



Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων  
Καταναλωτών Φυσικού Αερίου

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.**  
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα,  
Α.Φ.Μ. 090000045, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ  
Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων 11 ΧΡΡCDDΕ9-----D  
[www.dei.gr](http://www.dei.gr)

## Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων

### Καταναλωτών Φυσικού Αερίου

Κύριος στόχος του προμηθευτή Φυσικού Αερίου ΔΕΗ Α.Ε. («ΔΕΗ»), είναι η ποιοτική εξυπηρέτηση των Καταναλωτών Φυσικού Αερίου (εφεξής καλούμενοι «οι Καταναλωτές») και η βέλτιστη διαχείριση των αιτημάτων τους.

Η ΔΕΗ σχεδιάζει συγκεκριμένες και ενιαίες διαδικασίες, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η γρήγορη και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Καταναλωτών. Οι διαδικασίες αυτές είναι εναρμονισμένες με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 1969/01.06.2018), ως εκάστοτε ισχύει και συγκεκριμένα, με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.

Για τον σκοπό αυτό, η ΔΕΗ κατάρτισε και εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου, στον οποίο περιγράφονται με λεπτομέρεια ο τρόπος και οι διαδικασίες που οι Καταναλωτές δύνανται να ακολουθήσουν, όταν χρειάζονται **περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις για θέματα σχετικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου** στις οικείες παροχές τους και στις εγκαταστάσεις τους ή επιθυμούν να υποβάλουν κάποιο αίτημα/παραπόνο, καθώς και η διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων αυτών, που ακολουθεί η ΔΕΗ.

Ο ισχύων Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου είναι αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ, [www.dei.gr](http://www.dei.gr) και διατίθεται δωρεάν σε έντυπη μορφή στα καταστήματα της ΔΕΗ.

#### ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ειδικότερα, ορίζονται τα εξής:

### Α. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

#### Α1. Καταστήματα ΔΕΗ

Αιτήματα/παραπόνα μπορούν να υποβληθούν προφορικά ή εγγράφως, ανεξάρτητα από το θέμα και την πολυπλοκότητά τους, σε οποιοδήποτε κατάστημα ΔΕΗ με προσωπική παρουσία του Καταναλωτή ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του. Εδώ μπορείτε να βρείτε ένα κατάστημα εξυπηρέτησης ΔΕΗ | ΔΕΗ, [www.dei.gr](http://www.dei.gr).

Στην περίπτωση που επιλεγθεί η έγγραφη υποβολή θα πρέπει να συμπληρωθεί και να κατατεθεί το σχετικό έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.

## A2. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

Αιτήματα/παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά στο τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών στο 800-900-1000 δωρεάν 24/7, όλο το 24ωρο, Δευτέρα έως Κυριακή για όλες τις κατηγορίες πελατών. Επίσης, δωρεάν τηλεφωνική εξυπηρέτηση στο 800-500-7000 παρέχεται σε επαγγελματίες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις (Τηλεφωνικό κέντρο για επιχειρήσεις), Δευτέρα έως Παρασκευή 07:00-23:00 & Σάββατο 09:00-21:00 (Όλοι οι πελάτες μπορούν να καλούν στο +30 211 2110770 για κλήσεις από εξωτερικό, σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο χρεώσεων του τηλεπικοινωνιακού παρόχου τους) εφόσον αφορούν:

1. Θέματα συμβάσεων προμήθειας Φυσικού Αερίου (ενδεικτικά, εκδήλωση ενδιαφέροντος για σύναψη νέας σύμβασης, τροποποίηση υφιστάμενης σύμβασης, ενημέρωση σχετικά με τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την καταγγελία σύμβασης προμήθειας Φυσικού Αερίου, προϊόντα και υπηρεσίες, ειδικά τιμολόγια κ.λπ.)
2. Λογαριασμούς κατανάλωσης Φυσικού Αερίου και χρεώσεις (επεξήγηση λογαριασμών, ανάλυση χρεώσεων, τιμολογιακή πολιτική, διόρθωση λογαριασμού κ.λπ.)
3. Ρυθμίσεις/διακανονισμούς οφειλών
4. Αίτημα για ενημέρωση σχετικά με νέα συμβόλαια και προϊόντα, ενημέρωση για ημερομηνία λήξης ισχύοντος συμβολαίου, βεβαιώσεις, υπόλοιπο λογαριασμού, ανάλυση χρεώσεων, πλάνο δόσεων διακανονισμών και ενημέρωση για το ωράριο των καταστημάτων.

