



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ**

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ



09 JUN 2010

Αθήνα, 9-6-2010
Αρ. Πρωτ.: Δ15/Γ/11811

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Ε. Ντάφα
Τηλ. : 210- 6969743
Fax : 210- 6969563
E-mail :

**ΠΡΟΣ: τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων**

**Κοινοποίηση:
Βουλευτή κ. Γιάννη Πλακιωτάκη**

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην Ερώτηση του βουλευτή κ. Πλακιωτάκη

Σχετ.: Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 9833/7-5-2010

Σε απάντηση της ανωτέρω ερώτησης που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο βουλευτής κ. Γιάννης Πλακιωτάκης, σας αποστέλλουμε το υπ' αριθ. ΓρΔ/2626/1-6-2010 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. το οποίο καλύπτει το θέμα.

Ο Υφυπουργός

Γιάννης Μανιάτης

Συνημμένα: ΓρΔ/2626/1-6-2010 έγγραφο ΔΕΗ

(Εσωτερική Διανομή:)

- Γραφ. κας Υπουργού
(αριθ. πρωτ. 1524/β/285-10/5/2010)
- Γραφ κ. Υφυπουργού
(αριθ. πρωτ. 1329/11-5-2010)
- Δ/ση Οργάνωσης-Τμήμα Γ'
- Δ5
- Δ13



**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
α.α.**

Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ

✓✓



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: ΓΡ. Δ./2626/1-6-10

Προς :
κα ΤΙΝΑ ΜΠΙΡΜΠΙΛΗ
Υπουργό Περιβάλλοντος,
Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών της ευρύτερης περιοχής της Σητείας του Ν. Λασιθίου Κρήτης.

Σχετικά : Η υπ' αριθμ. 9833/07.05.2010 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Γ. Πλακιωτάκης.

Κυρία Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής:

Η ΔΕΗ χαράσσει τη στρατηγική της σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται (παραγωγή, μεταφορά, διανομή και προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας) με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητάς της, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της, των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

Στα πλαίσια αυτά ήδη προσφέρει στους πελάτες της νέους σύγχρονους τρόπους εξυπηρέτησης, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Εξόφληση των λογαριασμών μέσω παγίων εντολών τραπεζής, μέσω ATM ή και ταμείων συνεργαζόμενων τραπεζών, μέσω των ΕΛΤΑ, αλυσίδων Super Market και άλλων εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον τομέα των εισπραξών λογαριασμών για τρίτους.
- Εξυπηρέτηση των πελατών της από οποιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ για οποιοδήποτε θέμα τους.
- Εγκατάσταση και λειτουργία ηλεκτρονικού Κέντρου Αλληλογραφίας (e-mail) μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ για άμεση εξυπηρέτηση.
- Διάθεση στην Ιστοσελίδα της ΔΕΗ λεπτομερών απαντήσεων για τα συχνότερα ερωτήματα των πελατών.

Επιπλέον, έχει ήδη προγραμματιστεί για το άμεσο μέλλον η εφαρμογή της εξυπηρέτησης μέσω Διαδικτύου και της πλήρους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών πανελλαδικά με σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα και Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.

Αναφορικά με την σταδιακή μείωση της εισπρακτικής δραστηριότητας του Καταστήματός μας στην Σητεία, επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε τα εξής:

Α) Το σημαντικό θέμα της έλλειψης εταιρείας παροχής υπηρεσιών χρηματοπιστολής στην Σητεία, καθιστά επιτακτική την απόφαση αυτή, καθότι κύριο μέλημα της Επιχείρησης είναι η ασφάλεια τόσο του προσωπικού των καταστημάτων, όσο και των πελατών που τα επισκέπτονται, σε μια εποχή που οι ένοπλες ληστείες έχουν αυξητική τάση.

Β) η σταδιακή διακοπή της εισπρακτικής δραστηριότητας του Καταστήματός μας στη Σητεία, όχι μόνο δεν θα επηρεάσει το βαθμό εξυπηρέτησης των πελατών, αλλά αντίθετα θα τον βελτιώσει, δεδομένου ότι η καθιέρωση των νέων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που προωθούμε προσφέρουν στον πελάτη διάφορες δυνατότητες επιλογής:

Καθημερινά στα γραφεία των ΕΛΤΑ, στις συνεργαζόμενες τράπεζες στη Σητεία όπως Αγροτική, Εμπορική, Εθνική, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Τράπεζα Κύπρου, ΕΦΕ Eurobank Ergasias, Παγκρήτια Συνεταιριστική και Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, στο Κατάστημα της Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα, Τηλ.: 210 523 4604, Fax: 210 524 1300, e-mail: a.zervos@dei.com.gr



εταιρείας ACS Courier στην Σητεία, καθώς και σε εξουσιοδοτημένα Καταστήματα όπου υπάρχει ένδειξη "ΕΔΩ ΕΞΟΦΛΟΥΝΤΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΔΕΗ" που τους παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες, όπως και η ΔΕΗ.

Επιπλέον στα ΕΛΤΑ Σητείας, αλλά και στα ταμεία της Αγροτικής Τράπεζας παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών και μετά τη λήξη τους. Ειδικότερα, στα Καταστήματα των ΕΛΤΑ αλλά και τους Ταχυδρομικούς Διανομείς της Σητείας, οι λογαριασμοί εξοφλούνται χωρίς καμία επιβάρυνση για τους πελάτες.

Για όλα τα υπόλοιπα εμπορικά τους θέματα, οι πελάτες της συγκεκριμένης περιοχής θα συνεχίσουν να εξυπηρετούνται, όπως και πριν, καθημερινά από το συγκεκριμένο Κατάστημα της Σητείας. Επίσης, εφόσον το επιθυμούν και τους εξυπηρετεί σε συνδυασμό με τις μετακινήσεις τους για άλλες δραστηριότητες, μπορούν να εξυπηρετηθούν από οποιοδήποτε άλλο Κατάστημά μας, όπως άλλωστε το σύνολο των πελατών της Επιχείρησης.

Όσον αφορά στο Κατάστημά μας στην Ιεράπετρα, αυτό εξακολουθεί να λειτουργεί όπως και πριν και, ως εκ τούτου, πέραν των προαναφερομένων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής οι πελάτες της συγκεκριμένης περιοχής μπορούν να εξοφλούν τους λογαριασμούς ρεύματός τους καθημερινά και στα ταμεία του Καταστήματος.

Τέλος σημειώνουμε ότι, η οργάνωση του δικτύου πωλήσεων της ΔΕΗ Α.Ε. και η βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος προσωπικού της, αποτελεί αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων Υπηρεσιών της, ώστε να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου σε κάθε γεωγραφικό χώρο, με βάση τις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά, σε συνδυασμό βέβαια με τη συγκράτηση του κόστους λειτουργίας σε αποδεκτά επίπεδα.

Με τιμή

Αρθούρος Ζερβίδος

Κοινοποιήσεις :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Ι. ΜΑΝΙΑΤΗ
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα ΥΠΕΚΑ κ. Κ. ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής
Γενική Δ/ση Ενέργειας
Δ/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής
Γενική Δ/ση Διοικητικής Υποστήριξης
- Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής
Δ/ση Οργάνωσης
Τμήμα Νομοθετικού Συντονισμού και Κοινοβουλευτικού Ελέγχου