



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η NRG έχοντας ως στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, θέτει ως προτεραιότητα την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα ή τα παράπονά τους, με τρόπο δίκαιο και αποτελεσματικό, κάνοντας χρήση διαφανών διαδικασιών. Με βάση την ακόλουθη διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, η NRG στοχεύει στην απρόσκοπτη διάθεση και τη διαρκή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της.

Βασική παράμετρο αποτελεί η κεντρική διαχείριση του συνόλου των αιτημάτων ή παραπόνων από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Συγκεκριμένα:

- Το σύνολο των αιτημάτων ή παραπόνων, συγκεντρώνεται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προς επεξεργασία και διαχωρισμό:
 - ως προς τον τύπο (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
 - ως προς την κατηγορία (προϊόν, υπηρεσία, οικονομικής φύσης, τεχνικής φύσης κλπ.)
 - ως προς το βαθμό του επειγόντος
- Σε περίπτωση που απαιτείται, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για περαιτέρω διευκρινήσεις.
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αναθέτει το κάθε αίτημα στο αρμόδιο τμήμα ανάλογα με τη φύση του.
- Το Τμήμα που αναλαμβάνει τη διαχείριση του αιτήματος, οφείλει να απαντήσει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, το αργότερο, εντός πέντε εργάσιμων ημερών.
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για τη διευθέτηση του αιτήματός του. Εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λαμβάνει την απάντηση από το αρμόδιο Τμήμα.
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών τηρεί αναλυτικό αρχείο αιτημάτων και παραπόνων, προς περαιτέρω επεξεργασία, εξαγωγή συμπερασμάτων και βελτιστοποίηση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας.

Αιτήματα, παράπονα, υποδείξεις, καταγγελίες και αναφορές βλαβών που αφορούν στους εγκατεστημένους μετρητές δικτύου ή στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας ή εν γένει σε θέματα σύνδεσης με το δίκτυο, δεν αποτελούν αρμοδιότητα της NRG και υποβάλλονται απευθείας στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας μέσω της ιστοσελίδας www.deddie.gr ή στα τηλέφωνα που αναφέρονται στη σελίδα <http://www.deddie.gr/el/tilefwna-gia-vlaves>.

ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ Ή ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προκειμένου να ακολουθηθεί η ανωτέρω διαδικασία, ο πελάτης θα πρέπει να επικοινωνήσει με την NRG με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Email: cs@nrgprovider.com
- Ιστοσελίδα: Μπορείτε να καταχωρήσετε απευθείας το αίτημά σας μέσω της ιστοσελίδας
- Τηλεφωνική Κλήση: Καλέστε στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της NRG στο 18101, από Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00-19:00
- Μήνυμα Τηλεομοιοτυπίας (Φαξ): Μπορείτε να μας στείλετε Φαξ στο 210 960 6021
- Επιστολή: Μπορείτε να μας αποστείλετε με φυσική αλληλογραφία στη Διεύθυνση: Λ. Κηφισίας 168 & Σοφοκλέους, 151 26, Μαρούσι, NRG – Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών