

Πώς μπορούμε να σας
βοηθήσουμε?



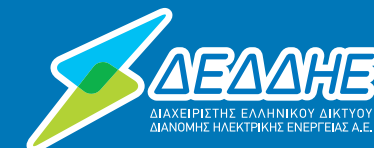
Στον ΔΕΔΔΗΕ είμαστε πάντα στη διάθεσή σας για να
απαντήσουμε στα ερωτήματα και να λύσουμε τις απορίες
που μας στέλνετε στο

infodeddie@deddie.gr



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.
Περραιβού 20 & Καλλιρρόης 5, Τ.Κ.: 117 43, Αθήνα
E-mail: infodeddie@deddie.gr

πάντα δίπλα σας
ΕΓΓΥΗΜΕΝΑ



ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Η εταιρεία μας εγγυάται ότι οι υπηρεσίες που σας παρέχει θα ολοκληρώνονται μέσα στα ακόλουθα χρονικά όρια:

A. Για νέες συνδέσεις

- Γνωστοποίηση προσφοράς για νέα παροχή ρεύματος **μέσα σε 15 ημέρες** όταν δεν χρειάζεται επέκταση Δικτύου ή **μέσα σε 20 ημέρες** όταν χρειάζεται επέκταση.
- Κατασκευή νέας παροχής ρεύματος **μέσα σε 20 ημέρες** αν δεν χρειάζεται επέκταση Δικτύου ή **μέσα σε 40 ημέρες** αν χρειάζεται συνήθης επέκταση.
- Σύνδεση νέου μετρητή σε υπάρχουσα παροχή εντός 4 ημερών.

B. Για ποιότητα ρεύματος

- Επαναφορά της ασφάλειας του μετρητή του καταναλωτή **εντός 4 ωρών**.
- Εξέταση παραπόνου για ποιότητα τάσης της παροχής και απάντηση **εντός 30 ημερών**.
- Επαναφορά **εντός 12 ωρών** της ηλεκτρικής τροφοδότησης κάθε καταναλωτή μέσης τάσης που τυχόν έχει διακοπή εξαιτίας του Δικτύου.

Γ. Για εργασίες σε μετρητές

- Επανασύνδεση του μετρητή **εντός 2 ημερών** από την τακτοποίηση διακοπής λόγω χρέους.
- Διακοπή ή και επανασύνδεση της παροχής μετά από αίτηση του καταναλωτή **εντός 3 ημερών**.
- Έλεγχος αξιοπιστίας του μετρητή **μέσα σε 20 ημέρες** από την αίτηση του καταναλωτή.

Δ. Για δέματα επικοινωνίας

- Έγγραφο απάντηση σε παράπονο ή σε αίτημα πληροφοριών **μέσα σε 15 ημέρες** (όταν για την εξέτασή του δεν απαιτείται επιτόπια μετάβαση) ή **μέσα σε 20 ημέρες** (όταν απαιτείται επιτόπια μετάβαση).

Σε περίπτωση υπέρβασης του ορίου κάθε εγγυημένης υπηρεσίας, ο ΔΕΔΔΗΕ θα καταβάλει (ως έμπρακτη ένδειξη της δέσμευσής του) στους δικαιούχους το ποσό των 15 ευρώ, πλην της διακοπής καταναλωτή μέσης τάσης όπου το ποσό θα είναι 150 ευρώ.

Στα ανωτέρω όρια, όπου αναφέρονται ημέρες νοούνται εργάσιμες. Το χρονικό διάστημα για την ικανοποίηση κάθε αιτήματος αρχίζει με τη θέση του σε γνώση των Υπηρεσιών μας και την κάλυψη των τυχόν προβλεπομένων προϋποθέσεων (πχ. πληρωμή συμμετοχής).

Αναλυτικές πληροφορίες για το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» υπάρχουν στο site του ΔΕΔΔΗΕ (www.deddie.gr).