



Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.:
Διαβάθμιση:

Προς: κ. Στ. Παπασταύρου
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά: Η υπ' αριθμ. 1355/21.11.2025 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Φραγκίσκος Παρασύρης

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης του Βουλευτή κ. Φραγκίσκου Παρασύρη, μετά από επιστολή του Επιμελητηρίου Ηρακλείου Κρήτης για προβλήματα που φέρεται ότι αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις της περιοχής σε σχέση με τη λειτουργία του ΔΕΔΔΗΕ και συγκεκριμένα αναφορικά με την επικοινωνία σε αιτήματα πελατών, καθυστερήσεις σε έργα ηλεκτροδοτήσης και θέματα επάρκειας υλικών, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

1. Η περιοχή Ηρακλείου του ΔΕΔΔΗΕ, από τις μεγαλύτερες της χώρας, δέχεται μεγάλο όγκο αιτημάτων ο οποίος έχει αυξηθεί σημαντικά το 2025, απόρροια της οικονομικής ανάπτυξης που παρατηρείται στην εν λόγω περιοχή. Συγκεκριμένα, η περιοχή Ηρακλείου έχει λάβει για το 2025, περισσότερα από 61.600 αιτήματα πελατών (εκτός των προμηθευτών), έναντι 45.060 αιτημάτων το 2024 (αύξηση 36,7%). Μέχρι σήμερα έχουν ολοκληρωθεί 58.480 αιτήματα (ποσοστό ολοκλήρωσης 94,9%).
2. Από τα ανωτέρω αιτήματα του τρέχοντος έτους, περισσότερα από 4.920 αφορούν σε επισκοπήσεις-μελέτες για παροχές (νέες, επαυξήσεις, μετατοπίσεις παροχών και δικτύων κ.λπ.). Επί αυτών, έχει ζητηθεί επανεπισκόπηση σε 61 περιπτώσεις (ποσοστό 1,2%), για διάφορους λόγους όπως αλλαγή του αρχικού αιτήματος, μη εμπρόθεσμη ανταπόκριση πελατών στην επιστολή συμμετοχής που έχουν λάβει κτλ. Ως εκ τούτου, ο ισχυρισμός για «Επαναλαμβανόμενα λάθη στις επισκοπήσεις» δεν επιβεβαιώνεται από τα πραγματικά στοιχεία.
3. Δεν παρατηρείται έλλειψη υλικών που να επηρεάζει την εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών σχετικά με συνδέσεις νέων παροχών ή επαυξήσεις υφιστάμενων.
4. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και την επικοινωνία τους με τις κατά τόπους μονάδες, ο ΔΕΔΔΗΕ έχει αναπτύξει στον ιστότόπό του, τις ακόλουθες ψηφιακές υπηρεσίες:



- Την εφαρμογή «myΔΕΔΔΗΕ services» (<https://my.deddie.gr/>), μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν με εύκολα βήματα να καταχωρούν και να διαχειρίζονται οποιοδήποτε αίτημα σχετικό με την παροχή τους, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία και η προσκόμιση χειρόγραφων εγγράφων σε οποιοδήποτε υποκατάστημα αλλά από οπουδήποτε και αν βρίσκονται. Η ίδια δυνατότητα παρέχεται και μέσω του My DEDDIE app (android & IOS).
- Την εφαρμογή «Δήλωση Βλάβης Ηλεκτροδότησης» (<https://apps.deddie.gr/PowerCutReportWebapp/index.htm>), στην οποία οι πελάτες μπορούν εύκολα και γρήγορα να δηλώνουν πρόβλημα ηλεκτροδότησης στο ακίνητο τους ή να αναφέρουν μια ενδεχόμενη επικίνδυνη κατάσταση στο δίκτυο του ΔΕΔΔΗΕ. Και εδώ η ίδια δυνατότητα παρέχεται και μέσω του My DEDDIE app (android & IOS).
- Την εφαρμογή Προγραμματισμένων Διακοπών Ηλεκτροδότησης (<https://siteapps.deddie.gr/outages2public>) μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται για τις απαραίτητες προγραμματισμένες διακοπές ηλεκτροδότησης για λόγους συντήρησης, ενίσχυσης ή αναβάθμισης δικτύων. Μάλιστα, εφόσον ο πελάτης έχει κατεβάσει και συνδεθεί στο My DEDDIE app, ενημερώνεται με push notification στο κινητό του, για τις προγραμματισμένες διακοπές της περιοχής στην οποία ανήκει η παροχή του.

5. Ο ΔΕΔΔΗΕ λειτουργεί επίσης 24ωρο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών (11500 και 800 400 4000) στο οποίο οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Με εκτίμηση,

Αναστάσιος Μάνος

Ανακοίνωση:

- κ. Νικόλαο Τσάφο
Υφυπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Κοινοποίηση:

- ΥΠΕΝ/Γραφείο Υφυπουργού,
Περιβάλλοντος & Ενέργειας,
κ. Νικόλαου Τσάφου
- ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

