)

Συνολικά για το έτος 2019, το 92% των παραπόνων υποβλήθηκαν προφορικά, ενώ το 8% υποβλήθηκαν γραπτώς (Γράφημα 2).



Γράφημα 2: Μέθοδος υποβολής παραπόνων

Αναλυτικά, από τα 8.297 παράπονα που σχετίζονται με παροχές φυσικού αερίου τα 7.637 υποβλήθηκαν προφορικά και τα 660 εγγράφως.

Αντίστοιχα, για την ηλεκτρική ενέργεια 4.856 υποβλήθηκαν προφορικά και τα 374 εγγράφως.

3. Κατηγοριοποίηση παραπόνων

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, καθώς και ο αντίστοιχος αριθμός των καταγεγραμμένων παραπόνων, παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.

Κατηγορίες Παραπόνων	Αρ. Παρ.	%
Ζητήματα στοιχείων αλληλογραφίας	7.509	55,53%
Ανάκτηση πίστωσης/ τρόποι πληρωμής	3.510	25,96%
Ενημέρωση πορείας αιτήματος	1.278	9,45%
Θέματα προ-συμβατικής περιόδου	568	4,20%
Εξυπηρέτηση Πελατών	476	3,52%
Άλλο	182	1,35%
Σύνολο	13.523	

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση παραπόνων 2019

Από το σύνολο των 13.523 παραπόνων τα οποία σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της Εταιρείας, το 55,53% αφορούσε ζητήματα στοιχείων αλληλογραφίας, το 25,96% σχετιζόταν με την ανάκτηση της πίστωσης και τους τρόπους πληρωμής, το 9,45% με την ενημέρωση για την πορεία του αιτήματος, το 4,2% με θέματα προ-συμβατικής περιόδου, το 3,52% με ζητήματα εξυπηρέτησης πελατών και το 1,35% διάφορα άλλα θέματα τα οποία δεν δύναται να κατηγοριοποιηθούν.

4. Χρόνοι ανταπόκρισης / απάντησης

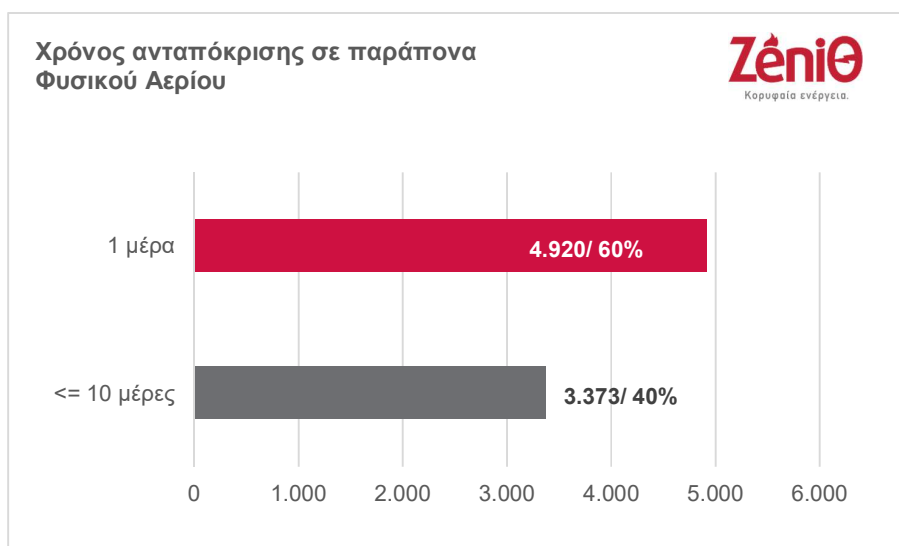
Η Εταιρεία ανταποκρίνεται άμεσα στη διαχείριση των παραπόνων, προκειμένου να παρέχει υψηλής ποιότητας επίπεδο εξυπηρέτησης στον Πελάτη, καθώς παράλληλα σέβεται τις απαιτήσεις των Κωδικών Προμήθειας και της κείμενης Νομοθεσίας.

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

Ο χρόνος επεξεργασίας, σύνταξης και κοινοποίησης της απάντησης προς τον υποβάλλον, δεν υπερβαίνει κατά μέσο όρο το όριο των 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου.

