

Συχνές ερωτήσεις

1. Πού θα βρω τον Κωδικό Εταίρου ώστε να κάνω την εγγραφή μου;

➤ Φυσικό Πρόσωπο/Ιδιώτης

Ο Κωδικός Εταίρου αναγράφεται στον λογαριασμό σας. Παρακαλούμε δείτε την παρακάτω εικόνα.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. Χαλκιδεοδρόμιο 30, 104 32 Αθήνα, e-mail: info@dei.com.gr Α.Φ.Μ. 09000045, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ www.dei.gr		Εξυπηρέτηση Πελατών ΔΕΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΑΡΤΕΜΙΔΙΟΣ 128 821 00 11 770	Εξυπηρέτηση ΔΕΔΔΗΕ Πληροφορίες: 11500 Βλάβες: 22710 44365 Καταμέτρηση: 22710 22984
Είδος Λογαριασμού Τιμολόγιο Περίοδος Κατανάλωσης Ημέρες Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας Ημερομηνία Έκδοσης Κωδικός Εταίρου Λογαριασμός Συμβολαίου Α/Α Λογαριασμού Στοιχεία Πελάτη Αρ. Παραστατικού ΑΦΜ/ΑΔΤ Εγγύηση	ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ G1 Οικιακό Τιμολόγιο 03/01/2017 - 04/05/2017 122 1397 kWh 07/12/2016 1111111111 30000000000 1111111111 1050 04 06 016300 665000000000 9999999999 35,00 €	342 094290 ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ ΔΕΛΦΩΝ 99 999 99 ΚΑΡΔΙΤΣΑ 639 Αριθμός Παροχής Διεύθυνση Ακινήτου 1 23456789-01 5 ΧΙΟΥ 6 999 99 ΚΑΛΑΜΑΤΑ Επόμενη Καταμέτρηση: 01/09/2017	Ο λογαριασμός σας συνοπτικά Αξία σε € ΔΕΗ 133,71

➤ Νομικό Πρόσωπο/Εταιρία

Επιχειρήσεις Χαμηλής Τάσης

Ο Κωδικός Εταίρου αναγράφεται στον λογαριασμό σας. Παρακαλούμε δείτε την παρακάτω εικόνα.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. Χαλκιδεοδρόμιο 30, 104 32 Αθήνα, e-mail: info@dei.com.gr Α.Φ.Μ. 09000045, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ www.dei.gr		Εξυπηρέτηση Πελατών ΔΕΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΑΡΤΕΜΙΔΙΟΣ 128 821 00 11 770	Εξυπηρέτηση ΔΕΔΔΗΕ Πληροφορίες: 11500 Βλάβες: 22710 44365 Καταμέτρηση: 22710 22984
Είδος Λογαριασμού Τιμολόγιο Περίοδος Κατανάλωσης Ημέρες Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας Ημερομηνία Έκδοσης Κωδικός Εταίρου Λογαριασμός Συμβολαίου Α/Α Λογαριασμού Στοιχεία Πελάτη Αρ. Παραστατικού ΑΦΜ/ΑΔΤ Εγγύηση	ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ G1 Οικιακό Τιμολόγιο 03/01/2017 - 04/05/2017 122 1397 kWh 07/12/2016 1111111111 30000000000 1111111111 1050 04 06 016300 665000000000 9999999999 35,00 €	342 094290 ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ ΔΕΛΦΩΝ 99 999 99 ΚΑΡΔΙΤΣΑ 639 Αριθμός Παροχής Διεύθυνση Ακινήτου 1 23456789-01 5 ΧΙΟΥ 6 999 99 ΚΑΛΑΜΑΤΑ Επόμενη Καταμέτρηση: 01/09/2017	Ο λογαριασμός σας συνοπτικά Αξία σε € ΔΕΗ 133,71

Επιχειρήσεις Μέσης Τάσης

Ο Κωδικός Εταίρου αναγράφεται στον λογαριασμό σας. Παρακαλούμε δείτε την παρακάτω εικόνα.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. ΧΑΛΚΙΔΕΟΔΡΟΜΙΟΥ 30 - 104 32 ΑΘΗΝΑ Α.Φ.Μ. 09000045 ΔΟΥ Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ		Σελίδα 1 από 2						
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΜΕΣΗΣ ΤΑΣΗΣ / ΔΗΜΟΥ & ΝΕΡΙΤ ΟΝΟΜΜΟ - Δ/ΝΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ						
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ : TOM.ΜΕΓ.ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΘΗΝΑΣ Δ/ΝΣΗ : Αριστείδου 5-7 Αθήνα 10559 Πληροφορίες : 210 3287144 Φαξ : 210 3287149 Βλάβες : 1050	Δ/ΝΣΗ ΑΚΙΝΗΤΟΥ ΑΡΙΣΤΕΙΔΟΥ 10559 ΑΘΗΝΑ ΑΦΜ : 012345678	ΑΡ.ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ : 750900000000 ΑΡ.ΕΠΙΔΟΣΗΣ : 300000004204 ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗ : 100001234 ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ : ΒΓ (εμπορική χρήση) ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ € : 2.934,70						
<table border="1"> <tr> <th>Α/Α ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ</th> <th>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ</th> <th>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ</th> <th>ΗΜΕΡΕΣ</th> <th>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ</th> <th>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ</th> </tr> </table>	Α/Α ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ	ΗΜΕΡΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ		
Α/Α ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ	ΗΜΕΡΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ			

➤ Πελάτης Πολλαπλού

Ο Κωδικός Εταίρου και Κωδικός Πολλαπλού αναγράφονται στο έντυπο που λαμβάνετε. Παρακαλούμε δείτε την παρακάτω εικόνα.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε / ΑΦΜ: 090000045 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ												
ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΜΗΝΟΣ : ΜΑΡΤΙΟΥ 2017												
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΤΑΙΡΟΥ : 1000001234		ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΟΛΛΑΠΛΟΥ : 1000000123 (0000701)		ΟΝΟΜΑ ΠΟΛΛΑΠΛΟΥ : ΠΑΤΗΣΙΩΝ 27 ΑΘΗΝΑ 10432								
Αρ.Παροχής Τιμολογίου	Αρ.Λογαρ.	Ημ Εκδοσης	Περίοδος κατανάλωσης ΚΤ	Ονοματεπώνυμο Τελευτ.	Προηγ.	ΣΩΧΒ	Προσθ.	Συνολ.	Δνση Αξία	ΦΠΑ Αξίας	Τ.Κ ΦΠΑ Υπηρεσιών	
ΓΡΑΦΕΙΟ : 1100 ΑΘΗΝΑΣ												
Γ22 Επαγγελματικό		Ημέρα		65240	63347	1	0	1893	308,87	41,38	13%	

2. Εάν δεν λαμβάνω τους λογαριασμούς μου που θα βρω τον Κωδικό Εταίρου ;

Σε περίπτωση που δεν έχετε κανέναν λογαριασμό του τελευταίου 12μήνου, μπορείτε να καλέσετε την «Εξυπηρέτηση Πελατών» στο 11770, είτε να επικοινωνήσετε μαζί μας [εδώ](#) γνωρίζοντας ταυτότητα (ή Διαβατήριο) και ΑΦΜ.

Εάν δεν λαμβάνετε τους λογαριασμούς σας στον τόπο διαμονής σας, μπορείτε να ζητήσετε αλλαγή της διεύθυνσης αποστολής τους, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ [εδώ](#) ή μέσω του 11770 ή να επισκεφθείτε το πλησιέστερο Κατάστημα της ΔΕΗ. Απαραίτητη προϋπόθεση η πιστοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων (ΑΦΜ και Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου).

Σε περίπτωση που είστε μόνιμος κάτοικος εξωτερικού παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας [εδώ](#)

3. Οι λογαριασμοί της μόνιμης κατοικίας μου είναι στο όνομά μου, ενώ του εξοχικού μου στο όνομα της συζύγου μου, μπορώ με μια εγγραφή να έχω πρόσβαση και για τα δυο ακίνητα;

Όχι. Κάθε χρήστης της εφαρμογής e-bill κατά την εγγραφή του πιστοποιείται με βάση τα προσωπικά του στοιχεία (αριθμό Φορολογικού Μητρώου ή και τον αριθμό Αστυνομικής Ταυτότητας/ Διαβατηρίου) και ως εκ τούτου έχει πρόσβαση μόνο στους λογαριασμούς που εκδίδονται στο όνομά του.

4. Έχω εγγραφεί, αλλά δεν εμφανίζονται οι λογαριασμοί για όλα τα ακίνητα που είναι στο όνομά μου.

Εμφανίζονται αυτόματα οι λογαριασμοί σας για κάθε ακίνητό σας, εφόσον τα στοιχεία που έχετε δηλώσει κατά την εγγραφή σας στο e-bill είναι ίδια με αυτά που διατηρούμε στο μηχανογραφικό μας σύστημα.

Εάν κάποιο ακίνητο - του οποίου οι λογαριασμοί εκδίδονται στο όνομά σας ή στην επωνυμία της εταιρίας σας - δεν εμφανίζεται αυτόματα, τότε θα πρέπει να μεριμνήσετε ώστε να διορθωθούν/συμπληρωθούν τα προσωπικά σας στοιχεία (ΑΦΜ, ΑΔΤ/Διαβατήριο) στο μηχανογραφικό μας σύστημα, αποστέλλοντας αίτημα ηλεκτρονικά [εδώ](#).

