

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Νέες αναβαθμισμένες υπηρεσίες τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης/Call Back Service και Mobile app δήλωση βλάβης

Ο ΔΕΔΔΗΕ, συνεχίζοντας με ταχείς ρυθμούς την υλοποίηση του προγράμματος εκσυγχρονισμού και ψηφιοποίησης όλων των υπηρεσιών του, παρουσιάζει δύο νέες αναβαθμισμένες υπηρεσίες για την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του κοινού.

Αναλυτικότερα, οι πελάτες του μπορούν πλέον καλώντας όλο το 24ωρο το τηλεφωνικό κέντρο 11500 (ή τον τηλεφωνικό αριθμό 2111900500), να ζητήσουν να τους καλέσει το εξειδικευμένο προσωπικό του ΔΕΔΔΗΕ, αφήνοντας το ονοματεπώνυμό τους και το τηλέφωνο επικοινωνίας τους, έχοντας περιγράψει την υπηρεσία για την οποία θέλουν να εξυπηρετηθούν.

Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η αμεσότερη επικοινωνία και η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση τους, καθώς ο αρμόδιος εκπρόσωπος του ΔΕΔΔΗΕ θα μπορέσει να τους καθοδηγήσει, προκειμένου να ικανοποιηθούν ταχύτερα τα αιτήματά τους.

Ταυτόχρονα ο ΔΕΔΔΗΕ παρουσίασε τη νέα εφαρμογή [My DEDDiE App](#) για κινητές συσκευές για τη δήλωση βλάβης. Οι πελάτες μπορούν να κατεβάσουν την εφαρμογή στη συσκευή τους (είναι ήδη διαθέσιμη για περιβάλλον Android και σύντομα για iOS) και να δηλώνουν περιστατικά που αφορούν προβλήματα στην ηλεκτροδότησή τους (διακοπή ηλεκτροδότησης, ηλεκτροδότηση υπό μη κανονική τάση, κλπ.).

Το νέο app συμπληρώνει την υπηρεσία «Online δήλωση βλάβης» που παρέχει ο ΔΕΔΔΗΕ εδώ και μερικούς μήνες μέσα από το site του, από την οποία οι χρήστες καταχωρούν τη βλάβη και στη συνέχεια ενημερώνονται με sms για τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης των εργασιών και την πλήρη αποκατάστασή της. Με την εγκατάσταση του νέου app στην κινητή συσκευή τους, οι πελάτες μπορούν πλέον με πιο εύκολο και γρήγορο τρόπο να καταχωρήσουν τη βλάβη.



Η πελατοκεντρική φιλοσοφία του ΔΕΔΔΗΕ στοχεύει στην παροχή όλων των υπηρεσιών του με σύγχρονο και ψηφιοποιημένο τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό συνεχίζει την αναβάθμιση τους, στοχεύοντας στην παροχή ποιοτικής και άμεσης εξυπηρέτησης των πελατών του.

Αθήνα, 7 Αυγούστου 2020

Από το Γραφείο Τύπου

