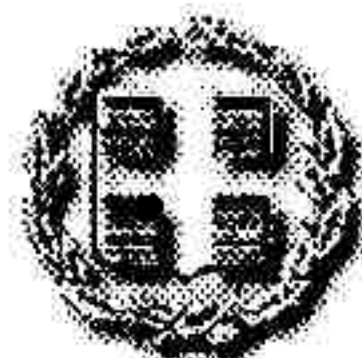




ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ Β'

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Κ. Γιαννάκη
Τηλ. : 210-6969549
Fax : 210-6969539
E-mail : GiannakiK@eka.ypeka.gr

Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου 2010
Αρ. Πρωτ.:Δ13/Β/Φ 5.25/27179

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα Αναφορών

Κοιν.: Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή
Σχετ.: Αναφορά με αρ. πρωτ. 1409/25-10-2010

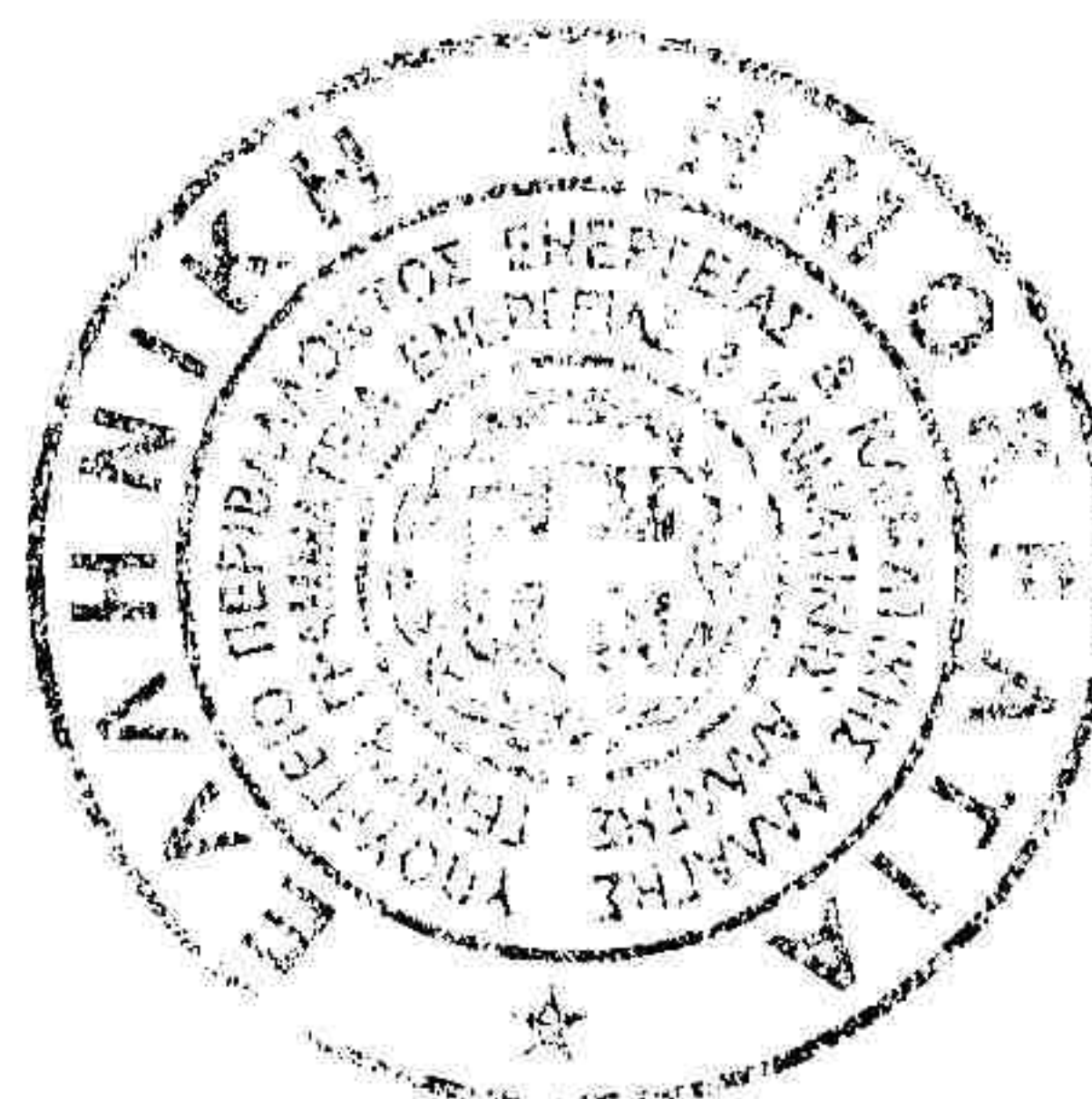
Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Αναφοράς που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Ν. Νικολόπουλος, σας διαβιβάζουμε το υπ' αριθ. 5448/2-12-10 έγγραφο της Δημοσίας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ Α.Ε.), το οποίο αναφέρεται στο θιγόμενο στην ανωτέρω Αναφορά θέμα.

Ο Υφυπουργός

Γ. Μανιάτης

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- Γενική Δ/ντρια ΓΔΔΥΥ
- Δ/ντρια Διοικητικής Υποστήριξης
- Δ13 / Τμήμα Β'
- Δ15



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Γ. ΒΑΡΕΛΑΣ



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 5448/2-12-10

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

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών ΔΕΗ.

Σχετικά : Η υπ' αριθμ. 1409/25.10.10 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Ν.Νικολόπουλος.

Κυρία Υπουργέ,

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

Η ΔΕΗ Α.Ε. για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών της παρακολουθεί όλες τις διεθνείς εξελίξεις στα σύγχρονα συστήματα και μεθόδους εξυπηρέτησης, συγκρίνει τις αποδόσεις της με τις καλύτερες διεθνείς πρακτικές και στη συνέχεια μελετά, σχεδιάζει και εφαρμόζει με τις κατάλληλες προσαρμογές τα συστήματα αυτά στην ελληνική αγορά. Στα πλαίσια αυτά, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, ήδη προσφέρει νέες υπηρεσίες στα εμπορικά θέματα και στην πληρωμή των λογαριασμών ρεύματος, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Εξόφληση των λογαριασμών σε περισσότερα από 6000 σημεία σε όλη την Ελλάδα, μέσω δικτύων τρίτων συνεργατών όπως: μέσω ΑΤΜ ή και ταμείων συνεργαζόμενων τραπεζών, στα μηχανήματα EASY PAY της Τράπεζας Πειραιώς, μέσω των ΕΛΤΑ, των Καταστημάτων VODAFONE και WIND, των Καταστημάτων ACS Courier, επιλεγμένων Super Market και άλλων επιλεγμένων καταστημάτων (Πρακτορεία ΠΡΟ-ΠΟ, Φαρμακεία, κ.λπ.) που δραστηριοποιούνται στον τομέα των εισπράξεων λογαριασμών για τρίτους.
- Αυτόματη εξόφληση λογαριασμών μέσω παγίων τραπεζικών εντολών, καθώς επίσης μέσω e-banking και phone-banking των συνεργαζόμενων τραπεζών.
- Πλήρης εξυπηρέτηση των πελατών της από ένα σημείο ('One Stop Shop'), μέσω των καταστημάτων, χωρίς να απαιτούνται επισκέψεις σε διαφορετικές υπηρεσίες της.
- Άμεση πληροφόρηση για τις υπηρεσίες ΔΕΗ μέσω τηλεφώνου και ολοκληρωμένη τηλεφωνική εξυπηρέτηση για όλα τα εμπορικά θέματα με αποστολή εγγράφων μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών, όπου δεν υπάρχουν Καταστήματα ΔΕΗ.
- Δωρεάν εξόφληση λογαριασμών για τους πελάτες σε ένα τουλάχιστον σημείο πανελλαδικά.
- 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.
- Εγκατάσταση συστημάτων προτεραιότητας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών σε όλα τα μεγάλα καταστήματα.

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. Ήδη, το Τηλεφωνικό Κέντρο Πληροφόρησης Αττικής - 10500 έχει αναβαθμιστεί από τη Γενική Δ/νση Εμπορίας και πλέον μπορεί να παρέχει πλήρη πληροφόρηση στους πελάτες για όλα τα εμπορολογιστικά τους θέματα, καθώς επίσης και γενική πληροφόρηση για τα θέματα που άπτονται της Γενικής Δ/νσης Δικτύου.



