Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών

# 1.Γενικά

Η ΜΟΤΟΡ ΟÏΛ (ΕΛΛΑΣ) θεωρεί ουσιώδες θέμα και λειτουργεί έχοντας ως προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πελάτη. Η μακροχρόνια εμπειρία σε συνδυασμό με την υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία, και τη συνέπεια στην ποιότητα εγγυώνται μια ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και διαρκή ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με πελάτες και συνεργάτες.

Στην κατεύθυνση αυτή, η ΜΟΤΟΡ ΟÏΛ (ΕΛΛΑΣ) έχει θεσπίσει ένα σύνολο κανόνων και διαδικασιών για την διαχείριση αιτημάτων & παραπόνων πελατών με στόχο:

* την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς τους πελάτες
* την κατά το δυνατό συντομότερη διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων πελατών
* την επίλυση προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν

Για την επίτευξη των ως άνω στόχων, εφαρμόζονται πάντα διαδικασίες δίκαιες και διαφανείς.

# 2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Οι πελάτες (υφιστάμενοι ή και δυνητικοί) μπορούν να απευθύνουν τα αιτήματα και παράπονά τους στο Natural Gas Business Unitτης εταιρείας, με τους ακόλουθους τρόπους:

1. Τηλεφωνικά, στο 2108094000, εργάσιμες ημέρες, ώρες 09:00 ως 17:00
2. Γραπτώς με επιστολή στη διεύθυνση Ηρώδου Αττικού 12Α, Μαρούσι 15124
3. Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στη διεύθυνση [mohngas@moh.gr](mailto:mohngas@moh.gr)
4. Με φαξ στο 2108094444

# 3. Κατηγορίες αιτημάτων & παραπόνων

Οι πελάτες μπορούν να απευθύνουν στην εταιρεία αιτήματα και παράπονα. Προς διευκόλυνση των πελατών, η εταιρεία παρέχει τυποποιημένα έντυπα υποβολής αιτημάτων & παραπόνων, τα οποία είναι διαθέσιμα δωρεάν, μέσω της ηλεκτρονικής ιστοσελίδας της εταιρείας [www.moh.gr](http://www.moh.gr)

# 4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

Το σύνολο των αιτημάτων ή παραπόνων συγκεντρώνεται από το Natural Gas Business Unit προς επεξεργασία και διαχωρισμό ως προς:

* Το βαθμό του επείγοντος
* Την κατηγορία (προϊόν, υπηρεσία, οικονομικής φύσης, τεχνικής φύσης κλπ.)
* Τον τύπο (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)

Σε περίπτωση που είναι αναγκαίο, το Natural Gas Business Unit επικοινωνεί με τον πελάτη για περαιτέρω διευκρινίσεις.

Προβλέπεται προφορικός χειρισμός για τα απλά αιτήματα και έγγραφος χειρισμός για τα πιο περίπλοκα αιτήματα ή παράπονα. Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) τουλάχιστον επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων/παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής.

Το Natural Gas Business Unit επεξεργάζεται και διαχειρίζεται το αίτημα/ παράπονο και οφείλει να απαντήσει στον Πελάτη το αργότερο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών.

Το Natural Gas Business Unit τηρεί αναλυτικό αρχείο αιτημάτων και παραπόνων, προς περαιτέρω επεξεργασία, εξαγωγή συμπερασμάτων και βελτιστοποίηση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας.

Όλοι οι Πελάτες (υφιστάμενοι ή δυνητικοί) έχουν το δικαίωμα προσφυγής σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για τις περιπτώσεις που δεν ικανοποιηθούν από τις ενέργειες του Προμηθευτή σχετικά με την διεκπεραίωση του αιτήματος/ παραπόνου τους.

Αιτήματα, παράπονα, υποδείξεις, καταγγελίες και αναφορές βλαβών που αφορούν στους εγκατεστημένους μετρητές ή εν γένει σε θέματα σύνδεσης με το δίκτυο, δεν αποτελούν αρμοδιότητα της ΜΟΤΟΡ ΟÏΛ (ΕΛΛΑΣ) και υποβάλλονται απευθείας στον Αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου, ως εξής:

|  |
| --- |
| Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου (ΔΕΔΑ) Α.Ε.  [www.deda.gr](http://www.deda.gr)  2105551666 |
| Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής (ΕΔΑ Αττικής) Α.Ε.  [www.edaattikis.gr](http://www.edaattikis.gr)  2130882000 |
| Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Α.Ε.  [www.edathess.gr](http://www.edathess.gr)  2310584000 |