



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ**



16 JUN 2010

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

Αθήνα, 15-6-2010
Αρ. Πρωτ.: Δ15/Γ/οικ. 12326

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. Μανόλη Στρατάκη

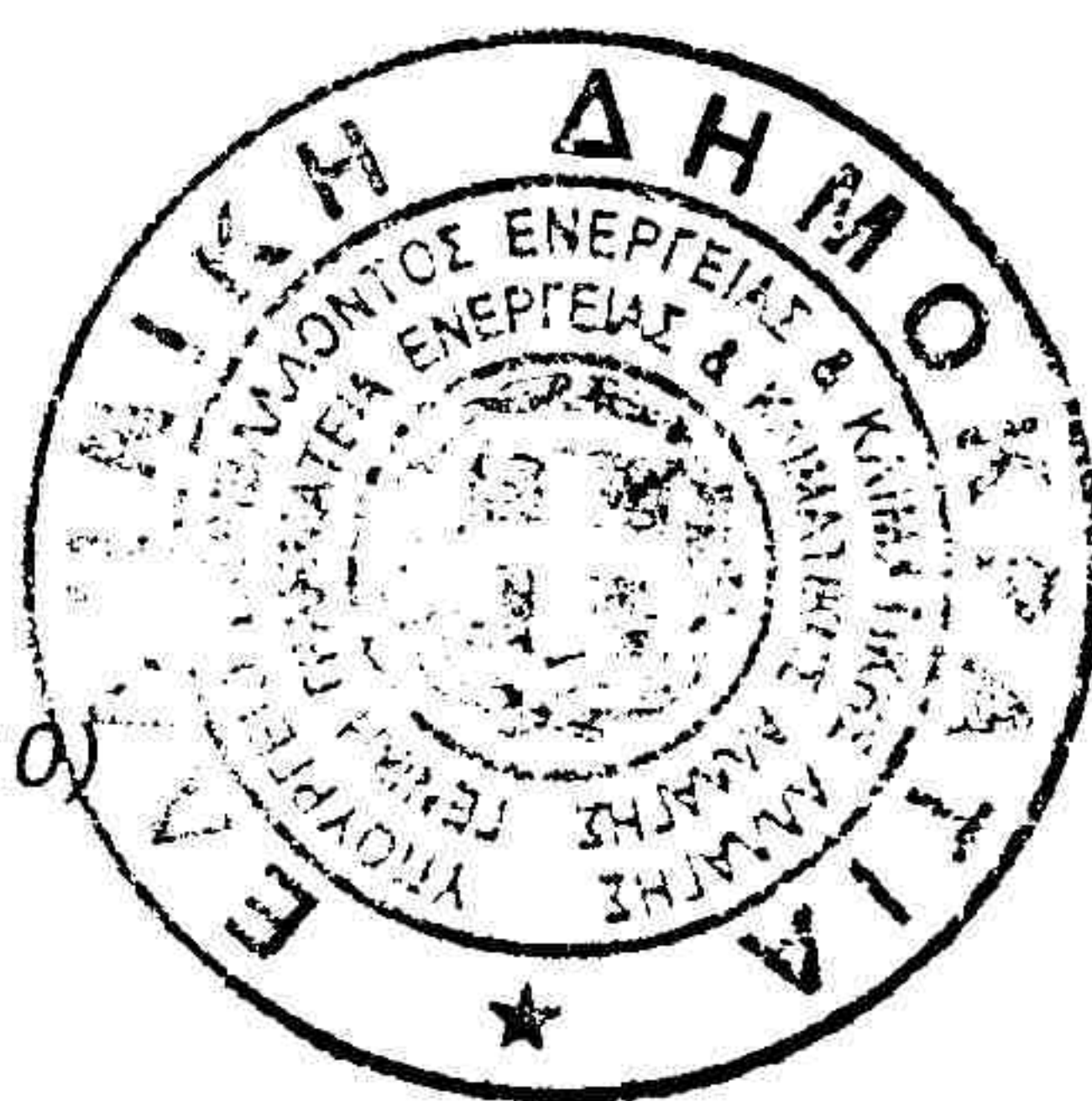
ΘΕΜΑ: Απάντηση στην Ερώτηση του βουλευτή κ. Στρατάκη

Σχετ.: Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 10424/19-5-2010

Σε απάντηση της ανωτέρω ερώτησης που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο βουλευτής κ. Μανόλης Στρατάκης, σας αποστέλλουμε το υπ' αριθ. ΓρΔ/2783/9-6-2010 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. το οποίο καλύπτει το θέμα που θίγεται στην ερώτηση.

Ο Υφυπουργός

Γιάννης Μανιάτης



(Εσωτερική Διανομή:)

- Γραφ. κας Υπουργού
(αριθ. πρωτ. 1613/β/116-21/5/2010)
- Γραφ κ. Υφυπουργού
(αριθ. πρωτ. 1475/25-5-2010)
- Δ/ση Οργάνωσης-Τμήμα Γ'
- Δ5
- Δ13

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
α.α.

Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ

W



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ. Δ / 9783 / 9-6-10

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

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών στην πόλη του Ηρακλείου στην Κρήτη.

Σχετικά : Η υπ' αριθμ. 10424/19.05.2010 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Μ. Στρατάκης.

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 και εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, 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 εκπράξεων 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.

Ειδικότερα, όσον αφορά στους πελάτες μας στο Ηράκλειο, η εξυπηρέτησή τους σε όλα τα εμπορικά θέματα γίνεται από το Κατάστημά μας στο Τσαλικάκι συμπεριλαμβανομένης και της εξόφλησης των λογαριασμών τους. Θεωρούμε πολύ σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι σε πρόσφατο ολοκληρωμένο ερευνητικό πρόγραμμα, που διεξήχθη για λογαριασμό της εταιρείας μας από τις εταιρείες έρευνας αγοράς "MRB HELLAS" και "VIRRC", η οργάνωση της εξυπηρέτησης των πελατών στο Ηράκλειο αναδείχθηκε από τις πλέον ικανοποιητικές. Η αποτελεσματική ως άνω εξυπηρέτηση των πελατών μας στην υπόψη περιοχή επιβεβαιώνεται και από το γεγονός του μηδενικού σχεδόν αριθμού εγγράφων παραπόνων προς τις υπηρεσίες μας, σχετικά με το θέμα αυτό.

Αναφορικά με την εισπρακτική δραστηριότητα της εταιρείας μας στην πόλη του Ηρακλείου και συγκεκριμένα στο εισπρακτικό μας κέντρο επί της οδού Χρυσοστόμου, συνεκτιμώντας την ανάγκη της βέλτιστης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και το γεγονός ότι προωθούμε τρόπους πληρωμής των λογαριασμών ρεύματος εκτός ΔΕΗ, κρίνουμε ότι η συνέχιση είσπραξης λογαριασμών στο εν λόγω σημείο δεν συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των εμπορικών δραστηριοτήτων της ΔΕΗ. Και αυτό γιατί πλέον οι πελάτες της συγκεκριμένης



περιοχής για την εξυπηρέτησή τους στην εξόφληση των λογαριασμών, πέραν της δυνατότητας που έχουν να τους εξοφλούν στο κεντρικό Κατάστημα της ΔΕΗ στο Τσαλικάκι, μπορούν να επιλέξουν μέσα από τη σειρά εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που πλέον διαθέτουμε.

Οι πελάτες σήμερα, διανύοντας μία μεταβατική περίοδο προσαρμογής, επιπλέον του υπόψη εισπρακτικού κέντρου και των παραπάνω περιγραφομένων εναλλακτικών τρόπων είσπραξης, μπορούν να εξυπηρετούνται από πληθώρα εισπρακτικών σημείων που έχουν δημιουργηθεί για το σκοπό αυτό στην πόλη και την ευρύτερη περιοχή του Ηρακλείου.

Στα σημεία αυτά περιλαμβάνονται:

- Όλα τα τοπικά Καταστήματα των ΕΛΤΑ
- Όλα τα ταμεία των τραπεζών ΑΓΡΟΤΙΚΗ, ΚΥΠΡΟΥ, MARFIN ΕΓΝΑΤΙΑ, ASPIS BANK, PROTON BANK
- 10 Καταστήματα της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας
- 4 Καταστήματα της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων
- 14 Φαρμακεία και Πρακτορεία ΠΡΟ-ΠΟ
- SUPER MARKET Carrefour ΜΑΡΙΝΟΠΟΥΛΟΣ
- SUPER MARKET INKA και ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ
- Τα Καταστήματα της εταιρείας courier ACS
- Τα μηχανήματα easypay της Τράπεζας Πειραιώς

Σημειώνεται ότι για τους τρόπους αυτούς, πέραν της ενημέρωσης που παρέχεται μέσω των λογαριασμών ρεύματος και της ιστοσελίδας της ΔΕΗ, ενημερώνεται κανείς ειδικότερα και μέσω αφισών που έχουν αναρτηθεί στο χώρο του εισπρακτικού κέντρου της Πόλεως Ηρακλείου, καθώς επίσης εφεξής και μέσω αναλυτικού ενημερωτικού φυλλαδίου που θα διανέμεται επιτόπου.

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 δικαιορφώνονται κάθε φορά, σε συνδυασμό βέβαια με τη συγκράτηση του κόστους λειτουργίας σε αποδεκτά επίπεδα.

ΜΑΤΙΜΗ

Αρχηγός Ζειβός

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