

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Εάν έχετε πρόβλημα ή παράπονο με μια εταιρεία ενέργειας (ηλεκτρισμού ή φυσικού αερίου) είναι σκόπιμο να ακολουθήσετε την παρακάτω διαδικασία.

1. Επιδιώξτε την επίλυση του προβλήματος με την εταιρεία που σας παρέχει την υπηρεσία.

Πρώτο βήμα: Προφορική επικοινωνία

Τηλεφωνικά ή με επιτόπια επίσκεψη στα γραφεία της ενημερώστε την εταιρεία για το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε και σημειώστε όλα τα σχετικά στοιχεία της επικοινωνίας, όπως:

- Ημερομηνία.
- Όνομα και θέση υπαλλήλου.
- Ενδεχόμενη ανταπόκριση της εταιρείας.

Εάν μετά την προφορική επικοινωνία με την εταιρεία, το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, υποβάλετε στην εταιρεία εγγράφως το παράπονό σας.

Δεύτερο βήμα: Έγγραφο υποβολή παραπόνου στην εταιρεία

Η έγγραφη υποβολή παραπόνου πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Όνοματεπώνυμο καταναλωτή.
- Στοιχεία παροχής καταναλωτή (αναγράφεται στο λογαριασμό που λαμβάνετε από την εταιρεία).
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας.
- Συνοπτική και σαφή αναφορά στο πρόβλημά σας.
- Επισύναψη των απαραίτητων εγγράφων, εφόσον υπάρχουν, που αποδεικνύουν το πρόβλημα και βοηθούν στη διερεύνηση του θέματος.

Σε κάθε έγγραφο παράπονο, η εταιρεία οφείλει να αποδώσει έναν αριθμό πρωτοκόλλου με τον οποίο μπορείτε εύκολα να αναζητήσετε και να πληροφορηθείτε την εξέλιξη της υπόθεσής σας. Ζητήστε από την εταιρεία να σας δώσει αυτόν τον αριθμό.

Όλες οι εταιρείες είναι υποχρεωμένες από το θεσμικό πλαίσιο να απαντούν εγγράφως στα έγγραφα παράπονα των καταναλωτών εντός καθορισμένου χρόνου από την παραλαβή τους.

Είναι πολύ χρήσιμο να τηρείτε αρχείο με τα στοιχεία που προσκομίζετε στην εταιρεία, καθώς και με τις απαντήσεις που λαμβάνετε από αυτήν.

2. Απευθυνθείτε εγγράφως στη ΡΑΕ ή σε άλλο φορέα προστασίας καταναλωτών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, οι καταναλωτικές οργανώσεις.

Εφόσον δεν λάβετε εντός εύλογου χρόνου έγγραφη απάντηση από την εταιρεία, είτε μετά την απάντηση της εταιρείας το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί, τότε έχετε τη δυνατότητα να απευθυνθείτε εγγράφως στη ΡΑΕ.

Στην αναφορά / καταγγελία σας προς τη ΡΑΕ, επιπλέον των στοιχείων της ταυτότητάς σας και της σύντομης περιγραφής του προβλήματος που αντιμετωπίζετε, πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα τεκμηριώνουν την επικοινωνία με την εταιρεία και τη μη επίλυση του προβλήματος. Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

Όνοματεπώνυμο καταναλωτή.
Στοιχεία παροχής καταναλωτή.
Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας.
Συνοπτική αναφορά στο πρόβλημά σας και στο αίτημα προς τη ΡΑΕ.
Τα έγγραφο υποβολής του παραπόνου σας προς την εταιρεία.
Την απάντηση της εταιρείας (εφόσον υπάρχει).

Η υποβολή αναφοράς / καταγγελίας στη ΡΑΕ γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

Ταχυδρομικός: Πειραιώς 132, 118 54 Αθήνα

Μέσω φαξ: 210 3255460

Μέσω e-mail: info@rae.gr