

ΕΡΩΤΗΣΗ

Αθήνα, 02/07/2021

Της: Μαρίας Αθανασίου, Βουλευτού Β΄2, Δυτικού Τομέα Αθηνών

Προς: Τον κ. Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας

ΘΕΜΑ: «Λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.)»

Κύριε Υπουργέ,

Αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.) προς τους πολίτες, στην ιστοσελίδα «www.deddie.gr» συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι επιλογές για νέες συνδέσεις καταναλωτών και παραγωγών, για τροποποίηση παλαιών παροχών (επαύξηση ισχύος υπάρχουσών συνδέσεων) και για μετατοπίσεις δικτύων. Οι προηγούμενες είναι υπηρεσίες οι οποίες αφορούν, στην πλειονότητά τους, σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Επιπροσθέτως, στην ιστοσελίδα του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.» «www.deddie.gr», μεταξύ των λοιπών στόχων του Οργανισμού, είναι η ποιότητα εξυπηρέτησης. Χαρακτηριστικά, αναγράφεται: *«Επιδιώκουμε την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες, με την ταχύτερη ικανοποίηση των αιτημάτων τους (ηλεκτροδοτήσεις, παραλλαγές), τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης, τόσο στα Γραφεία όσο και τηλεφωνικά, τη βέλτιστη διαχείριση αιτημάτων, παραπόνων κλπ.»*

Ωστόσο, αναφορικά με την λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.», ιδίως όσον αφορά στο θέμα της ποιότητας επικοινωνίας του τελευταίου με τον πολίτη, έχουμε γίνει επανειλημμένως δέκτες παραπόνων από πολίτες, οι οποίοι, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων τους ή ακόμη και απλής επικοινωνίας τους με τον ανωτέρω Οργανισμό, αντιμετωπίζουν την σιωπή των αρμοδίων υπαλλήλων, την καθυστέρηση στις απαντήσεις επί των αιτημάτων τους αλλά και εν γένει, την έλλειψη στοιχειώδους επικοινωνίας μεταξύ του εν λόγω Οργανισμού και των πρώτων, δημιουργώντας, έτσι, αισθήματα ανασφάλειας και εγκατάλειψης στους καταναλωτές ηλεκτρικού ρεύματος. Συγκεκριμένα, παρατηρούνται τα εξής προβλήματα:

1. Για αιτήματα τα οποία υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά στην υποδειχθείσα από την ιστοσελίδα του ηλεκτρονική του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.» ηλεκτρονική διεύθυνση, ο Οργανισμός δεν αποστέλλει καν απαντητική επιστολή, δηλώνοντας ότι το αίτημα παρελήφθη.

- II. Στα αιτήματα τα οποία συνοδεύονται και από ηλεκτρονική υποβολή εγγράφων δεν δίδεται απάντηση για την πληρότητα του φακέλου δικαιολογητικών που συνοδεύει το εκάστοτε αίτημα ή για τυχόν εκκρεμότητες που προκύπτουν, προκειμένου για την ικανοποίηση των εκάστοτε αιτημάτων.
- III. Πολλές φορές, έχουν σημειωθεί φαινόμενα απώλειας σταλθέντων εγγράφων και προκύπτει η ανάγκη επαναποστολής τους, έπειτα από πολλή ταλαιπωρία του πολίτη/καταναλωτή ηλ. ρεύματος, ο οποίος, προς επίλυση του σχετικού προβλήματος, επιχειρεί να έλθει σε επαφή και σε επικοινωνία με έναν απρόσωπο οργανισμό, κατ' επανάληψη, χωρίς να διευθετηθεί η σχετική απώλεια, πολλές φορές μετά την σχετική αρχική του επικοινωνία με τον ανωτέρω Οργανισμό.
- IV. Προκύπτουν μεγάλες καθυστερήσεις στον προσδιορισμό των αιτούμενων ραντεβού και στις απαντήσεις επί των αιτημάτων των καταναλωτών.

