

Αθήνα, 2 Οκτωβρίου 2018

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ - ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” ενημερώνει τους καταναλωτές για τους δεκαψήφιους αριθμούς τηλεφωνικής εξυπηρέτησης από προμηθευτές του τομέα της ενέργειας, προκειμένου να αποφεύγονται ενδεχόμενες υψηλές χρεώσεις που συνδέονται με τη χρήση πενταψήφιων τηλεφωνικών αριθμών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχει γίνει αποδέκτης αναφορών καταναλωτών σχετικά με την υψηλή χρέωσή τους για κλήση προς πενταψήφιους τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης Πελατών, τους οποίους χρησιμοποιούν Προμηθευτές και Διαχειριστές Δικτύων της Αγοράς Ενέργειας (Ηλεκτρικής Ενέργειας – Φυσικού Αερίου).

Στο πλαίσιο της διερεύνησης των σχετικών υποθέσεων, η Αρχή, σύστησε προς Προμηθευτές και τους Διαχειριστές Δικτύων της Αγοράς Ενέργειας, να προχωρήσουν σε καθιέρωση εναλλακτικού, δεκαψήφιου αριθμού, όπου δεν υπήρχε, για την εξυπηρέτηση των Πελατών.

Κατόπιν των ανωτέρω ενεργειών της Ανεξάρτητης Αρχής, οι παρακάτω Προμηθευτές και Διαχειριστές Δικτύων της Αγοράς Ενέργειας, ενημέρωσαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με τη λειτουργία δεκαψήφιων αριθμών, τους οποίους οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιούν.

Οι αριθμοί αυτοί έχουν ως εξής:

- ▶ Η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 210 6967500
- ▶ Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 211 2110770
- ▶ Η εταιρεία ΕΛΠΕΔΙΣΟΝ Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 210 7104852
- ▶ Η εταιρεία ΗΡΩΝ Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 213 0333000
- ▶ Η εταιρεία ΜΥΤΗΛΙΝΑΙΟΣ Α.Ε. (PROTERGIA) διαθέτει τον αριθμό 210 3448500
- ▶ Η εταιρεία NRG Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 211 1032132
- ▶ Η εταιρεία VOLTERRA Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 213 0883000
- ▶ Η εταιρεία VOLTON Α.Ε. διαθέτει τους αριθμούς 210 4187070 & 216 3001000
- ▶ Η εταιρεία WATT+VOLT Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 213 0189199

- ▶ Η εταιρεία ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ Αττικής Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 210 3406000
- ▶ Η εταιρεία ZENITH Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 2311 223099
- ▶ Η εταιρεία ΕΔΑ Αττικής Α.Ε. διαθέτει τον αριθμό 213 0882000
- ▶ Η εταιρεία ΕΔΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ διαθέτει τον αριθμό 2310 584444.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ζήτησε από όλους τους Προμηθευτές και τους Διαχειριστές Δικτύων της Αγοράς Ενέργειας να διασφαλίσουν τη λειτουργία δωρεάν γραμμών εξυπηρέτησης πελατών για τις περιπτώσεις αναγγελίας βλαβών/λανθασμένων χρεώσεων-μετρήσεων, καθώς και να προβούν σε δημοσιοποίησή τους, προς το καταναλωτικό κοινό, με κάθε πρόσφορο τρόπο, (π.χ. αναφορά των τηλεφωνικών γραμμών τους με εμφανή τρόπο στους λογαριασμούς, αναγραφή τους σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα των προμηθευτών κλπ.), έτσι ώστε οι καταναλωτές να επικοινωνούν για αναγγελία βλαβών/λανθασμένων χρεώσεων-μετρήσεων χωρίς κανένα κόστος.