Το αίτημα/παράπονο του καταναλωτή είτε διεκπεραιώνεται άμεσα είτε προωθείται στα αρμόδια τμήματα για διεκπεραίωση, αναλόγως με την πολυπλοκότητα που παρουσιάζει και την ανάγκη για περαιτέρω αναζήτηση στοιχείων, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην **Ενότητα Γ** παρακάτω.

Σημειώνεται ότι οι κλήσεις που ηχογραφούνται αποθηκεύονται με ασφάλεια και καταστρέφονται μόλις παρέλθει το χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών, με τις εξαιρέσεις που προβλέπονται στον νόμο (ενδεικτικά Ν. 3758/2009, ως ισχύει) για μεγαλύτερη διάρκεια διακράτησής τους.

Εξαίρεση μπορούν να αποτελούν επίσης κλήσεις για τις οποίες έχουν υποβληθεί παράπονα/καταγγελίες ή έχουν ασκηθεί δικαιώματα πρόσβασης κατά τον ΓΚΠΔ (Γενικό Κανονισμό Προστασία Δεδομένων) εντός του εξαμήνου.

Η ΔΕΗ ενημερώνει τους πελάτες της σχετικά με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 στο ακόλουθο

link: [Προστασία προσωπικών δεδομένων](#)

### A3. Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση

Αιτήματα/παράπονα μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ -[www.dei.gr](http://www.dei.gr), συμπληρώνοντας, ανάλογα με το είδος των αιτημάτων/παραπόνων, τις σχετικές φόρμες επικοινωνίας στην ενότητα Υποστήριξη & Επικοινωνία – Χρήσιμα έντυπα για το Φυσικό Αέριο.

Παρατίθενται χρήσιμα links:

[entypo-aitimaton-fysikou-aeriou.pdf](#)

[entypo-paraponon-fysikou-aeriou.pdf](#)

## B. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### B1. Αιτήματα/παράπονα σχετικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου από τη ΔΕΗ

Οι κυριότερες κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν την προμήθεια Φυσικού Αερίου από τον προμηθευτή ΔΕΗ είναι οι ακόλουθες:

- Θέματα προσυμβατικής ενημέρωσης
- Σύμβαση, συμβατικοί όροι (π.χ. ενεργοποίηση, καταγγελία, όροι, τροποποίηση κ.ο.κ.)
- Ζητήματα διαδοχής της παροχής (π.χ. κληρονόμων θανόντων αντισυμβαλλομένων)
- Θέματα επικαιροποίησης στοιχείων πελάτη
- Τιμολόγια/λογαριασμοί (π.χ. μη κατανοητοί λογαριασμοί/χρεώσεις/μέθοδοι τιμολόγησης/καθυστερημένη επίδοση κ.ο.κ.)
- Τιμολογιακή πολιτική
- Μέθοδοι/τρόποι πληρωμής (π.χ. διαθεσιμότητα, χρεώσεις, αξιοπιστία κ.ο.κ.)
- Ρύθμιση οφειλών/διακανονισμοί
- Αλλαγή προμηθευτή
- Αποσύνδεση λόγω χρέους, ληξιπρόθεσμης οφειλής
- Καταβολή/αναπροσαρμογή εγγύησης
- Θέματα εξυπηρέτησης/ποιότητας υπηρεσιών
- Διαχείριση λοιπών αιτημάτων/παραπόνων
- Άλλα θέματα

## B2. Αιτήματα/παράπονα σχετικά με τις αρμοδιότητες του Διαχειριστή του Δικτύου Εναον EDA & Hengas

Για την εξυπηρέτηση των Καταναλωτών ενημερώνουμε ότι για τις παρακάτω κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων πρέπει να απευθύνονται απευθείας στον Διαχειριστή Δικτύου (Εναον EDA και Hengas) που είναι και ο μόνος αρμόδιος για τη διαχείρισή/επίλυσή τους :

Κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα Εναον EDA

- Διακοπές/έναρξη τροφοδότησης
- Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης μετρητή
- Ποιότητα τροφοδότησης
- Καταχώρηση για δεδομένα μετρήσεων/καταναλώσεων
- Προβλήματα/βλάβες δικτύου
- Ενεργοποίηση νέας παροχής
- Μετρητής κατανάλωσης (π.χ. έλεγχος, αλλαγή, παραβίαση, δυσλειτουργία μετρητή κ.ο.κ.)
- Διαθεσιμότητα δικτύου
- Διαδικασία σύνδεσης

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν εντός της περιφέρειας Αττικής μπορούν να μεταβούν εδώ: [Επικοινωνία - Εναον eda](#)

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης 24/7: 800 11 87 87 8

Τηλ. Κέντρο: 11150 Δευτέρα – Παρασκευή 08:00 – 20:00

Contact email: [info.enaoneda@ena-on.gr](mailto:info.enaoneda@ena-on.gr)

Εξυπηρέτηση Καταναλωτών: [cust@ena-on.gr](mailto:cust@ena-on.gr)

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στις περιοχές του νομού Θεσσαλονίκης και της Περιφέρειας Θεσσαλίας μπορούν να μεταβούν εδώ:

[Επικοινωνία - Εναον eda](#)

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης 24/7: 800 11 87 87 8

Τηλ. Κέντρο: 11150 Δευτέρα – Παρασκευή 08:00 – 20:00

Contact email: [info.enaoneda@ena-on.gr](mailto:info.enaoneda@ena-on.gr)

Εξυπηρέτηση Καταναλωτών: [cust@ena-on.gr](mailto:cust@ena-on.gr)

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στην υπόλοιπη Ελλάδα μπορούν να επικοινωνήσουν εδώ:

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης 24/7: 800 11 87 87 8

Τηλ. Κέντρο: 11150 Δευτέρα – Παρασκευή 08:00 – 20:00

Contact email: [info.enaoneda@ena-on.gr](mailto:info.enaoneda@ena-on.gr)

Εξυπηρέτηση Καταναλωτών: [cust@ena-on.gr](mailto:cust@ena-on.gr)

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στις περιοχές των Περιφερειών Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Στερεάς Ελλάδας, Δυτικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδος, Ηπείρου και Πελοποννήσου μπορούν να μεταβούν εδώ:

[Επικοινωνία - Enaon eda](#)

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης για περιοχές υπόλοιπης Ελλάδος: 800 11 87 87 8

Οι Καταναλωτές Φυσικού Αερίου που κατοικούν στις περιοχές των Δήμων Δεσκάτης, Παιονίας, Πολυκάστρου, Πολύγυρου, Έδεσσας, Νάουσας, Σκύδρας, Τριπόλεως, Κορίνθου, Μεγαλόπολης, Καλαμάτας, Βελβεντού, Βοΐου, Σερβίων και Νέας Προποντίδας μπορούν να μεταβούν εδώ:

Hengas Εταιρεία Διανομής Φυσικού Αερίου

Τηλέφωνο Άμεσης Επέμβασης: 11343

email: [info@hengas.gr](mailto:info@hengas.gr)

Εξυπηρέτηση πελατών: [customer\\_service@hengas.gr](mailto:customer_service@hengas.gr)

Ταχυδρομική διεύθυνση: ΒΙ.ΠΕ Θεσσαλονίκη Ο.Τ 36, ΝΒ7, Τ.Κ. 570 22

Τηλέφωνο επικοινωνίας: 2311 990100

## Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### Γ1. Διαδικασία εξέτασης όλων των αιτημάτων/παραπόνων, πλην αυτών που αφορούντους λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις

Η ΔΕΗ παρέχει την πρώτη απάντηση (έγχαρτη ή ψηφιακή) στα αιτήματα/παραπόνια, ανάλογα με τον συνήθη τρόπο επικοινωνίας με τον πελάτη, εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την επομένη της ημέρας υποβολής τους στη ΔΕΗ. Ωστόσο, σε περιπτώσεις που κατά την κρίση της ΔΕΗ χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της πληρότητας/βασιμότητας ή μη του εκάστοτε αιτήματος/παραπόνου, ο Καταναλωτής ενημερώνεται εγγράφως εντός της ανωτέρω προθεσμίας για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Η ΔΕΗ απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου. Εφόσον προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, η ΔΕΗ καθορίζει επίσης, στην απάντησή της, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

Σε περίπτωση που για την απάντηση στο υποβληθέν αίτημα/παραπόνο, απαιτείται εμπλοκή τρίτων φορέων (όπως π.χ. ο Εναον ΕΔΑ, ο Καταναλωτής ενημερώνεται για την εν λόγω εμπλοκή τρίτων φορέων καθώς και για τις πληροφορίες που αυτοί μπορούν να ζητήσουν από τη ΔΕΗ υπό την ιδιότητά της ως προμηθευτή για την επίλυση του αιτήματός/παραπόνου του.

Εάν ο Καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την εφαρμοσθείσα διαδικασία ή

από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να υποβάλει εγγράφως τις αντιρρήσεις του με τις ίδιες ως άνω αναφερόμενες διαδικασίες (βλ. Ενότητα Α, «Τρόποι υποβολής αιτημάτων/παραπόνων») και να ζητήσει επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου σε δεύτερο επίπεδο από τον Τομέα Εξειδικευμένης Πληροφόρησης του Κλάδου Υποστήριξης Λειτουργιών & Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Ελέγχου Μετρήσεων & Τιμολογήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Πελατών της Δ.Ε.Η. Α.Ε., ο οποίος θα επανεξετάσει το αίτημα/πάράπονο εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την επομένη της υποβολής του αιτήματος. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δηλώσει ότι η δεύτερη απάντηση που έλαβε από τη ΔΕΗ δεν ικανοποιεί το υποβληθέν αίτημα/πάράπονό του, η ΔΕΗ τον ενημερώνει εγγράφως εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ως άνω δήλωσή του ότι έχει το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Ενότητα Δ) αναφέροντας τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων, καθώς και τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της ΔΕΗ ως προμηθευτή.

## **Γ2. Διαδικασία εξέτασης έγγραφων αντιρρήσεων που αφορούν αποκλειστικά λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις προμήθειας Φυσικού Αερίου**

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Καταναλωτή ως προς το πληρωτέο ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον ισχύοντα Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

α) Ο Καταναλωτής οφείλει να υποβάλει εγγράφως τις τεκμηριωμένες αντιρρήσεις του στο ειδικό έντυπο το οποίο βρίσκεται διαθέσιμο στο παρακάτω link <https://www.dei.gr/media/3kyooy2b/entipo-amfisvitis-logariasμου.pdf> πριν από τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού κατανάλωσης που αμφισβητείται. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, η σχετική απαίτηση θεωρείται αναγνωρισμένη και μη αμφισβητούμενη από τον Καταναλωτή.

β) Η ΔΕΗ αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Καταναλωτή και απαντά εγγράφως εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επομένη της λήψης των έγγραφων αντιρρήσεών του, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών, συνοδευόμενη από ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, δίνοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης Φυσικού Αερίου που αμφισβητείται.

γ) Αν η ΔΕΗ κρίνει ότι οι έγγραφες αντιρρήσεις του Καταναλωτή που αφορούν τους λογαριασμούς ή τις χρεώσεις είναι ενδεχομένως βάσιμες και ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση αυτών, αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον Καταναλωτή για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Εάν το αίτημα αφορά χρεώσεις τρίτων (π.χ. Επαιση ΕΔΑ), η ΔΕΗ παραπέμπει το αίτημα/παράπονο στον αρμόδιο τρίτο και ενημερώνει σχετικά τον Καταναλωτή.

δ) Ο Καταναλωτής, εφόσον συμφωνεί με την τελική απάντηση που θα λάβει από τη ΔΕΗ, καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται στο απαντητικό έγγραφο της ΔΕΗ.

ε) Εάν ο Καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την εφαρμοσθείσα διαδικασία ή από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να ζητήσει επανεξέταση των αντιρρήσεων με τις ίδιες ως άνω αναφερόμενες διαδικασίες (βλ. Ενότητα Α, «Τρόποι υποβολής αιτημάτων/παραπόνων») σε δεύτερο επίπεδο από τον Τομέα Εξειδικευμένης Πληροφόρησης του Κλάδου Υποστήριξης Λειτουργιών & Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Ελέγχου Μετρήσεων & Τιμολογήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Πελατών της Δ.Ε.Η. Α.Ε., ο οποίος θα επανεξετάσει τις έγγραφες αντιρρήσεις εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών,. Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής δηλώσει ότι η δεύτερη απάντηση που έλαβε από τη ΔΕΗ δεν ικανοποιεί τις υποβληθείσες αντιρρήσεις του, η ΔΕΗ τον ενημερώνει εγγράφως εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ως άνω δήλωσή του ότι έχει το δικαίωμα να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Ενότητα Δ) αναφέροντας τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων, καθώς και τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της ΔΕΗ ως προμηθευτή

#### **Δ. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής μετά από την υποβολή του αιτήματός/παραπόνου του δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της ΔΕΗ, μπορεί να υποβάλει το αίτημά/παράπονό του σε ανεξάρτητους εναλλακτικούς φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ενδεικτικά στους κάτωθι:

- Συνήγορο του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, Τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, email: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr))

[Υποβολή Αναφοράς | Συνήγορος του Καταναλωτή](#)

- Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Πλ. Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα, Τηλ.: 1520, email: [1520@mindev.gov.gr](mailto:1520@mindev.gov.gr))

[Καταγγελία – ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ](#)

- [Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων \(ΡΑΑΕΥ\)](#), μέσω της υπηρεσίας [Ελληνικός Ενεργειακός Διαμεσολαβητής](#), η οποία παρέχεται δωρεάν μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας [ΕΝΟΜΟΣ](#), με σκοπό την εξωδικαστική, συναινετική επίλυση διαφορών που αφορούν και απορρέουν από τη συμβατική σχέση ενός πελάτη με τον προμηθευτή του και αφορούν όλες τις πτυχές της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, αφού πρώτα έχει υποβληθεί σχετικό παράπονο στην πλατφόρμα [my.rae.gr](#) που δεν επιλύθηκε.

## **Ε. ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΔΕΗ**

Η ΔΕΗ αναρτά στην ιστοσελίδα της [www.dei.gr](http://www.dei.gr) της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Καταναλωτών της, την οποία επίσης διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση περιέχει τα ακόλουθα:

- Τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που υπεβλήθησαν ανά κατηγορία.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
- Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για τον Καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

## **Ζ. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ**

Στο πλαίσιο της συνεχούς και πλήρους ενημέρωσης των καταναλωτών της, η ΔΕΗ ενημερώνει τους Καταναλωτές με κάθε πρόσφορο τρόπο τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών Φυσικού Αερίου και για τυχόν τροποποίηση αυτού.

**Ημερομηνία τελευταίας επικαιροποίησης: 14.01.2026**