Ενδεικτικές συνέπειες των ανωτέρω είναι, το να μην μπορούν νεόδμητες οικοδομές να ρευματοδοτηθούν με οικιακό ρεύμα σε αντικατάσταση του εργοταξιακού, λογαριασμοί παλαιών ηλεκτροδοτούμενων ακινήτων να μην μπορούν να εκδοθούν εγκαίρως, αυτοψίες και εκκαθαρίσεις να καθυστερούν και μαζί με αυτές, να μην μπορούν να εκδοθούν οι απαραίτητες βεβαιώσεις, που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για έκδοση πιστοποιητικών Τ.Α.Π. από τους Δήμους, με αποτέλεσμα να καθυστερούν και πωλήσεις ακινήτων. Για όλα αυτά, ο θιγόμενος πολίτης δεν έχει καμία δυνατότητα για τηλεφωνική επικοινωνία με εκπρόσωπο του Οργανισμού, προκειμένου να λάβει κάποιες υποδείξεις λύσεων για εκκρεμή υπόθεσή του. Πέραν δε των παραπάνω, πλήττεται άμεσα και η οικονομική δραστηριότητα κλάδων επαγγελματιών, που τα έσοδά τους προκαλούνται από την ολοκλήρωση και παράδοση, είτε νεόδμητων, είτε ανακαινισμένων κτισμάτων, η ηλεκτροδότηση των οποίων αποτελεί μέρος της παροχής υπηρεσίας προς τους πελάτες τους.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1. Ποια μέτρα προτίθεσθε να λάβετε προς αποκατάσταση της ομαλότητας της επικοινωνίας του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.» με τον απλό πολίτη, ούτως ώστε να εκπληρούνται επαρκώς οι άνω αναφερόμενοι στόχοι του Οργανισμού, όσον αφορά στην σχέση του με τους καταναλωτές ηλεκτρικού ρεύματος, έτσι όπως οι στόχοι αυτοί διατυπώνονται στις επίσημες διαδικτυακές πλατφόρμες του;
2. Ποια μέτρα προτίθεσθε να λάβετε προς αποκατάσταση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων διαδικτυακών υπηρεσιών του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.» προς τους πολίτες αλλά και προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του εν λόγω Οργανισμού απέναντί τους, αφού η οφειλόμενη σε οποιονδήποτε λόγο και αιτία πλημμελής ανταπόκριση των αρμοδίων στελεχών που λαμβάνουν αιτήματα από τους πολίτες/καταναλωτές ηλεκτρικού ρεύματος μέσω του Διαδικτύου εντείνει την αναξιοπιστία προς τον «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.» από μέρους των εν λόγω καταναλωτών ηλεκτρικού ρεύματος;

3. Έχετε σκοπό να συστήσετε επί τούτου τηλεφωνικό κέντρο, αφενός, προς παροχή επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με την πορεία των υποβληθέντων αιτημάτων των πολιτών μέσω του Διαδικτύου προς τον «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.», και αφετέρου, προς ενημέρωση των τελευταίων για τυχούσες εκκρεμότητες επί σχετικών αιτημάτων τους, που κατατέθηκαν μέσω του Διαδικτύου;

4. Με δεδομένο ότι, οι υπόλοιπες δημόσιες Υπηρεσίες λειτουργούν κανονικά, με προγραμματισμένα ραντεβού για το κοινό, και με επίσης δεδομένο ότι δεν έχουν χαρακτηριστεί οι χώροι των εγκαταστάσεων του «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε.», ως χώροι διασποράς του κορωνοϊού, με ποιο κριτήριο οδηγηθήκατε στην απόφαση της αποκλειστικώς απρόσωπης διαδικτυακής επικοινωνίας του Οργανισμού με τους πολίτες για την εξυπηρέτησή τους, όσον αφορά σε θέματα που άπτονται της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος;

Η ερωτώσα Βουλευτής

Μαρία Αθανασίου