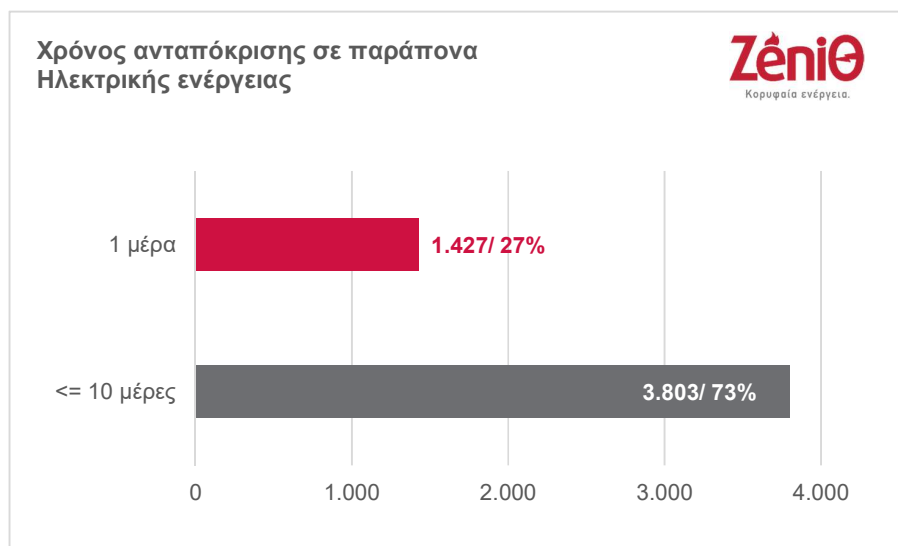
Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, καθώς χρίζει περαιτέρω διερεύνησης, η συνολική διαδικασία επίλυσης του προβλήματος παρατείνεται αντιστοίχως και ενημερώνεται ο αιτών.

Τα παράπονα που σχετίζονται με παροχές φυσικού αερίου διεκπεραιώνονται και ενημερώνεται σχετικώς ο πελάτης κατά μέσο όρο εντός 8 εργάσιμων ημερών. Αναλυτικά, το 60% των παραπόνων απαντήθηκαν αυθημερόν, δηλαδή ο πελάτης είχε άμεση πληροφόρηση σχετικά με την οριστική επίλυση του προβλήματός του, ή σχετικά με την διαδικασία την οποία η Εταιρεία ακολούθησε, ενώ τα υπόλοιπα 40% απαντήθηκαν εντός του ορίου των 10 εργάσιμων ημερών (Γράφημα 3).



Γράφημα 3: Χρόνος ανταπόκρισης σε παράπονα Φυσικού Αερίου

Αντίστοιχα, για τις παροχές ηλεκτρικής ενέργειας ο μέσος χρόνος απάντησης ανέρχεται επίσης σε 6 εργάσιμες ημέρες. Συγκεκριμένα, το 27% των παραπόνων απαντήθηκαν αυθημερόν, ενώ τα υπόλοιπα 73% απαντήθηκαν εντός του ορίου των 10 εργάσιμων ημερών (Γράφημα 4).



Γράφημα 4: Χρόνος ανταπόκρισης σε παράπονα Ηλεκτρικής ενέργειας

5. Αιτήματα πελατών

Πέραν της προαναφερθείσας διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων των Πελατών, η Εταιρεία διαχειρίζεται μέσω κατάλληλης πληροφοριακής υποδομής που διαθέτει και οποιοδήποτε αίτημα Πελάτη λαμβάνει, στα πλαίσια των συμβατικών της υποχρεώσεων.

Τα αιτήματα των Πελατών χωρίζονται σε 2 μεγάλες γενικές κατηγορίες:

- Αιτήματα προς τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (Requests μέσω Portal Διαχειριστών).
- Αιτήματα εσωτερικής ενδοεταιρικής διαχείρισης (Internal Requests).

Όλα τα αιτήματα και των 2 ανωτέρω κατηγοριών υποβάλλονται αυθημερόν προς διεκπεραίωση.

Η οριστική ολοκλήρωση των αιτημάτων προς τους Διαχειριστές (requests) εξαρτάται από τον προγραμματισμό και τους διαθέσιμους πόρους των Διαχειριστών των Δικτύων Διανομής.

Η οριστική ολοκλήρωση των εσωτερικών αιτημάτων (internal requests) είναι άμεση. Η συντριπτική πλειοψηφία τους ολοκληρώνεται αυθημερόν, ενώ ένα μικρό ποσοστό (κάτω του 3%) ολοκληρώνεται το πολύ εντός 2 εργάσιμων ημερών, καθώς χρειάζεται η παράλληλη διαχείριση μέσω διαφορετικών τομέων της εταιρείας ή η προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών από τον Πελάτη.

Κατά το έτος 2019 η Εταιρεία έλαβε και διαχειρίστηκε στο σύνολο 300.718 αιτήματα πελατών. Στον ακόλουθο στον Πίνακα 2 παρουσιάζεται η ανάλυση των αιτημάτων αυτών, ανά κατηγορία αιτήματος και ανά ενέργεια.

Ενέργεια	Αιτήματα προς διαχειριστές	Εσωτερικά αιτήματα
Ηλεκτρική Ενέργεια	67.895	37.394
Φυσικό Αέριο	129.229	66.200
Σύνολο	197.124	103.594

Πίνακας 2: Αιτήματα πελατών

6. Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών

Η Εταιρεία ως οφείλει καταρτίζει και δημοσιοποιεί τον «Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων πελατών και λοιπών καταναλωτών» σε απλή και εύληπτη γλώσσα, ο οποίος προβλέπει τη δυνατότητα τόσο έγγραφης (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού μηνύματος) όσο και προφορικής (τηλεφωνικής ή με προσωπική παρουσία) υποβολής αιτημάτων ή παραπόνων.

Ο κώδικας είναι αναρτημένος στην Εταιρική ιστοσελίδα στην ενότητα Χρήσιμα έγγραφα link:

<https://myaccount.zenith.gr/usefull-documents/>