



Προς :
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας
κ. Στ. Παπασταύρου

Αθήνα, 4 Μαρτίου 2026

Αρ. ΓρΔ/ 213

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 3194/18.02.2026 Ερώτηση Βουλευτών της Νέας Αριστεράς

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Ερώτησης, που κατέθεσαν 12 Βουλευτές με θέμα «Το κλείσιμο καταστημάτων των ΕΛΤΑ, ειδικά στην περιφέρεια, επιφέρει αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στην αποστολή έντυπων λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά και άλλων εταιρειών κοινής ωφέλειας, με αποτέλεσμα την απaráδεκτη επιβολή τόκων υπερημερίας στους καταναλωτές», για τα θέματα που αφορούν στη ΔΕΗ, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής:

Η ΔΕΗ, ως Επιχείρηση με έντονη κοινωνική ευαισθησία και πλήρη επίγνωση των εκάστοτε συνθηκών έχει αποδείξει έμπρακτα τη στήριξη των πελατών της όλα αυτά τα χρόνια.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για τον εκσυγχρονισμό και την αποδοτικότερη λειτουργία του δικτύου εξυπηρέτησης, προχωρά σε επιλεκτικές οργανωτικές μεταβολές, βάσει τεκμηριωμένων λειτουργικών δεδομένων, γεωγραφικών κριτηρίων και δεικτών ζήτησης.

Ως ο μεγαλύτερος πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας στη χώρα και ένας εκ των κυριότερων στην ευρωπαϊκή αγορά, η ΔΕΗ έχει ως στρατηγική της προτεραιότητα τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εναρμονισμένη με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις απαιτήσεις της σύγχρονης εξυπηρέτησης.

Σε αυτό το πλαίσιο, υλοποιείται ήδη ολοκληρωμένο πλάνο αναδιάρθρωσης φυσικών και ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, με υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών, προσαρμοσμένων στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς.

Σε σχέση με τα ζητήματα που τίθενται αναφορικά με τη διανομή έντυπων λογαριασμών κοινής ωφέλειας, τις επιπτώσεις στη λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου και τη χρέωση τόκων υπερημερίας, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Έχουν περιέλθει σε γνώση των αρμόδιων υπηρεσιών μας αναφορές πολιτών σχετικά με καθυστερήσεις στην επίδοση έντυπων λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας και λοιπών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας σε ορισμένες περιοχές της χώρας. Τα ζητήματα αυτά παρακολουθούνται συστηματικά, σε συνεργασία με τους αρμόδιους ταχυδρομικούς παρόχους, προκειμένου να εντοπιστούν οι αιτίες των καθυστερήσεων και να ληφθούν τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Η αναδιάρθρωση και ο εξορθολογισμός του ταχυδρομικού δικτύου υλοποιούνται με γνώμονα τη βιωσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διασφάλιση της καθολικής εξυπηρέτησης των πολιτών, ιδίως σε απομακρυσμένες και αγροτικές περιοχές. Στο πλαίσιο αυτό, καταβάλλεται διαρκής προσπάθεια βελτιστοποίησης των διαδικασιών διανομής, ενίσχυσης της εποπτείας της ποιότητας των υπηρεσιών και αξιοποίησης τεχνολογικών εργαλείων παρακολούθησης της επίδοσης.

Αναφορικά με το ειδικό ζήτημα της χρέωσης και πίστωσης τόκων υπερημερίας, επισημαίνεται ότι η ΔΕΗ εκδίδει τους λογαριασμούς κατανάλωσης εμπρόθεσμα και τους αποστέλλει προς επίδοση μέσω του καθολικού παρόχου ταχυδρομικών υπηρεσιών, δηλαδή των Ελληνικών Ταχυδρομείων.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η εξόφληση πραγματοποιείται μετά την αναγραφόμενη ημερομηνία λήξης και υφίσταται ανεξόφλητο υπόλοιπο, τα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας υπολογίζουν αυτοματοποιημένα τόκους υπερημερίας, σύμφωνα με τους ισχύοντες Όρους Προμήθειας.

Ωστόσο, εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- ο πελάτης λαμβάνει έντυπο λογαριασμό,
- η δηλωθείσα διεύθυνση επίδοσης είναι ορθή και ταυτίζεται με τη διεύθυνση παροχής,
- δεν υφίστανται προηγούμενες ληξιπρόθεσμες οφειλές,
- η καθυστέρηση αφορά αποκλειστικά τον τρέχοντα λογαριασμό,
- και, κατόπιν ελέγχου, διαπιστωθεί ότι η εκπρόθεσμη εξόφληση οφείλεται αποκλειστικά σε καθυστερημένη επίδοση από τον ταχυδρομικό φορέα, η εταιρεία προβαίνει σε πίστωση των τόκων υπερημερίας που τυχόν έχουν επιβληθεί. Η πίστωση πραγματοποιείται μέσω συμψηφισμού στον επόμενο εκδιδόμενο λογαριασμό, χωρίς καμία πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για τον πελάτη, κατόπιν σχετικού αιτήματος και ελέγχου των διαθέσιμων στοιχείων επίδοσης, σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες εξυπηρέτησης.

Με την εφαρμογή της ανωτέρω διαδικασίας διασφαλίζεται ότι δεν επιβαρύνονται με τόκους υπερημερίας πολίτες των οποίων η καθυστέρηση πληρωμής δεν οφείλεται σε δική τους υπαιτιότητα, αλλά σε αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης του λογαριασμού.

Παράλληλα, λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για την εξυπηρέτηση ευάλωτων και μη ψηφιακά εξοικειωμένων πολιτών, με τη διατήρηση της δυνατότητας έντυπης ενημέρωσης, την παροχή εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας και την υποστήριξη μέσω φυσικών σημείων εξυπηρέτησης και τηλεφωνικών υπηρεσιών, ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη πρόσβαση στην ενημέρωση και στην εξυπηρέτηση.

Η ΔΕΗ έχει επενδύσει στη λειτουργία πλήρους φάσματος εναλλακτικών διαύλων εξυπηρέτησης, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών μέσω τραπεζικών ιδρυμάτων και επιλεγμένων φυσικών σημείων είσπραξης που λειτουργούν σε συνεργασία με την Επιχείρηση.
- Ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω των επίσημων ψηφιακών καναλιών και προσωποποιημένη υποστήριξη από το Κέντρο Αλληλογραφίας.
- Αναβαθμισμένες δυνατότητες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων και τηλεφωνικών κέντρων.

Τα καταστήματα παρέχουν συνεχή, ολοκληρωμένη και υψηλού επιπέδου υποστήριξη, ανταποκρινόμενα στις ανάγκες του κοινού. Λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο: Δευτέρα, Τετάρτη και Σάββατο από 08:00 έως 15:00 και Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή από 08:00 έως 20:00, προκειμένου να εξυπηρετούν αποτελεσματικά το σύνολο των πελατών.

Επιπροσθέτως, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση παρέχεται μέσω της γραμμής 800 900 1000, ενώ η πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι διαθέσιμη μέσω της επίσημης διαδικτυακής πύλης www.dei.gr και της υπηρεσίας MyDEI. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με πλήρη σεβασμό στις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των χρηστών.

Η στρατηγική επιλογή μετασχηματισμού του μοντέλου εξυπηρέτησης αποσκοπεί στην ενίσχυση της αποδοτικότητας, στην προσαρμογή στις σύγχρονες ανάγκες των πολιτών και στη μετάβαση σε ένα σύστημα που συνδυάζει την τεχνολογική πρόοδο με την κοινωνική υπευθυνότητα.

Τέλος, επισημαίνεται ότι η κοινωνική διάσταση παραμένει στον πυρήνα της πολιτικής της ΔΕΗ. Κάθε επιχειρησιακή επιλογή υλοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση της προσβασιμότητας, της ποιότητας των υπηρεσιών και της σχέσης εμπιστοσύνης με τον πολίτη.

Παραμένω στη διάθεσή σας.

Με τιμή,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Georgios Stasos', written over a horizontal line.

Γεώργιος Στάσος

Κοινοποιήσεις :

-Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