5. Πώς μπορώ να πληρώσω τον λογαριασμό της ΔΕΗ ηλεκτρονικά μέσω της υπηρεσίας ebill;

Υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής εξόφλησης του λογαριασμού σας, είτε είστε χρήστης της υπηρεσίας ebill, είτε όχι ως εξής:

- Μέσω της υπηρεσίας της ΔΕΗ, "[Ηλεκτρονική Πληρωμή Λογαριασμού με χρήση κάρτας](#)", χωρίς χρέωση
- Μέσω web banking της Τράπεζας που συνεργάζεστε

6. Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται στους χρήστες του e-bill;

Με την εγγραφή σας στο “e-bill” έχετε :

- Αυτόματη εμφάνιση των λογαριασμών όλων των ακινήτων που είναι στο όνομά σας
- Δυνατότητα να βλέπετε τους λογαριασμούς σας ηλεκτρονικά
- Επιλογή για λήψη **μόνο** ηλεκτρονικού λογαριασμού
- Πρόσβαση στους λογαριασμούς του τελευταίου 12μήνου
- Δωρεάν ενημέρωση με SMS ή email για την έκδοση των λογαριασμών σας
- Ηλεκτρονική εξόφληση των λογαριασμών σας, εύκολα και με ασφάλεια.

Επιπλέον, μπορείτε να δείτε τους λογαριασμούς των Κοινόχρηστων χώρων της πολυκατοικίας σας, χωρίς εγγραφή.

7. Πώς μπορώ να εγγραφώ στο e-bill;

Η εγγραφή γίνεται μόνο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας μας dei.gr, στην ενότητα [ebill](#) ανάλογα με την κατηγορία πελάτη που ανήκετε (φυσικό πρόσωπο/ιδιώτης, νομικό πρόσωπο/εταιρεία, πελάτης πολλαπλού), συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής.

Με την σωστή συμπλήρωση της φόρμας εγγραφής, αποστέλλονται αυτόματα με SMS ο Κωδικός Ενεργοποίησης στο κινητό σας και e-mail Ενεργοποίησης στην ηλεκτρονική διεύθυνση (email) που δηλώσατε. Ακολουθώντας τις οδηγίες που δίνονται αποκτάτε άμεσα πρόσβαση στην υπηρεσία “e-bill”.

8. Συμπληρώνοντας την φόρμα εγγραφής ενημερώθηκα ότι δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της εγγραφής. Γιατί;

Κατά την προσπάθεια της εγγραφής σας, εμφανίζεται πάντα κάποιο μήνυμα με κόκκινα γράμματα, το οποίο σας κατατοπίζει σε ποιο σημείο υπάρχει πρόβλημα. Διαβάστε προσεκτικά το μήνυμα που εμφανίζεται. Σε περίπτωση που δεν μπορείτε να λύσετε το θέμα επικοινωνήστε [εδώ](#)

9. Ποιοι είναι οι κωδικοί πρόσβασης του e-bill;

Κατά την εγγραφή σας δηλώνετε εσείς το Όνομα Χρήστη και τον Κωδικό Πρόσβασης που επιθυμείτε.

10. Με την εγγραφή μου στο “e-bill” θα συνεχίζω να λαμβάνω το λογαριασμό μου σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου;

Η εγγραφή σας στην υπηρεσία “[e-bill](#)” **δεν συνεπάγεται** τη διακοπή αποστολής του λογαριασμού σας μέσω ταχυδρομείου. Παρόλα αυτά σας δίνεται η επιλογή να επιλέξετε να λαμβάνετε **μόνον** ηλεκτρονικά το λογαριασμό σας εφόσον το επιλέξετε.

11. Ξέχασα το password (κωδικός πρόσβασης) ή το όνομα χρήστη στο “e-bill”

Για να ανακτήσετε Όνομα Χρήστη ή Κωδικό Πρόσβασης ακολουθείτε τον σύνδεσμο “[Ανάκτηση στοιχείων πρόσβασης](#)” που θα βρείτε στην αρχική σελίδα του “ebill” ή εάν συνδέεστε από κινητό το «Ξέχασα τον κωδικό πρόσβασης»

12. Δεν έλαβα το e-mail ενεργοποίησης χρήστη ή το SMS με τον Κωδικό ενεργοποίησης. Τι μπορώ να κάνω;

Ακολουθείτε τον σύνδεσμο “ [Αντιμετώπιση θεμάτων ενεργοποίησης](#) ” που θα βρείτε στην αρχική σελίδα του “ebill”. Σε περίπτωση που δεν μπορείτε να λύσετε το θέμα επικοινωνήστε [εδώ](#) ή καλέστε στο 8005000400 (μόνο από σταθερό τηλέφωνο, χωρίς χρέωση).