



Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου | Ενέργεια ζωής!



Δέσμευση
για άριστη
εξυπηρέτηση

Χάρτης Χρηστών Δικτύου
Δραστηριότητες Διανομής

Αγαπητέ χρήστη δικτύου,

Η ένταξη μας στην Ευρωπαϊκή Ένωση την 1η Μαΐου 2004 έχει σηματοδοτήσει σημαντικές αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία του Τομέα της Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Από την 1η Μαΐου 2004, το 35% της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας έχει φιλελευθερωποιηθεί για τους μεγάλους καταναλωτές. Από την 1η Ιανουαρίου 2009 η αγορά ηλεκτρισμού θα ελευθερωθεί για όλους τους μη οικιακούς καταναλωτές. Από την 1η Ιανουαρίου 2014 όλοι οι καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας θα μπορούν να επιλέγουν τον Προμηθευτή τους.

Στο νέο ελευθερωποιημένο ενεργειακό περιβάλλον που έχει δημιουργηθεί, η ΑΗΚ εξελίσσεται σε ένα πελατοκεντρικό Ημικρατικό Οργανισμό, που συνεχίζει να είναι ο κύριος Πρωταγωνιστής στον Τομέα της Ενέργειας και Υπηρεσιών. Η Διεύθυνση και το προσωπικό της ΑΗΚ έχοντας ως αποστολή τους την άριστη εξυπηρέτηση των χρηστών, έχουν αναλάβει τη δέσμευση για παροχή υπηρεσιών ψηλής ποιότητας την οποία τηρούν με συνέπεια και αποφασιστικότητα.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η ΑΗΚ εκσυγχρονίζει την οργάνωση και τη λειτουργία της, βελτιώνει συνεχώς τις εγκαταστάσεις και τα δίκτυα της πάντα με σεβασμό προς το περιβάλλον και αναβαθμίζει τις υπηρεσίες της. Στα πλαίσια των προσπαθειών για συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών μας εισάγουμε τον Χάρτη Χρήστη Δικτύου.

Ο Χάρτης αυτός περιγράφει τις υπηρεσίες που δεσμευόμαστε να προσφέρουμε με την ιδιότητα του Ιδιοκτήτη/Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και περιέχει αρκετές άλλες χρήσιμες πληροφορίες.

Στην περίπτωση που οποιαδήποτε από τις δεσμεύσεις που περιέχονται στο Χάρτη δεν τηρηθεί, τότε ο χρήστης θα λάβει από την ΑΗΚ ένα συμβολικό χρηματικό ποσό ως αποζημίωση. Πρόθεσή μας η συνεχής αναβάθμιση των υπηρεσιών μας όσο και η εμπιστοσύνη στις ικανότητες του προσωπικού μας να εξυπηρετήσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες του πολίτη σε ηλεκτρική ενέργεια.



ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΗΚ ΩΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ/ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

έως
4
ώρες

1. ΕΠΙΛΙΟΡΘΩΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΣΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Αν δεν έχετε ηλεκτρικό ρεύμα, επειδή κήκε η ασφάλεια του μετρητή σας, θα ανταποκριθούμε μέσα σε 4 ώρες, εφόσον η αναφορά γίνει μεταξύ των ωρών 07:00-24:00.

Αν η αναφορά για την βλάβη γίνει εκτός των ωρών αυτών θα αντικαταστήσουμε την ασφάλεια σας μέχρι τις 11:00 πμ της επόμενης ημέρας.

Στην περίπτωση που δεν τηρήσουμε την πιο πάνω δέσμευσή μας, θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €8,54 με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.

έως
30
μέρες

2. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ

ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ (ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ).

Αν έχετε υποβάλει αίτηση για προκαταρκτικούς όρους και εκτίμηση του υπολογιζόμενου κόστους που απαιτείται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στα υποστατικά σας, θα ανταποκριθούμε μέσα σε 30 εργάσιμες ημέρες.