Όσον αφορά στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών η Γενική Δ/ση Εμπορίας έχει ήδη προμηθευθεί και εγκαθιστά ένα από τα πλέον σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα (SAP) με πελατοκεντρική κατεύθυνση, καθώς επίσης παράλληλα εγκαθιστά νέο προηγμένο ταμιακό σύστημα με on-line λειτουργία. Παράλληλα έως ότου εγκατασταθεί το νέο μηχανογραφικό σύστημα, το υφιστάμενο μηχανογραφικό σύστημα εξυπηρέτησης ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποιούν ακόμα από κοινού το Δίκτυο και η Εμπορία έχει αναβαθμιστεί και προσφέρει πολλές επιπλέον δυνατότητες με σημαντικότερη την εξυπηρέτηση πελατών από οποιοδήποτε Γραφείο ΔΕΗ, ανεξαρτήτως της περιοχής που βρίσκεται το ακίνητο του πελάτη.

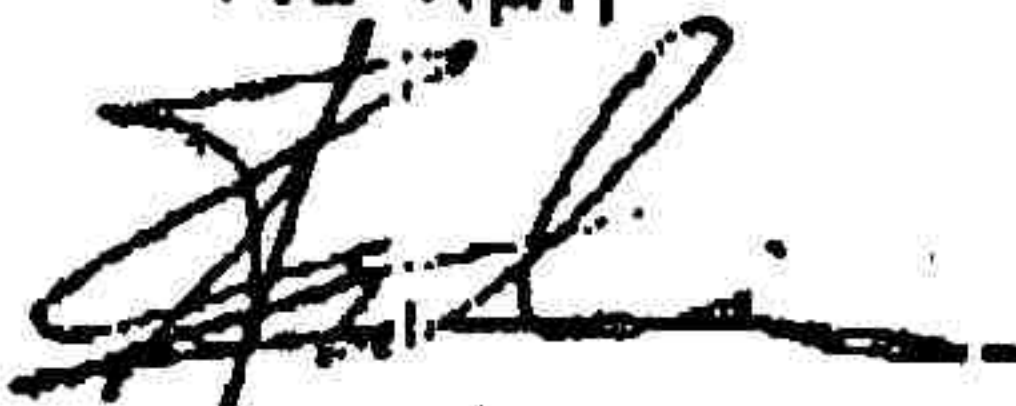
Περαιτέρω η Εμπορία προβαίνει στον εξωραϊσμό των Καταστημάτων ώστε να έχουν ενιαία οπτική ταυτότητα σε όλα τα σημεία, καθώς επίσης σε ενίσχυση των υφιστάμενων μέτρων ασφαλείας στα εισπρακτικά κέντρα, τόσο για προστασία των εργαζομένων όσο και των πελατών. Στα μέτρα αυτά συμπεριλαμβάνονται και η σταδιακή εγκατάσταση θυρών ασφαλείας με χρονοκαθυστέρηση σε όλα τα μεγάλα καταστήματα.

Όσον αφορά στην απώλεια πελατών σημειώνεται ότι, όπως είναι ήδη γνωστό, με τα ισχύοντα τιμολόγια ΔΕΗ ορισμένες κατηγορίες πελατών έχουν πολύ υψηλό τιμολόγιο (πολύ πάνω του κόστους) και ως εκ τούτου οι ανταγωνιστές έχουν μεγάλο περιθώριο να προσφέρουν χαμηλότερες τιμές στις υπόψη κατηγορίες. Σημειώτεον ότι τα υψηλά αυτά τιμολόγια αντισταθμίζουν τη ζημία που επιφέρουν στη ΔΕΗ ορισμένα τιμολόγια που είναι κάτω του κόστους, όπως αγροτικά, οικιακά με χαμηλές καταναλώσεις κλπ.

Η Γενική Δ/ση Εμπορίας με σκοπό την ανάσχεση του αριθμού απώλειας πελατών, πέραν των ενεργειών για τη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, ενέταξε στην εμπορική της πολιτική και τον εξορθολογισμό των τιμολογίων, ο οποίος και επετεύχθη με την εφαρμογή των τιμολογίων ρυθμιστικού ελέγχου από 1.1.2011.

Συμπερασματικά θεωρούμε ότι η ΔΕΗ ΑΕ, έχει ήδη κάνει σημαντικά βήματα για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών της, καθώς επίσης και τις απαραίτητες ενέργειες για την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.

Με τιμή


Αρθούρος Ζερβός

Κοινοποιήσεις :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Γ. ΜΑΝΙΑΤΗ
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα ΥΠΕΚΑ κ. Κ.ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- Γενική Γραμματεία Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- Γενική Διεύθυνση Ενέργειας / Δ/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/ση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθ. Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου