



Αρ./Ημερ.: ΓρΔ/ 441081 / 30.12.2022

Προς: κ. Κ. Σκρέκα
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά: Η υπ' αριθμ. 1445/16.12.2022 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων η Βουλευτής κα Μαρία Αθανασίου

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω σχετικής Ερώτησης της Βουλευτού κας Μ. Αθανασίου, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Ο ΔΕΔΔΗΕ, στο πλαίσιο συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του, από τη 01/08/2022 έχει ξεκινήσει μία συστηματική προσπάθεια απλοποίησης της διαδικασίας αρχικής σύνδεσης στο Δίκτυο Ηλεκτρικής Ενέργειας, πλήρως και άμεσα συμμορφούμενος με τις σχετικές διατάξεις του Άρθρου 47Α , παρ. 1 του Ν. 4495/2017, όπως προστέθηκε με το Άρθρο 62 του Ν. 4759/2020. Ειδικότερα, από 01/08/2022 η αίτηση αρχικής σύνδεσης για μία παροχή είτε μόνιμη είτε προσωρινή (π.χ. εργοταξιακή) πρέπει να συνοδεύεται μόνο από το δικαιολογητικό της Βεβαίωσης Σύνδεσης με τα δίκτυα κοινής ωφέλειας, η οποία εκδίδεται μέσω της πλατφόρμας «e-Άδειες» του ΤΕΕ, σε αντικατάσταση της υποχρέωσης για προσκόμιση της οικοδομικής άδειας ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου ηλεκτροδότησης. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της στρατηγικής του ψηφιακού μετασχηματισμού που έχει υιοθετήσει ο ΔΕΔΔΗΕ τα τελευταία χρόνια, παρέχει μέσω της επίσημης ιστοσελίδας την εφαρμογή «Εξυπηρέτηση» (<https://apps.deddie.gr/ccrWebapp/menu.html>), μέσω της οποίας υποβάλλονται τα αιτήματα νέας σύνδεσης αποκλειστικά ηλεκτρονικά, χωρίς γραφειοκρατία, αναμονή σε ουρές και ταλαιπωρία για τον πολίτη.

Στο σημείο αυτό επισημαίνεται ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης βελτιώνονται και αναβαθμίζονται σε συνεχή βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών και της αγοράς. Στην κατεύθυνση αυτή, σε σύντομο χρονικό διάστημα θα βγει στον αέρα νέα έκδοση του myDEDDIE application, που θα παρέχει τη δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος νέας σύνδεσης και μέσω του κινητού.



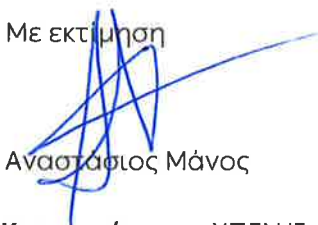
Αναφορικά με το δεύτερο ερώτημα, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η εξυπηρέτηση των νέων συνδέσεων υλοποιείται εντός συγκεκριμένων χρονικών προθεσμιών, οι οποίες ορίζονται στο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» (<https://deddie.gr/el/eggyimenes-ypirisies-katanaloton/>), που εφαρμόζει ο ΔΕΔΔΗΕ κατόπιν Απόφασης της ΡΑΕ. Σημειώνουμε ότι τα χρονικά διαστήματα που αναφέρονται στο ως άνω Πρόγραμμα αφορούν σε χρόνους ανάδρασης της εταιρείας μας (ανεξαρτήτως εάν οι εργασίες εκτελεστούν από συνεργεία προσωπικού της εταιρείας μας ή συνεργαζόμενων εργολάβων), στους οποίους όμως δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις υπαιτιότητάς των πελατών (π.χ. υποβολή λανθασμένων δικαιολογητικών, καθυστέρηση πληρωμής ποσού συμμετοχής ή/και υπογραφής της σύμβασης σύνδεσης με το Δίκτυο, μη τήρηση προγραμματισμένης συνάντησης) ή τρίτων (π.χ. καθυστέρηση έγκρισης άδειας εκσκαφής από Δήμο, άδειας από Δασαρχείο), ή καθυστερήσεις οι οποίες οφείλονται στη συνδρομή λόγων ανωτέρας βίας ή εν γένει σε λόγους, οι οποίοι δεν εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης του Διαχειριστή του Δικτύου, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άνω Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές».

Σχετικά με το ζήτημα της υποβολής και διαχείρισης παραπόνων, επισημαίνεται ότι αποτελεί διαχρονικά προτεραιότητα για τον ΔΕΔΔΗΕ. Ειδικότερα, ο οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει το παράπονό του σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή και με τον πλέον απλό τρόπο μέσα από πολλαπλές πύλες επικοινωνίας, οι οποίες είναι: η φόρμα επικοινωνίας/υποβολής παραπόνου (<https://deddie.gr/el/epikoinonia/epikoinwniste-mazi-mas/>), το τηλεφωνικό κέντρο και το κεντρικό εταιρικό email επικοινωνίας (infodeddie@deddie.gr). Επιπρόσθετα, μέσω της προαναφερθείσας εφαρμογής εξυπηρέτησης, ο οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει αίτημα, προκειμένου να επικοινωνήσει μαζί του ο αρμόδιος υπάλληλος για να επιλύσει το πρόβλημά του. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται ότι η απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη ή όχι επιτόπιας μετάβασης υλοποιείται επίσης εντός συγκεκριμένων χρονικών προθεσμιών που ορίζονται στο προαναφερθέν Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» (<https://deddie.gr/el/eggyimenes-ypirisies-katanaloton/>), που εφαρμόζει ο ΔΕΔΔΗΕ. Στο άμεσο χρονικό διάστημα η δυνατότητα υποβολής παραπόνου θα ενσωματωθεί τόσο στην εφαρμογή «Εξυπηρέτηση» όσο και στο myDEDDIE app, στο πλαίσιο της πολυκαναλικής, υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.



Η προαναφερθείσα εφαρμογή εξυπηρέτησης, μέσω της οποίας υποβάλλονται ηλεκτρονικά τα αιτήματα νέας σύνδεσης, πιστοποιεί σε κάθε περίπτωση στον αιτούντα το ότι η υποβολή του αιτήματός του ήταν επιτυχής. Επιπρόσθετα, ο ΔΕΔΔΗΕ αποδέχεται ψηφιακά υπογεγραμμένα όλα τα τυχόν έγγραφα, έντυπα αιτήσεων και δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά περίπτωση και έτσι δε χρειάζεται ο καταναλωτής να προβεί και στην αποστολή των εγγράφων προς τον ΔΕΔΔΗΕ.

Με εκτίμηση


Αναστάσιος Μάνος

Κοινοποίηση: - ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών
Θεμάτων