

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Στο πλαίσιο της υλοποίησης της υπ' αριθμ. 1151 Α/2019 Απόφασης της Ρυθμιστικής Αρχής, ο ΔΕΔΔΗΕ ενημερώνει τους καταναλωτές για τα παρακάτω:

Α. Χορήγηση χρηματικού ποσού σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, λόγω τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του δικτύου Χαμηλής Τάσης.

Με βάση την προαναφερθείσα απόφαση τροποποιείται η υφιστάμενη διαδικασία βάσει της οποίας χορηγείται χρηματικό ποσό σε καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδετέρου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης.

Συγκεκριμένα:

1. Το χρονικό περιθώριο που δίνεται στον καταναλωτή για να υποβάλλει την αίτηση αποζημίωσής του αυξάνεται από τις τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες στις δέκα (10). Παρ' όλα αυτά, προτρέπονται οι καταναλωτές να καταθέτουν την αίτηση αποζημίωσής τους όσο το δυνατόν πλησιέστερα χρονικά στο συμβάν, κατά το δυνατόν εντός της ίδιας ημέρας, καθώς είναι ευχερέστερος ο εντοπισμός στοιχείων, πληροφοριών ή ευρημάτων που να τεκμηριώνουν ότι σημειώθηκε διακοπή του ουδετέρου αγωγού του δικτύου Διανομής Χαμηλής Τάσης που τροφοδοτούσε συγκεκριμένο καταναλωτή και ενδεχομένως να προκάλεσε την βλάβη στις ηλεκτρικές συσκευές του.

2. Το μέγιστο χρηματικό ποσό που χορηγείται για βλάβη συσκευών αυξάνεται στα 600 €, εφόσον συντρέχουν παράλληλα όλες οι σχετικές προϋποθέσεις, ανεξαρτήτως του μεγέθους της παροχής.

Κατά τα λοιπά η σχετική διαδικασία παραμένει ως έχει και περιγράφεται αναλυτικά στην ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ, www.deddie.gr.

Οι παραπάνω τροποποιήσεις τίθενται σε ισχύ από 03.05.2020

Β. Τροποποίηση του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών.

Με βάση την προαναφερθείσα απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής προβλέπεται η τροποποίηση του προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών μέσω του οποίου ο ΔΕΔΔΗΕ παρέχει υπηρεσίες στους καταναλωτές εντός εγγυημένων ορίων ποιότητας.



Προς την αυτήν κατεύθυνση κινούμενος ο ΔΕΔΔΗΕ, έχοντας ως απόλυτη προτεραιότητα την συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών του προς τους Καταναλωτές, έχει ξεκινήσει ήδη όλες τις αναγκαίες ενέργειες για την προσαρμογή του στις προβλεπόμενες από την προαναφερθείσα Απόφαση ρυθμιστικές απαιτήσεις και προχωρά στην υλοποίηση όλων των απαραίτητων και αρκετά χρονοβόρων αλλαγών, ώστε το συντομότερο δυνατόν να είναι σε θέση να εφαρμόσει το νέο τροποποιημένο πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών.

Θα ακολουθήσει νεότερη ανακοίνωση, όταν ολοκληρωθεί ο σχετικός χρονοπρογραμματισμός των παραπάνω, σε συμφωνία με τη Ρυθμιστική Αρχή.

Αθήνα, 30 Απριλίου 2020

Από το Γραφείο Τύπου