

ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

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

Α. 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**.

Γ. Για εργασίες σε μετρητές

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

Β. Για ποιότητα ρεύματος

- Επαναφορά της ασφάλειας του μετρητή του καταναλωτή **εντός 4 ωρών**.
- Εξέταση παράπονου 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.

Δ. Για θέματα επικοινωνίας

- Έγγραφη 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).

πάντα δίπλα σας
ΕΓΓΥΗΜΕΝΑ

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, πñην της διακοπής καταναλωτή μέσης τάσης όπου το ποσό θα είναι 150 ευρώ.

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