Η δέσμευσή μας θα ισχύει εφόσον, θα έχετε υποβάλει όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πληροφορίες και η τροφοδοσία σας θα γίνει από το Δίκτυο Διανομής.

Αν δεν τηρήσουμε τη δέσμευσή μας, δικαιούστε να λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €34,17 που θα πιστωθεί στον λογαριασμό σας μέσα σε 15 εργάσιμες ημέρες μετά από την υποβολή σχετικής αίτησης.

Η αίτηση για καταβολή αποζημίωσης πρέπει να υποβληθεί μέσα σε δέκα εργάσιμες μέρες από τη λήξη της καθορισμένης προθεσμίας στο ειδικό έντυπο που μπορείτε να προμηθευτείτε από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ.



έως
2
μέρες πριν

3. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΔΙΑΚΟΠΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Στην προσπάθεια μας να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή υπηρεσία συχνά αναγκάζομαστε να εργαστούμε στο δίκτυο μας με σκοπό να το βελτιώσουμε, συντηρήσουμε, να συνδέσουμε νέους πελάτες κλπ.

Σε περίπτωση προγραμματισμένης προσωρινής διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, η οποία επηρεάζει τα υποστατικά σας, αναλαμβάνουμε να σας ειδοποιήσουμε σχετικά δύο εργάσιμες ημέρες πριν τη διακοπή.

Η ειδοποίηση αυτή μπορεί να γνωστοποιηθεί με ανακοίνωση στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Υπάρχουν όμως περιπτώσεις, π.χ. για σκοπούς ασφάλειας ατόμου ή τεχνικού εξοπλισμού, που είμαστε αναγκασμένοι να διακόψουμε την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, χωρίς οποιαδήποτε ειδοποίηση.

έως
30
μέρες

4. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΑΣΗ

Αν έχετε υποβάλει γραπτό παράπονο αναφορικά με την ποιότητα της τάσης, που παρέχεται στο υποστατικό σας, θα το εξετάσουμε και θα σας απαντήσουμε μέσα σε 30 εργάσιμες ημέρες. Αν απαιτείται επίσκεψη στο υποστατικό σας για διερεύνηση του θέματος, θα σας ειδοποιήσουμε σχετικά τουλάχιστο δύο εργάσιμες ημέρες προηγουμένως.

Σε περίπτωση που δεν τηρήσουμε τη δέσμευσή μας,

θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €34,17 με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.



έως
30
μέρες

5. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

Ο μετρητής ηλεκτρικού ρεύματος είναι όργανο ακριβείας. Εάν πιστεύετε ότι υπάρχουν ανακρίβειες στην ένδειξη του, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μας.

Στην περίπτωση που έχετε υποβάλει γραπτό παράπονο αναφορικά με την ακρίβεια του μετρητή σας, θα το διερευνήσουμε πολύ προσεκτικά και θα σας απαντήσουμε μέσα σε 30 εργάσιμες ημέρες. Αν χρειάζεται να επισκεφθούμε το υποστατικό σας για διερεύνηση του θέματος θα σας ειδοποιήσουμε σχετικά τουλάχιστο δύο εργάσιμες ημέρες προηγουμένως. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από τη διερεύνηση ότι δεν υπάρχει πρόβλημα στον μετρητή σας, θα πρέπει να καταβάλετε τα έξοδα της διερεύνησης. Αν δεν τηρήσουμε τη δέσμευση μας, θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €34,17 με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.

έως
20
μέρες

6. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΙΤΗΜΑΤΑ, ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ Ή ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Αν έχετε υποβάλει αίτημα ή παράπονο για τις υπηρεσίες μας, θα σας απαντήσουμε με υπευθυνότητα και σαφήνεια μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες.

Αν δεν τηρήσουμε τη δέσμευση μας, δικαιούστε να λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €17,09 το οποίο θα πιστωθεί στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας, μετά που θα έχετε υποβάλει σχετική αίτηση μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες από τη λήξη της καθορισμένης προθεσμίας. Η αίτηση πρέπει να γίνει στο ειδικό έντυπο που μπορείτε να προμηθευτείτε από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ.



έως
2
μέρες

7. ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ

Αν χρειάζεται να επισκεφθούμε το υποστατικό σας για εκτέλεση εργασίας, η επαφή μαζί σας για διευθέτηση της επίσκεψης, θα γίνεται τουλάχιστο δυο εργάσιμες ημέρες πριν την προτεινόμενη ημερομηνία της επίσκεψης μας. Η δέσμευση μας ισχύει και στην περίπτωση που εισηγούμαστε μετάθεση της προγραμματισμένης επίσκεψης μας σε άλλη ημερομηνία.

Αν δεν τηρήσουμε την δέσμευση μας θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €34,17 με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.

έως
2
μέρες


8. ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΜΕΤΡΗΤΗ

Αν έχετε υποβάλει αίτημα για ανάγνωση και καταγραφή της ένδειξης του μετρητή σας (νοομένου ότι ο λογαριασμός ρεύματος είναι στο όνομα σας), θα το διεκπεραιώσουμε μέσα σε 2 εργάσιμες ημέρες. Αναλαμβάνουμε όλα τα σχετικά έξοδα στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Αν το αίτημα σας υποβάλλεται για πρώτη φορά στο χρόνο αναφοράς
- Αν το αίτημα σας υποβάλλεται λόγω εγκατάλειψης του υποστατικού
- Σύνδεση νέας παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (όπου χρειάζεται εγκατάσταση νέου μετρητή).

Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση τα σχετικά έξοδα θα καλύπτονται από εσάς.

Αν δεν διεκπεραιώσουμε το αίτημα σας μέσα σε 2 εργάσιμες ημέρες θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €8,54 με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.



έως
1
μέρα

9. ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΤΡΗΤΗ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αν έχετε υποβάλει αίτημα για επανασύνδεση του μετρητή θα το διεκπεραιώσουμε μέσα σε μία εργάσιμη μέρα, εφόσον έχει ακολουθηθεί η σχετική διαδικασία και δεν απαιτείται έλεγχος της ηλεκτρικής εγκατάστασης.

Αν δεν τηρήσουμε τη δέσμευση μας θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €8,54με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.

έως
1
μέρα

10. ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΤΡΗΤΗ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αν έχετε υποβάλει αίτημα για αποσύνδεση του μετρητή σας (νοούμενου ότι ο λογαριασμός ηλεκτρικού ρεύματος είναι στο όνομα σας και δεν συντρέχουν άλλοι λόγοι για τη μη διακοπή), θα το διεκπεραιώσουμε μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα.

Αν δεν τηρήσουμε τη δέσμευση μας θα λάβετε ως αποζημίωση το χρηματικό ποσό των €8,54με αυτόματη πίστωση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό σας.

Διευκρινήσεις

Σε όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες μας, που περιγράφονται στον Χάρτη Χρήστη Δικτύου, εκτός από την περίπτωση επιδιόρθωσης βλάβης σε ασφάλεια, ο χρόνος έναρξης της προθεσμίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη μέρα κατά την οποία λαμβάνουμε την αναφορά ή το αίτημα σας. Στην περίπτωση που αναφέρετε ότι έχει καεί η ασφάλεια του μετρητή σας, ο χρόνος έναρξης της προθεσμίας αρχίζει από την ώρα λήψης της αναφοράς σας.

Μερικές φορές, έκτακτες καταστάσεις μας εμποδίζουν να ανταποκριθούμε έγκαιρα στις ανάγκες σας για εξυπηρέτηση.

