

## **Πρακτικά βήματα για τη διεκδίκηση αποζημίωσης για βλάβες σε ηλεκτρικές συσκευές Καταναλωτών που οφείλονται σε υπαιτιότητα του ΔΕΔΔΗΕ**

Ενημερώνουμε τους Καταναλωτές ότι για βλάβες σε ηλεκτρικές συσκευές τους, που οφείλονται σε προβλήματα του δικτύου, που ο ΔΕΔΔΗΕ όφειλε να έχει αντιμετωπίσει μπορούν, **εντός το πολύ δέκα (10) εργάσιμων ημερών από το συμβάν** να υποβάλλουν ηλεκτρονικά [αίτηση αποζημίωσης](#) στο τοπικό γραφείο του ΔΕΔΔΗΕ από το οποίο εξυπηρετείται το ακίνητό τους.

Επιπλέον κάνουμε γνωστό ότι:

- εφόσον διαπιστωθεί ευθύνη υπαλλήλων ή υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ από σχετικές πράξεις ή παραλείψεις τους, αποζημιώνουμε τους Καταναλωτές με χρηματικό ποσό, το ύψος του οποίου κρίνεται κατά περίπτωση και αναλόγως της ζημίας που υπέστη<sup>1</sup>.
- ειδικότερα, εφόσον η βλάβη των συσκευών οφείλεται σε τυχαία<sup>2</sup> βλάβη του ουδέτερου αγωγού του δικτύου χαμηλής τάσης χορηγούμε, αναλόγως της ζημίας, **χρηματικό ποσό έως 600 € ανεξαρτήτως τύπου παροχής.**

Για την καταβολή της αποζημίωσης ή του χρηματικού ποσού ο Καταναλωτής θα πρέπει:

- να υποβάλει έγκαιρα (εντός 10 εργάσιμων ημερών από το συμβάν) την παραπάνω αίτηση αποζημίωσης
- να θέσει στη διάθεσή του ΔΕΔΔΗΕ (για 2 εργάσιμες ημέρες), εφόσον του ζητηθεί, τις συσκευές ή τον εξοπλισμό που έχει υποστεί βλάβη, για έλεγχο πριν από την επισκευή τους
- να θέσει στη διάθεση του ΔΕΔΔΗΕ, όταν του ζητηθεί, παραστατικά ηλεκτρολογικού συνεργείου τεκμηρίωσης της βλάβης και του κόστους επισκευής ή αντικατάστασης των συσκευών με άλλα παρόμοιων προδιαγραφών (τιμολόγια κ.λπ.).
- να υπογράψει [Υπεύθυνη Δήλωση](#) αποδοχής της αποζημίωσης ή του χρηματικού ποσού που του χορηγείται
- να γνωστοποιήσει [στοιχεία του τραπεζικού του λογαριασμού](#) για κατάθεση του χρηματικού ποσού της αποζημίωσής του

Επιπλέον, ενημερώνουμε ότι ο ΔΕΔΔΗΕ:

- αποφασίζει επί των αιτήσεων αποζημίωσης **εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή** τους, προστιθέμενου του χρόνου τυχόν καθυστέρησης από πλευράς του Καταναλωτή για την υποβολή στοιχείων που τους ζητηθούν.
- σε περίπτωση αποδοχής της αίτησής του Καταναλωτή, ο ΔΕΔΔΗΕ θα καταβάλλει το χρηματικό ποσό, **εντός ενός μηνός από την απόφαση επί της αίτησης.**

Περισσότερες πληροφορίες για τα παραπάνω καθώς και για την προστασία των ευαίσθητων ηλεκτρικών συσκευών των Καταναλωτών παρέχονται τηλεφωνικά από τα κατά τόπους γραφεία και από το site του ΔΕΔΔΗΕ.

<sup>1</sup> Δεν χορηγείται αποζημίωση για βλάβες ηλεκτρικών συσκευών που οφείλονται σε τυχαίες βλάβες υλικών του δικτύου, πλην τυχαίας βλάβης του ουδέτερου αγωγού του δικτύου χαμηλής τάσης, καθώς και για βλάβες συσκευών που δεν συσχετίζονται, χρονικά ή με βάση την τοπολογία του δικτύου, με συμβάν του δικτύου.

<sup>2</sup> Βλάβη μη οφειλόμενη σε υπαιτιότητα υπαλλήλων ΔΕΔΔΗΕ ή συνεργαζόμενων εργολάβων, από σχετικές πράξεις ή παραλείψεις τους, ούτε σε λόγους ανωτέρας βίας.