

Η ΔΕΗ, με στόχο τη στήριξη και οικονομική διευκόλυνση των νοικοκυριώ ν, των επιχειρήσεων και των ευπαθώ ν κοινωνικώ ν ομάδων, παρέχει τη δυνατότητα...

ευνοϊκής ρύθμισης των ληξιπρόθεσμων οφειλώ ν τους.
Οι πελάτες μπορούν να ρυθμίσουν τις οφειλές τους, ανάλογα με την κατηγορία που εντάσσονται, όπως αναλύεται παρακάτω:
1.1 Για τις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, τους ελεύθερους επαγγελματίες και τα νοικοκυριά:
με οφειλές έως 1.000€, παρέχεται δυνατότητα ρύθμισης της οφειλής σε 24 μηνιαίες δόσεις, με καταβολή της πρώ της δόσης άμεσα
με οφειλές άνω των 1.000€, παρέχονται δυο επιλογές:
▯ άμεση καταβολή του 10% της συνολικής οφειλής και ρύθμιση του υπόλοιπου σε 18 μηνιαίες δόσεις▯ ή
▯ άμεση καταβολή του 15% της συνολικής οφειλής και ρύθμιση του υπόλοιπου σε 36 μηνιαίες δόσεις
1.2 Για τις μεγάλες επιχειρήσεις και βιομηχανίες:
• άμεση καταβολή του 10% της συνολικής οφειλής
• ρύθμιση του υπόλοιπου σε μηνιαίες δόσεις που θα διαμορφώ νονται ανάλογα με το μέσο μηνιαίο λογαριασμό, με ελάχιστο αριθμό δόσεων τις 18 και μέγιστο τις 36

1.3 Για τις κατηγορίες πελατώ ν, ενταγμένοι στο Μητρώ ο των Ευάλωτων Πελατώ ν, αγροτικοί πελάτες, εποχικοί, πελάτες με αποκοπή ή ρευματοκλοπή, ισχύουν διαφορετικές ρυθμίσεις.
α. Για τους πελάτες που είναι οι ενταγμένοι στο Μητρώ ο των Ευάλωτων πελατώ ν ακολουθούνται τα προβλεπόμενα στον Κώ δικα Προμήθειας. Ειδικότερα για τους Ευάλωτους πελάτες η κάθε δόση δεν ξεπερνά το 25% του συνόλου ενός διμηνιαίου λογαριασμού.Έτσι για παράδειγμα, ένας ευάλωτος πελάτης με συνολική οφειλή €2.000 και μέσο διμηνιαίο λογαριασμό €200 θα μπορεί να το αποπληρώ σει την

οφειλή του σε 40 μηνιαίες άτοκες δόσεις των €50.
Επιπλέον, στους Ευάλωτους Πελάτες παρέχονται ειδικά μέτρα προστασίας, μεταξύ των οποίων η μη έκδοση εντολής απενεργοποίησης μετρητή (διακοπής ρεύματος) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλώ ν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (εξαιρούνται περιπτώ σεις παραβατικώ ν συμπεριφορώ ν, όπως ρευματοκλοπές).
β. Οι αγροτικοί πελάτες έχουν δυνατότητα ρύθμισης των οφειλώ ν τους σε 36 μηνιαίες δόσεις.
γ. Οι πελάτες με αποκοπή λόγω οφειλής για περισσότερες από 30 ημέρες, έχουν δυνατότητα ρύθμισης σε 12 μηνιαίες δόσεις, με άμεση καταβολή του 15% της συνολικής οφειλής.
δ. Οι πελάτες με ρευματοκλοπή έχουν τη δυνατότητα ρύθμισης σε 4 μηνιαίες δόσεις, με άμεση καταβολή του 50% της συνολικής οφειλής. Εναλλακτικά, εφόσον καταβληθεί το 100% του ποσού της ρευματοκλοπής, παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης του υπόλοιπου ποσού, βάσει του υφιστάμενου Προγράμματος ρύθμισης οφειλώ ν για την κατηγορία εκάστοτε πελάτη.
Γενικές Διευκρινίσεις:
• Οι δόσεις είναι έντοκες και οι τόκοι χρεώ νονται στους τρέχοντες λογαριασμούς που εκδίδονται κατόπιν της σύναψης του διακανονισμού. Εξαιρούνται α) πελάτες οι οποίοι είναι ενταγμένοι στο Μητρώ ο των Ευάλωτων Πελατώ ν και β) περιπτώ σεις διακανονισμώ ν για τις οποίες συντρέχουν ειδικοί λόγοι κατά τη σύναψη του διακανονισμού.
• Η ελάχιστη μηνιαία δόση ορίζεται στα 10€
• Είναι απαραίτητο, μαζί με τις δόσεις, να εξοφλούνται και οι τρέχοντες λογαριασμοί που θα εκδοθούν μετά την ημερομηνία σύναψης του διακανονισμού εμπρόθεσμα.
• Κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους εάν δεν καταβληθεί μια (1) δόση ο διακανονισμός συνεχίζεται κανονικά από τον επόμενο μήνα.
• Σε περίπτωση μη τήρησης διακανονισμού, προκειμένου ο πελάτης να αποφύγει τις προβλεπόμενες συνέπειες ανά Κατηγορία Πελατώ ν, ή το μέτρο της αποκοπής ή για να επανασυνδεθεί, θα πρέπει να καταβάλει άμεσα τις δόσεις που όφειλε να είχε αποπληρώ σει πλην μίας, καθώ ς και τους τρέχοντες λογαριασμούς που έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμοι, ώ στε να συνεχίσει να ισχύει ο διακανονισμός για το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα.
Εξυπηρέτηση Πελατώ ν
Οι πελάτες οι οποίοι επιθυμούν να προβούν στη ρύθμιση των οφειλώ ν τους μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα κατά τόπους Καταστήματα, και το Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατώ ν, 11770 (Δευτέρα έως Παρασκευή και ώ ρες 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 Μητρώ ο των Ευάλωτων Πελατώ ν.