

Αρ./Ημ.: ΓρΔ/4452/15-05-2020

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

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 6074/29.04.2020 Ερώτηση του Βουλευτή κ. Μάξιμου Χαρακόπουλου

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση στην ως άνω Ερώτηση του Βουλευτή κ. Μ. Χαρακόπουλου, 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 θίγεται στην ως άνω Ερώτηση 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

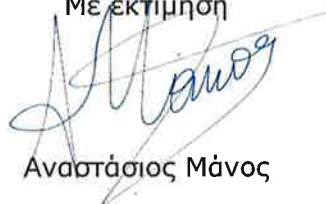


Περιφέρεια ΔΕΔΔΗΕ	Αιτήματα επανασυνδέσεων λόγω χρέους (σε εξέλιξη)
Αττικής	0
Κεντρικής Ελλάδας	8
Μακεδονίας – Θράκης	5
Νήσων	0
Πελοποννήσου - Ηπείρου	1
Γενικό Άθροισμα	14*

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

Επιπλέον θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι, οι αγρότες και γενικότερα οι καταναλωτές μπορούν να καλούν στο Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 11500 όλο το εικοσιτετράωρο, ή εναλλακτικά το δεκαψήφιο τηλ. αριθμό 2111900500, προκειμένου να αναγγείλουν βλάβη στην παροχή τους, ή να ζητήσουν οποιεσδήποτε πληροφορίες αφορούν ηλεκτροδοτήσεις, επανασυνδέσεις, κλπ.

Τέλος 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