



Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.:
Διαβάθμιση:

Προς: κ. Στ. Παπασταύρου
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη:

Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά:

Η υπ' αριθμ. 7364/28.07.2026 Ερώτηση που κατέθεσε στην Βουλή των Ελλήνων η Βουλευτής κα Βασινά Ελένη

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης της Βουλευτή Ηρακλείου κ. Βασινά Ελένης, με θέμα «Οι πολύμηνες καθυστερήσεις του ΔΕΔΔΗΕ στις νέες συνδέσεις ηλεκτρικού ρεύματος στο Ηράκλειο έχουν εξαντλήσει πολίτες και επιχειρήσεις, ενώ αυτές ενισχύθηκαν με αδυναμία εξυπηρέτησης των πολιτών δια ζώσης από την εταιρία», θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Η Περιοχή Ηρακλείου της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., μία από τις μεγαλύτερες Περιοχές της χώρας, διαχειρίζεται το Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας εντός των διοικητικών ορίων του Νομού Ηρακλείου, με στόχο την ασφαλή και αξιόπιστη ηλεκτροδότηση των καταναλωτών, την υποστήριξη των αναπτυξιακών έργων της περιοχής και τη διευκόλυνση της ενεργειακής μετάβασης.

Στο πλαίσιο αυτό, έχει ολοκληρωθεί το σύνολο των έργων μετατόπισης δικτύων που απαιτήθηκαν μέχρι σήμερα για την κατασκευή του Βόρειου Οδικού Άξονα Κρήτης (ΒΟΑΚ), καθώς και για τον νέο οδικό άξονα που θα συνδέσει τον ΒΟΑΚ με το υπό κατασκευή νέο Διεθνές Αεροδρόμιο Ηρακλείου στο Καστέλι.

Παράλληλα, έχουν ολοκληρωθεί οι απαιτούμενες μελέτες και βρίσκονται σε εξέλιξη τα έργα ηλεκτροδότησης του αεροδρομίου. Επιπλέον, μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και του Εθνικού Σχεδίου «Ελλάδα 2.0», έχουν υλοποιηθεί έργα αναβάθμισης, εκσυγχρονισμού και υπογειοποίησης συνολικού μήκους 157 χιλιομέτρων Δικτύου Μέσης και Χαμηλής Τάσης.

Επίσης, έχουν συνδεθεί στο Δίκτυο Διανομής φωτοβολταϊκοί σταθμοί συνολικής ισχύος 48 MW, ενισχύοντας τη διείσδυση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και συμβάλλοντας στην ενεργειακή αυτάρκεια της χώρας.

Επισημαίνεται ότι το 2026 χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερα αυξημένες απαιτήσεις για την Περιοχή Ηρακλείου, σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, λόγω της ταυτόχρονης υλοποίησης σημαντικών έργων υποδομής, αναβάθμισης του Δικτύου και σύνδεσης νέων καταναλωτών και εγκαταστάσεων ΑΠΕ, γεγονός που έχει αυξήσει σημαντικά τον συνολικό όγκο του διαχειριζόμενου έργου.

Στην Περιοχή Ηρακλείου, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2026, υποβλήθηκαν 23.129 αιτήματα, έναντι 18.832 κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2025, εκ των οποίων ποσοστό περίπου 95% έχει ήδη διεκπεραιωθεί.

Ειδικότερα, όσον αφορά στις νέες απλές εναέριες παροχές, ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης ανέρχεται σε σαράντα (40) εργάσιμες ημέρες. Οι εκκρεμείς αιτήσεις ανέρχονται σε ογδόντα πέντε (85) επί συνόλου εννιάκοσιών πενήντα τεσσάρων (954) αιτήσεων που διαχειρίστηκε η Περιοχή κατά το πρώτο εξάμηνο του 2026.



Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη πρόγραμμα καθολικής αντικατάστασης των υφιστάμενων μετρητών με έξυπνους ηλεκτρονικούς τηλεμετρούμενους μετρητές, με ρυθμό περίπου 2.000 αντικαταστάσεων μηνιαίως, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

Η διάρκεια ισχύος των δικαιολογητικών και πιστοποιητικών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση καθορίζεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του ΔΕΔΔΗΕ.

Αναφορικά με την αποζημίωση καταναλωτών σε περίπτωση υπέρβασης των προβλεπόμενων εγγυημένων χρόνων εξυπηρέτησης λόγω υπαιτιότητας του ΔΕΔΔΗΕ, επισημαίνεται ότι υφίσταται ήδη σχετικός μηχανισμός μέσω του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές».

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται βάσει του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και των σχετικών αποφάσεων της Ρυθμιστικής Αρχής Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ), προβλέποντας χρηματική αποζημίωση των δικαιούχων καταναλωτών όταν διαπιστώνεται μη τήρηση των προβλεπόμενων προθεσμιών εξυπηρέτησης με υπαιτιότητα του Διαχειριστή.

Για την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας κατά τη διαχείριση αιτημάτων σύνδεσης, ο ΔΕΔΔΗΕ έχει αναπτύξει και λειτουργεί ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες μέσω των οποίων οι πολίτες και οι επαγγελματίες μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, να παρακολουθούν την πορεία των αιτημάτων τους σε πραγματικό χρόνο και να λαμβάνουν ενημέρωση για τα επιμέρους στάδια διεκπεραίωσης.

Η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί κεντρική στρατηγική επιλογή του Διαχειριστή, καθώς διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των πολιτών, την πλήρη καταγραφή των ενεργειών, την ιχνηλασιμότητα των διαδικασιών και τον περιορισμό φαινομένων που θα μπορούσαν να ανακύψουν από την άτυπη ή μη καταγεγραμμένη διαχείριση υποθέσεων.

Ως εκ τούτου, η περαιτέρω ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης συνάδει με τους στόχους της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης και των φορέων κοινής ωφέλειας.

Οι καταναλωτές εξακολουθούν να έχουν στη διάθεσή τους τα θεσμοθετημένα κανάλια επικοινωνίας του ΔΕΔΔΗΕ για την υποβολή αιτημάτων, την αναζήτηση πληροφοριών και την υποβολή παραπόνων ή αναφορών.

Με εκτίμηση,

Αναστάσιος Μάνος

Ανακοίνωση: -κ. Νικόλαο Τσάφο
Υφυπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας



Κοινοποίηση: -ΥΠΕΝ/Γραφείο Υφυπουργού,
Περιβάλλοντος & Ενέργειας,
κ. Νικόλαο Τσάφο

-ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων