

1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ		
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	ΕΩΣ15 ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης 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	ΕΩΣ20 ΗΜΕΡΕΣ	Για τη μελέτη και την κατάρτιση προσφοράς όρων σύμβασης σύνδεσης σε αίτημα για 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 (με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ20 ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης (που δεν απαιτεί επέκταση δικτύου) και την τοποθέτηση μετρητή, 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 (έως 400 μ. εναερίου ή 200 μ. υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ40 ΗΜΕΡΕΣ	Για την κατασκευή νέας παροχής ρεύματος μέσης ή χαμηλής τάσης, που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 μέτρα εναερίου δικτύου ή 200 μέτρα υπογείου δικτύου ή συνδυασμό τους) και την τοποθέτηση μετρητή, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα ανταποκριθεί εντός 40 εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση εκπλήρωσης των σχετικών οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος.
1.5. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	ΕΩΣ 4 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).
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 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 αναγγελία (ειδικά για βλάβη) έγινε μέσα στο ωράριο της Υπηρεσίας.
3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ		
3.1. Επανάσυνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	ΕΩΣ 2 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 παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας, εντός 2 εργάσιμων ημερών.
3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή	ΕΩΣ 3 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 ΗΜΕΡΕΣ	<p>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.</p>
3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	<p>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.</p>
4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 15 ΗΜΕΡΕΣ	<p>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.</p>
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ	<p>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.</p>