

Αρ./Ημ.: ΓρΔ/ 4431 /15-05-2020

Προς : **κ. Κ. Χατζηδάκη**
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 1409/29.04.2020 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Γεώργιος Κωτσός

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση στην ως άνω Αναφορά του Βουλευτή κ. Γ. Κωτσού, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Ο ΔΕΔΔΗΕ, κατανοώντας τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας και έχοντας υψηλό αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, αντιμετωπίζει με εταιρική ευθύνη τους πελάτες του και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διευκόλυνσή τους, επιδεικνύοντας την απαραίτητη κοινωνική ευαισθησία.

Παρόλα αυτά, το θέμα που τίγεται στην ως άνω Αναφορά αφορά στον Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας ΔΕΗ Α.Ε., ο οποίος όπως και όλοι οι λοιποί Προμηθευτές, έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα να αποστέλλει εντολές επανασύνδεσης παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή, ή μετά από διακοπή λόγω χρέους. Ο ΔΕΔΔΗΕ μετά τη λήψη της εντολής, την εκτελεί, σύμφωνα με τις Εγγυημένες Υπηρεσίες (Απόφαση ΡΑΕ), σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες για την επανασύνδεση μετά από αίτημα καταναλωτή, ή σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες για την επανασύνδεση λόγω χρέους, εφόσον υπάρχει η αντίστοιχη ετοιμότητα από τον πελάτη.

Πιο συγκεκριμένα, η τρέχουσα κατάσταση των επανασυνδέσεων αγροτικών παροχών μέχρι και την Παρασκευή 08.05.2020 για όλη την Επικράτεια έχει ως εξής:

Περιφέρεια ΔΕΔΔΗΕ	Αιτήματα επανασυνδέσεων με αίτημα καταναλωτή (σε εξέλιξη)
Αττικής	1
Κεντρικής Ελλάδας	31
Μακεδονίας – Θράκης	8
Νήσων	1
Πελοποννήσου - Ηπείρου	2
Γενικό Άθροισμα	43*

* Από τα 43 αιτήματα, τα 6 δε μπορούν να προχωρήσουν στην επανασύνδεση λόγω μη-ετοιμότητας πελάτη

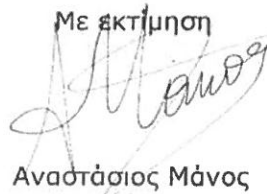


Περιφέρεια ΔΕΔΔΗΕ	Αιτήματα επανασυνδέσεων λόγω χρεώσεως (σε εξέλιξη)
Αττικής	0
Κεντρικής Ελλάδας	8
Μακεδονίας – Θράκης	5
Νήσων	0
Πελοποννήσου - Ηπείρου	1
Γενικό Άθροισμα	14*

* Από τα 14 αιτήματα, τα 5 δε μπορούν να προχωρήσουν στην επανασύνδεση λόγω μη-ετοιμότητας πελάτη

Αναφορικά με την αναγγελία βλαβών στο ΔΕΔΔΗΕ, οι καταναλωτές μπορούν να καλούν στο Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 11500 όλο το εικοσιτετράωρο, ή εναλλακτικά το δεκαψήφιο τηλ. αριθμό 2111900500, προκειμένου να αποτρέπεται η υπέρμετρη χρέωσή τους από τους παρόχους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οι οποίοι τιμολογούν με ιδιαίτερες χρεώσεις τις κλήσεις προς πενταψήφιους αριθμούς.

Επίσης σας γνωρίζουμε ότι, στο πλαίσιο της περαιτέρω βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ΔΕΔΔΗΕ προς τους καταναλωτές ανέξοδα, έχει τεθεί σε λειτουργία ηλεκτρονική εφαρμογή με την οποία οι καταναλωτές που επισκέπτονται τον ιστότοπο του ΔΕΔΔΗΕ (www.deddie.gr), μπορούν να δηλώνουν περιστατικά που αφορούν προβλήματα στην ηλεκτροδότησή τους, είτε μέσω προσωπικού υπολογιστή, είτε μέσω κινητής συσκευής (smartphone, tablet).

Με εκτίμηση

Αναστάσιος Μάνος

Κοινοποίηση:

- ΥΠΕΝ/Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου