



Προς :
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας
κ. Στ. Παπασταύρου

Αθήνα, 15 Απριλίου 2026

Αρ. ΓρΔ/ 329

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 1901/27.03.2026 Αναφορά του Βουλευτή κυρίου Κρητικού Νεοκλή

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Ερώτησης, που κατέθεσε ο Βουλευτής κύριος Κρητικός Νεοκλής με θέμα «Ψήφισμα Δημοτικού Συμβουλίου Ανατολικής Μάνης για το αιφνιδιαστικό κλείσιμο του καταστήματος Δ.Ε.Η. Α.Ε., στη Δημοτική Κοινότητα Γυθείου του Δήμου Ανατ. Μάνης», 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.

Η εν λόγω απόφαση εντάσσεται σε έναν ευρύτερο επιχειρησιακό σχεδιασμό, που στοχεύει στη βελτιστοποίηση της κατανομής πόρων, την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής βιωσιμότητας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

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.

Ειδικότερα, η Επιχείρηση έχει επενδύσει στη λειτουργία πλήρους φάσματος εναλλακτικών διαύλων εξυπηρέτησης, που περιλαμβάνουν:

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

Στο πλαίσιο του επιχειρησιακού σχεδιασμού της εταιρείας και της ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δικτύου καταστημάτων εξυπηρέτησης πελατών, σας ενημερώνουμε ότι έχει αποφασιστεί η παύση λειτουργίας του καταστήματος ΔΕΗ στην περιοχή της Γυθείου. Η σχετική απόφαση έχει τεθεί σε εφαρμογή από την 28^η Μαρτίου 2026.

Η επιχειρησιακή επάρκεια ως προς την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή, καθώς και στο σύνολο του Νομού Λακωνίας, διασφαλίζεται μέσω της συστηματικής και αδιάλειπτης λειτουργίας του ανακαινισμένου καταστήματος ΔΕΗ της Σπάρτης. Ένα σύγχρονο και πλήρως εξοπλισμένο κατάστημα της ΔΕΗ με διευρυμένο ωράριο, το οποίο εδρεύει στη Σπάρτη και παρέχει συνεχή, ολοκληρωμένη και υψηλού επιπέδου υποστήριξη, ανταποκρινόμενο πλήρως στις ανάγκες του κοινού.

Το κατάστημα με διευρυμένο ωράριο λειτουργεί Δευτέρα, Τετάρτη και Σάββατο από 08:00 έως 15:00, καθώς και Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή από 08:00 έως 20:00, προκειμένου να εξυπηρετεί αποτελεσματικά το σύνολο των πελατών της περιοχής. Επιπροσθέτως, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση καθίσταται εφικτή σε 24ωρη βάση, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 800 900 1000, ενώ η πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες επιτυγχάνεται μέσω της επίσημης διαδικτυακής πύλης στη διεύθυνση www.dei.gr, καθώς και μέσω της υπηρεσίας My Dei. Με τον τρόπο αυτόν εξασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με πλήρη σεβασμό στις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των χρηστών.

Η στρατηγική επιλογή μετασχηματισμού του μοντέλου εξυπηρέτησης έχει στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητας, την προσαρμογή στις νέες ανάγκες των πολιτών και τη μετάβαση σε ένα σύστημα εξυπηρέτησης που συνδυάζει τεχνολογική πρόοδο με κοινωνική υπευθυνότητα.

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

Παραμένω στη διάθεσή σας.

Με τιμή,



Γεώργιος Στάσος

Κοινοποιήσεις :

-Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων