**Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ**  **ΥΠΗΡΕΣΙΑ** | **ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ**  **ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**  **(ΕΧΕ)** | **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** |
| **1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ** | | |
| 1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου | ΕΩΣ 15 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για τη μελέτη και την κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα απλή παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, χωρίς δίκτυο, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών. |
| 1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου | ΕΩΣ 20  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για τη μελέτη και την κατάρτιση όρων και προσφοράς σύνδεσης σε αίτημα για νέα παροχή ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών. |
| 1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου | ΕΩΣ 20  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης που δεν απαιτεί επέκταση δικτύου, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος. |
| 1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου | ΕΩΣ 40  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (κατασκευή δικτύου έως 400 μέτρα εναερίου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους), ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 40 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος. |
| 1.5. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου | ΕΩΣ 60  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου (κατασκευή δικτύου άνω των 400 μέτρων εναερίου δικτύου ή 200 μέτρων υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους, κατασκευή ή αναβάθμιση υποσταθμού διανομής ΜΤ/ΧΤ), ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 60 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος. |
| 1.6. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή | ΕΩΣ 4  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Για τη σύνδεση νέου μετρητή μέσης ή χαμηλής τάσης σε παροχή που έχει ήδη κατασκευασθεί, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 4 εργάσιμων ημερών (εφόσον έχουν εκπληρωθεί οι σχετικές προϋποθέσεις). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ**  **ΥΠΗΡΕΣΙΑ** | **ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ**  **ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**  **(ΕΧΕ)** | **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** |
| **2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ** | | |
| 2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή | ΕΩΣ 4 ΩΡΕΣ | Η επέμβαση του τεχνικού προσωπικού του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την αντικατάσταση καμένης ασφάλειας του μετρητή ή την επαναφορά του μικροαυτόματου του μετρητή θα γίνει εντός 4 ωρών από την αναγγελία τους, εφόσον αναγγελθούν μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας. |
| 2.2. Απάντηση σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης | ΕΩΣ 30 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 30 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα παράπονα Καταναλωτών αναφορικά με τυχόν αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος και γενικότερα με την ποιότητα τάσης της παροχής τους. |
| 2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης Καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών | ΕΩΣ 12 ΩΡΕΣ | Η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα επαναφέρει εντός 12 ωρών την ηλεκτρική τροφοδότηση του Καταναλωτή μέσης τάσης, που είχε διακοπεί λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών στο δίκτυο, εφόσον η γνωστοποίηση (ειδικά για βλάβη) έγινε μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας. |
| **3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ** | | |
| 3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους | ΕΩΣ 2  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Σε περίπτωση που η παροχή Καταναλωτή έχει διακοπεί λόγω χρέους, η αρμόδια Υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα συνδέσει την παροχή κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, εντός 2 εργάσιμων ημερών. |
| 3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή | ΕΩΣ 3  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του) για διακοπή της παροχής του, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών. |
| 3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή | ΕΩΣ 3  ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Σε περίπτωση επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για λογαριασμό του πελάτη του, που η διακοπή της δεν οφείλεται σε χρέος, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 3 εργάσιμων ημερών. |
| 3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή | ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για έλεγχο του μετρητή σχετικά με την αξιοπιστία καταγραφής της κατανάλωσης, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 20 εργάσιμων ημερών. |
| 3.5. Αντικατάσταση μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (αναβάθμιση διάταξης μέτρησης) | ΕΩΣ 10 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΗΜΕΡΕΣ | Σε έγγραφο αίτημα Καταναλωτή (ή του αρμόδιου προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας) για αντικατάσταση υφιστάμενου μετρητή, με μετρητή πολλαπλού τιμολογίου ή ηλεκτρονικό μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ**  **ΥΠΗΡΕΣΙΑ** | **ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ**  **ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**  **(ΕΧΕ)** | **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** |
| **4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ** | | |
| 4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης | ΕΩΣ 15 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ | Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 15 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση δεν απαιτεί επιτόπια μετάβαση. |
| 4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης | ΕΩΣ 20 ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ | Οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα απαντήσουν εγγράφως εντός 20 εργάσιμων ημερών σε έγγραφα αιτήματα που σχετίζονται με παράπονα (εκτός ποιότητας τάσης) ή με πληροφορίες και για τα οποία η απάντηση απαιτεί επιτόπια μετάβαση. |
| 4.3. Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης | ΕΩΣ 3 ΩΡΕΣ | Οι συναντήσεις (ραντεβού) με προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ ή υπεργολάβων του για την εκτέλεση εργασιών και γενικότερα για την εξυπηρέτηση σε ακίνητα πελατών του δικτύου, θα ορίζονται με εύρος χρονικού διαστήματος που δε θα ξεπερνά τις 3 ώρες, και θα τηρούνται με συνέπεια. |