Παραδείγματα τέτοιων καταστάσεων είναι:

- Αδυναμία να εισέλθουμε στο υποστατικό σας για λόγους που δεν ευθυνόμαστε
- Σφοδρή κακοκαιρία
- Εργατική διαφορά από τους εργαζόμενους στην ΑΗΚ
- Πράξη ή παράλειψη εκ μέρους σας η οποία θα συνιστούσε παράβαση οποιουδήποτε Νόμου και Κανονισμών

Όταν η αναφορά ή το παράπονο υποβάλλεται σε διεύθυνση ή τηλεφωνικό αριθμό άλλο από αυτό που σας κοινοποιούμε Παρόλο που δεν μπορούμε να προσφέρουμε εγγύηση σ'αυτές τις περιπτώσεις, πάντα θα καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Οποιοσδήποτε πληρωμές γίνονται από την ΑΗΚ με βάση το Χάρτη Χρήστη Δικτύου, γίνονται ως ένδειξη της αποφασιστικότητας μας να σας προσφέρουμε υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης. Οι πληρωμές αυτές δεν σημαίνουν οποιαδήποτε παραδοχή εκ μέρους της ΑΗΚ για ύπαρξη νομικής ευθύνης.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ του Χάρτη Χρηστών Δικτύου, των Κανόνων Μεταφοράς/Διανομής και του γενικότερου νομοθετικού πλαισίου που διέπει την ηλεκτρική ενέργεια, θα υπερισχύσουν οι Κανόνες Μεταφοράς/Διανομής και το γενικότερο νομοθετικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση που δεν έχετε ικανοποιηθεί από την ανταπόκριση/ απόφαση μας ή σε περίπτωση που δεν έχουμε ανταποκριθεί στο παράπονο σας μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στις προσφερόμενες υπηρεσίες μας, μπορείτε να αποταθείτε στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ).

Τηλέφωνα επικοινωνίας

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας η ΑΗΚ διαθέτει Γραφεία και Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ) σ' όλες τις πόλεις της ελεύθερης Κύπρου.

	Διεύθυνση	Τηλέφωνο	Φαξ
ΛΕΥΚΩΣΙΑ			
Περιφερειακό Γραφείο Λευκωσίας-Κερύνειας- Μόρφου	Φώτη Πίττα 15 Τ. Θ. 21413 1508 Λευκωσία	22202000	22202009
ΚΕΠ Στροβόλου	Αμφιπόλεως 11, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 24506, 1399 Λευκωσία	22201555	22201559
ΚΕΠ Κακοπετριάς	Αρχ. Μακαρίου 5B 2800 Κακοπετριά	22922417	22923322
ΚΕΠ Πεδουλά	2850 Πεδουλάς	22952330	22952176
ΛΕΜΕΣΟΣ			
Περιφερειακό Γραφείο Λεμεσού	Αγ. Ανδρέου 55 Τ. Θ. 50121 3601 Λεμεσός	25205000	25205009
ΚΕΠ Αγίου Αθανασίου	Σωτήρη Τοφίνη 4 4102 Άγιος Αθανάσιος	25828090	25323321
ΚΕΠ Πλατρών	Αρχ. Μακαρίου Γ', αρ. 16 4820 Πλάτρες	25421883	25421336
ΛΑΡΝΑΚΑ			
Περιφερειακό Γραφείο Αμμοχώστου-Λάρνακας	Κωνσταντίνου Παλαιολόγου 57 Τ.Θ. 40186 6301 Λάρνακα	24204000	24204009
ΚΕΠ Παραλιμνίου	Λεωφ. Πρωταρά 4Α, Τ.Θ. 33047, 5310 Παραλίμνι	23821277	23829278
ΠΑΦΟΣ			
Περιφερειακό Γραφείο Πάφου	Λεωφ. Ελευθερίου Βενιζέλου 87 Τ. Θ. 60057 8100 Πάφος	26206000	26206009
ΚΕΠ Πόλης Χρυσοχούς	Αρχ. Μακαρίου Γ', αρ. 6 8820 Πόλη Χρυσοχούς	26815177	26322794

Τονίζεται ότι για τις βλάβες μπορείτε να καλείτε τον Παγκύπριο Αριθμό Αναφοράς Βλαβών, 1800.

Website: www.eac.com.cy



Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου

ΤΘ 24506 CY-1399 Λευκωσία
Τηλ: +357-22201000 Φαξ: +357-22201315
Email: eac@eac.com.cy Website: www.eac.com.cy