



Προς :
Υπουργό Περιβάλλοντος &
Ενέργειας κ. Κ. Σκρέκα

Αθήνα 14 Ιουλίου 2022

Αρ. ΓρΔ/994

Περίληψη : Απάντηση σε αναφορά Βουλευτή.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 2854/08.07.2022 αναφορά του Βουλευτή Αποστόλου Ευάγγελου.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω αναφοράς, που κατέθεσε ο Βουλευτής κος Ε. Αποστόλου με θέμα το ψήφισμα του Δημοτικού Συμβουλίου Μαντουδίου –Λίμνης-Αγίας Άννας Εύβοιας για το κλείσιμο του καταστήματος Πωλήσεων της ΔΕΗ στη Λίμνη Εύβοιας, 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:

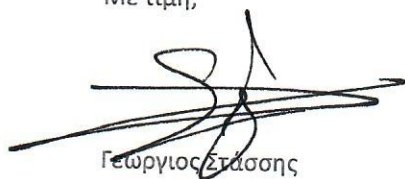
- Ανακοίνωσε τη δωρεάν τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών της με τηλεφωνικό αριθμό το 800-900-1000, χωρίς καμία επιβάρυνση των καταναλωτών.
- Στο πλαίσιο της περαιτέρω βελτίωσης της εξυπηρέτησης, έχει προχωρήσει σε διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας έως τις 20:00 σε 38 καταστήματα. Ταυτόχρονα, η υπηρεσία 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.



Η απόφαση 64/2022 στην οποία αναφέρεστε δεν αφορά σε διακοπή λειτουργίας οποιουδήποτε καταστήματος. Το κατάστημα Λίμνης συνεχίζει κανονικά τη λειτουργία του.

Παραμένω στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με τιμή,



Γεώργιος Ζτάσσης

Κοινοποιήσεις : - ΥΠΕΝ Γραφείο Νομικών &
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων