

Αρ./Ημ.: ΓρΔ/ 14447/15.07.2021

Προς: **κ. Κ. Σκρέκα**
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά: Η υπ' αριθμ. 7754/02.07.2021 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων η Βουλευτής κα Μαρία Αθανασίου

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω σχετικής Ερώτησης της Βουλευτού κας Μ. Αθανασίου σχετικά με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

1. Η βασική φιλοσοφία που διέπει το ΔΕΔΔΗΕ έχει ως κεντρικό πυρήνα την παροχή σύγχρονων, ψηφιοποιημένων υπηρεσιών προς τον πολίτη, επιδιώκοντας την ποιοτική, αποτελεσματική και άμεση εξυπηρέτησή του. Προς τούτο βελτιώνει συνεχώς όλα τα κανάλια επικοινωνίας προς τους πολίτες, ώστε να παρέχει τις υπηρεσίες του με όλες τις σύγχρονες μεθόδους εξυπηρέτησης.
2. Το πρώτο κανάλι επικοινωνίας είναι η πλήρης διαδικτυακή πύλη προς τους πολίτες, μέσω της οποίας μπορούν να ενημερωθούν για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και να υποβάλουν ηλεκτρονικά αιτήματα μέσω των εφαρμογών που διατίθενται για το σκοπό αυτό. Επιπλέον, πέραν των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο πολίτης μπορεί να λάβει πληροφορίες για την οργανωτική διάρθρωση της εταιρείας και ίσως είναι ο μοναδικός οργανισμός που αναφέρει τα τηλέφωνα επικοινωνίας και τα emails από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο μέχρι και τους Τομάρχες.
3. Η ανωτέρω διαδικτυακή πύλη προσφέρει πληθώρα επιλογών, μέσω των οποίων ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για θέματα που τον αφορούν, ή να υποβάλει ηλεκτρονικά, αίτημα νέας σύνδεσης ή άλλο αίτημα σε υφιστάμενη παροχή, καθώς και να επισυνάψει τα απαραίτητα έγγραφα. Απώλεια εγγράφων δεν αφορά προφανώς την ηλεκτρονική καταχώρηση, αλλά και τη μετέπειτα συστημένη αποστολή τους και μπορεί να μην οφείλεται στο ΔΕΔΔΗΕ. Ακόμη, μπορεί να δηλώσει πρόβλημα στην ηλεκτροδότησή του, είτε μέσω προσωπικού υπολογιστή, είτε μέσω κινητής συσκευής (smartphone, tablet) και να λάβει αμέσως ενημέρωση μέσω sms για τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης. Επίσης ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να κλείσει ραντεβού σε περιπτώσεις που απαιτηθεί φυσική παρουσία του, όπως είναι η υπογραφή Σύμβασης Σύνδεσης με το δίκτυο.



4. Το δεύτερο κανάλι επικοινωνίας είναι το Τηλεφωνικό Κέντρο της Επιχείρησης 11500, το οποίο λειτουργεί όλο το εικοσιτετράωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα και παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης, εξυπηρέτησης αιτημάτων και υποδοχής αναγγελιών διακοπών/βλαβών ηλεκτροδότησης.
Επισημαίνεται ότι ο ΔΕΔΔΗΕ έχει καθιερώσει για τον πολίτη εναλλακτικό δεκαψήφιο αριθμό 2111900500 με απλή αστική χρέωση, για την αποφυγή πρόσθετης επιβάρυνσης που προκαλεί η χρήση πενταψήφιων τηλεφωνικών αριθμών. Μάλιστα στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα, ολοκληρώνεται η διαδικασία για την εντελώς δωρεάν τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών, εισάγοντας νέο τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας χωρίς χρέωση.
5. Η λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου έχει ανατεθεί σε εξωτερικό συνεργάτη εξειδικευμένο στο είδος του, με μεγάλη εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών, ύστερα από μειοδοτικό διαγωνισμό. Το Τηλεφωνικό Κέντρο δέχεται καθημερινά μεγάλο αριθμό κλήσεων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για το μήνα Μάιο 2021, υποδέχθηκε κατά μέσο όρο 7.400 κλήσεις την ημέρα και συνολικά σχεδόν 230.000 κλήσεις με 818.972 λεπτά ομιλίας. Παρά την καθημερινή πληθώρα κλήσεων, ο χρόνος από την κλήση του πελάτη μέχρι την απάντηση από τον εκπρόσωπό μας, για τον ίδιο μήνα, ήταν κάτω τους ενός λεπτού (55sec) για το 90% των εισερχομένων κλήσεων. Ακόμη, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι στοχεύοντας στη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών του Τηλεφωνικού Κέντρου, θα ενεργοποιηθεί σύντομα και η διαδικασία callback κλήσεων από ειδικευμένη ομάδα εκπροσώπων.
6. Οι περισσότερες από τις Υπηρεσίες που παρέχει ο ΔΕΔΔΗΕ ανήκουν στις «Εγγυημένες Υπηρεσίες» σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΡΑΕ (1151 Α/2019 και 1539 Α/2020), οι οποίες προβλέπουν συγκεκριμένους χρόνους υλοποίησης κάθε αιτήματος και χρηματική αποζημίωση σε περιπτώσεις υπέρβασής τους. Τέτοια αιτήματα είναι: προσφορά για νέα παροχή, κατασκευή νέας παροχής, σύνδεση νέου μετρητή, απάντηση σε έγγραφο αίτημα καταναλωτή, επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους/αίτημα καταναλωτή, εγκατάσταση μετρητή με νυχτερινό τιμολόγιο, κλπ.
7. Το 2020 υποβλήθηκαν στις Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ 32.471 έγγραφα αιτήματα πληροφοριών και παραπόνων, εκ των οποίων 26.237 (80,8%) αφορούσαν έγγραφα αιτήματα πληροφοριών, 5.354 (16,5%) παράπονα, 251 (0,8%) παράπονα για ποιότητα τάσης και 629 (1,9%) παράπονα και αιτήματα πληροφοριών που ήταν εκτός αρμοδιότητας του ΔΕΔΔΗΕ. Οι εκπρόθεσμες απαντήσεις που δόθηκαν από τις Μονάδες μας, σύμφωνα με τους προβλεπόμενους χρόνους στο πρόγραμμα των Εγγυημένων Υπηρεσιών, ανήλθαν σε 1.012 (3,1%), εκ των οποίων 306 (0,9%) αφορούσαν παράπονα, 685 (2,1%) αιτήματα πληροφοριών, 11 παράπονα για ποιότητα τάσης και 10 ήταν εκτός αρμοδιότητας του ΔΕΔΔΗΕ.




Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τα παράπονα, για όλα τα θέματα που δέχθηκε ο ΔΕΔΔΗΕ το 2020 συνολικά, αφορούν στο 0,064% των παροχών που διαχειρίζεται (8.805.160).

8. Σ' αυτό το σημείο αναφέρουμε ότι, πολλές από τις καθυστερήσεις οφείλονται στη διαδικασία ηλεκτροδότησης ενός ακινήτου, η οποία πέραν των τεχνικών προϋποθέσεων και εργασιών που αυτή απαιτεί, περιλαμβάνει και την υποβολή και αρκετών εγγράφων και στοιχείων από τους ενδιαφερόμενους, ως προαπαιτούμενων αυτής, σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο, εκτός της σφαίρας αρμοδιότητας του ΔΕΔΔΗΕ (πολεοδομικό παραστατικό, υπεύθυνη δήλωση ηλεκτρολόγου/εγκαταστάτη, κλπ.).
9. Επιπλέον, ο ΔΕΔΔΗΕ, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο προς τους πολίτες, όσο και προς τους φορείς της Διοίκησης, έχει υλοποιήσει και θέσει σε παραγωγική λειτουργία διαδικτυακή εφαρμογή για την ανταλλαγή, επικαιροποίηση και πιστοποίηση στοιχείων ακινήτων με τους Δήμους, ούτως ώστε να παρέχεται στους Δήμους η πληροφορία, σε επίπεδο κάθε παροχής, για την ηλεκτροδότηση ή μη και το Προμηθευτή που την εκπροσωπεί, καθώς και τα αντίστοιχα χρονικά διαστήματα.
Αξιοποιώντας την εν λόγω εφαρμογή, οι Δήμοι μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση για άντληση, ανταλλαγή και διόρθωση των στοιχείων των παροχών που βρίσκονται εντός των γεωγραφικών ορίων τους. Με αυτό τον τρόπο, η υποχρέωση επιβολής βεβαιώσεων του ΔΕΔΔΗΕ περί διακοπής παρέλκει, διαθέτοντας πλέον ο Δήμος τη σχετική πληροφόρηση, με συνέπεια την αποφυγή της ταλαιπωρίας των πολιτών.

Τέλος, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε ότι η αναβάθμιση των εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας στοχεύει στη δυνατότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών χωρίς τη φυσική παρουσία τους και αποτελεί βασική επιδίωξη του ΔΕΔΔΗΕ, η οποία ήδη συντελείται ευρέως στις ανεπτυγμένες ευρωπαϊκές χώρες.

Με εκτίμηση



Αναστάσιος Μάνος

Κοινοποίηση:

- ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων