



Προς :
Υπουργό Περιβάλλοντος
& Ενέργειας
κ. Κ. Σκρέκα

Αθήνα, 27 Απριλίου 2022

Αρ. ΓρΔ/ 562

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 4865/19.04.2022 Ερώτηση Βουλευτών.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Ερώτησης, που κατέθεσαν οι βουλευτές κ. Γ. Μαρίνος, κ. Ν. Καραθανασόπουλος και κα Δ. Μανωλάκου, με θέμα «Κλείσιμο καταστημάτων εμπορίας ΔΕΗ σε Αλιβέρι, Λίμνη και Σκύρο», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα παρακάτω σχετικά με τα θέματα αρμοδιότητάς μας:

Η ΔΕΗ ως Επιχείρηση έχει στον πυρήνα της φιλοσοφίας της την αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη. Έχοντας ως στόχο την βελτίωση της εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών της προωθεί νέες υπηρεσίες και λειτουργίες:

- Ανακοίνωσε τη δωρεάν τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών της με τηλεφωνικό αριθμό το 800-900-1000, χωρίς καμία επιβάρυνση των καταναλωτών.
- Στο πλαίσιο της περαιτέρω βελτίωσης της εξυπηρέτησης, έχει προχωρήσει σε διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας έως τις 20:00 σε 38 καταστήματα. Ταυτόχρονα, η υπηρεσία του ηλεκτρονικού ραντεβού είναι διαθέσιμη σε 75 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα.
- Είναι ο πρώτος πάροχος στον τομέα της ενέργειας που υλοποίησε καινοτόμα ψηφιακή πλατφόρμα chatbot με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών και τη δημιουργία καλής πρακτικής στις ψηφιακές συναλλαγές.
- Στο νέο site της επιχείρησης οι επισκέπτες έχουν την δυνατότητα να ενημερωθούν, να υποβάλουν ερώτημα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και να προβούν σε εξόφληση λογαριασμών.



- Τα νέα μας καταστήματα παρέχουν μία μοναδική εμπειρία τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης από εξειδικευμένους συμβούλους ενέργειας όσο σε επίπεδο λύσεων όπως πληρωμές λογαριασμών όλο το 24ωρο μέσω του myΔΕΗ24.

Σχετικά με τα καταστήματα σε Αλιβέρι, Λίμνη και Σκύρο, θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι λειτουργούν κανονικά και πέραν των υπόψη Καταστημάτων, στο νομό Ευβοίας λειτουργούν Καταστήματα ΔΕΗ στη Χαλκίδα, την Ιστιαία και την Κάρυστο.

Παραμένω στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με τιμή,

Γεώργιος Στάσις

Κοινοποιήσεις :

- ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων