



Το σύστημα διακανονισμού οφειλών για τους οικιακούς πελάτες της ΔΕΗ έχει ως εξής: ...

Α. Οι πελάτες διαχωρίζονται κατά το βαθμό της συνέπειας που επέδειξαν στην πληρωμή των λογαριασμών το προηγούμενο δωδεκάμηνο στις εξής 6 κατηγορίες, όπως ίσχυε και πριν:

- Συνεπείς χωρίς διακανονισμούς
- Συνεπείς σε πληρωμές και διακανονισμούς
- Περισσότερες από μία ενσωματώσεις λογαριασμών σε επόμενους λογαριασμούς ή και μία αθέτηση διακανονισμού
- Πολλαπλή αθέτηση διακανονισμών
- Πελάτες με αποκοπή λόγω χρέους, οι οποίοι δεν έχουν υποβάλει αίτημα επανασύνδεσης και ρύθμισης οφειλών εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποκοπής

Διαπιστωμένη ρευματοκλοπή

Β. Για όσους εντάσσονται στις κατηγορίες 1 έως 4 το σύστημα της ρύθμισης κλιμακώνεται με τα παρακάτω κριτήρια:

- Για μέσο μηνιαίο λογαριασμό μέχρι 100 ευρώ απαιτείται προκαταβολή του 10% της οφειλής
- Για μηνιαίο λογαριασμό 101 – 250 ευρώ, προκαταβολή 15% και από 250 ευρώ και πάνω η προκαταβολή γίνεται 20%
- Σε όλες τις περιπτώσεις ο μέγιστος αριθμός των μηνιαίων δόσεων της ρύθμισης είναι 24
- Η δόση δεν μπορεί να ξεπερνά το ύψος του μέσου μηνιαίου λογαριασμού (αφού αφαιρεθεί η προκαταβολή). Αν προκύπτει υπόλοιπο, τότε αυτό θα πρέπει να καταβληθεί μαζί με την προκαταβολή

Γ. Για τις κατηγορίες συνέπειας 5 και 6 η ρύθμιση γίνεται με 30% προκαταβολή και μέχρι 18 μηνιαίες δόσεις. Αν έχει κοπεί το ρεύμα λόγω χρέους, χρειάζεται προκαταβολή 40% και μέχρι 12 δόσεις

Επίσης, ισχύουν οι ειδικές ρυθμίσεις για τους ευάλωτους οικιακούς πελάτες με άτοκες δόσεις έως 50% του μηνιαίου λογαριασμού που προβλέπει ο Κώδικας Προμήθειας. Επίσης είναι δυνατόν να εγκριθεί κατ' εξαίρεση διακανονισμός για ειδικές περιπτώσεις πελατών, που για ιδιαίτερα σοβαρούς λόγους χρήζουν διαφορετικής αντιμετώπισης ως προς τις γενικές ρυθμίσεις εξόφλησης των οφειλών

Εξυπηρέτηση Πελατών

Οι πελάτες οι οποίοι επιθυμούν να προβούν στη ρύθμιση των οφειλών τους μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα κατά τόπους Καταστήματα, και το Τμήμα

Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, 11770 (Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 07:00 – 19:00). Διευκρινίζεται ότι μέσω του 11770 δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν πελάτες οι οποίοι δεν έχουν τηρήσει το διακανονισμό τους και επιθυμούν την επαναρύθμιση της οφειλής τους. Εξαιρούνται οι πελάτες που είναι ενταγμένοι στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών.