



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ**

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΤΜΗΜΑ Α'

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92
Τηλ. : 210-6969414
Fax : 210-6969416

6120

22/6



27 ΙΟΥΝ. 2011

Αθήνα, 24-06-2011
Αρ. Πρωτ.: Δ5/ΗΛ/Α/Φ6/109/14850

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

Κοινοποίηση:
1) Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο
2) ΔΕΗ ΑΕ, Χαλκοκονδύλη 30, ΤΚ 10432, Αθήνα

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην 6120/02-06-2011 Αναφορά

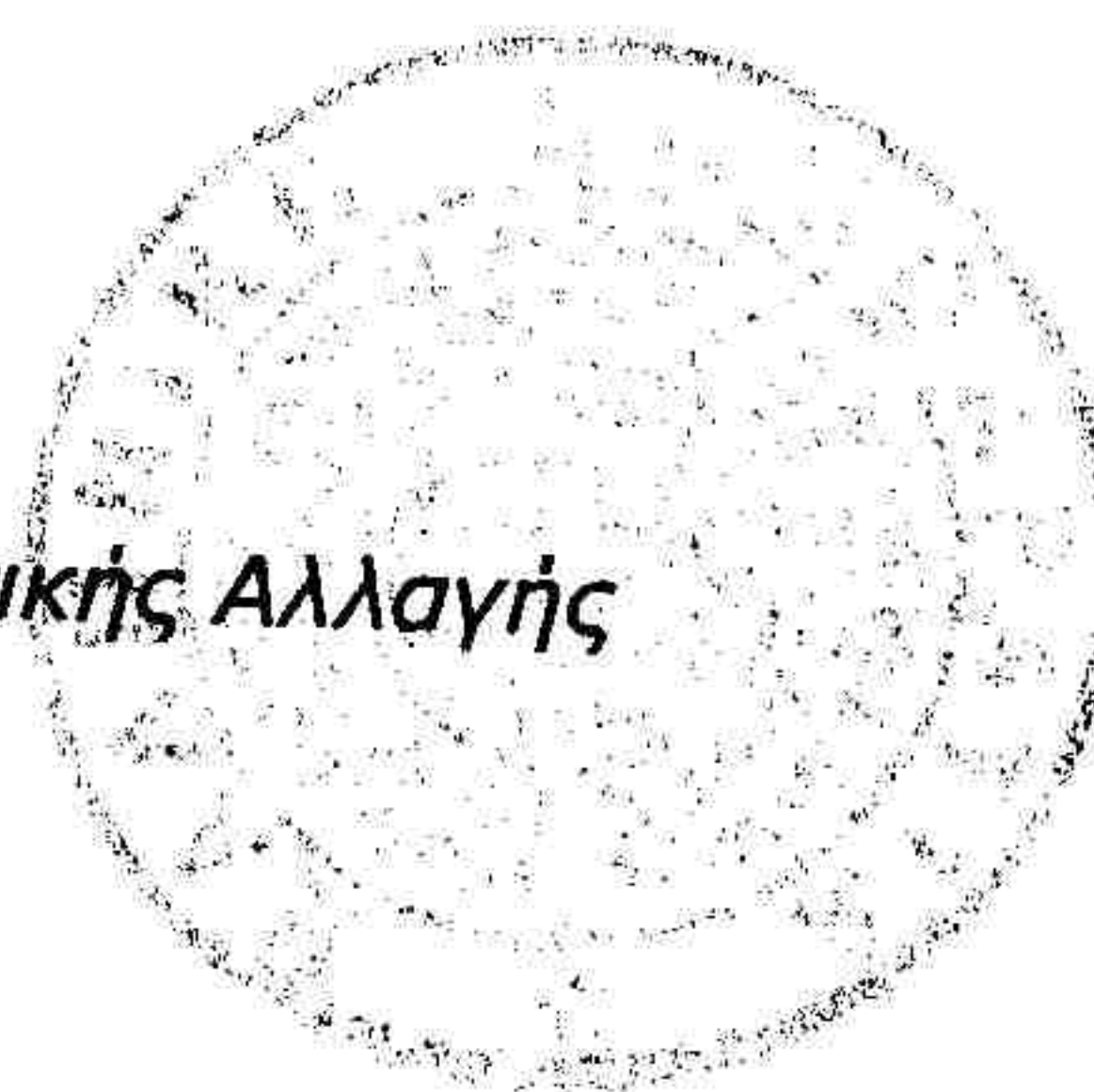
Σε απάντηση της υπ' αριθ. 6120/02-06-2011 Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή από το Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο, σας διαβιβάζουμε το ΓρΔ/2419/20-06-11 έγγραφο της ΔΕΗ ΑΕ, το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

Ο Υπουργός

Γ. Παπακωνσταντίνου

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο κας Υπουργού
- Γραφείο κ. Υφυπουργού
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- Δ15
- Γραφείο κ. Γενικού Διευθυντή Ενέργειας
- Δ5 - Διευθυντής
- Δ5/Τμήμα Α'



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΕΝΤΟΠΙΣΤΕΥΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Η ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ



ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: ΓρΔ / 2419 / 20-6-11

Προς : κ. Γιώργο Παπακωνσταντίνου
Υπουργό Περιβάλλοντος,
Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών της ευρύτερης περιοχής Κάτω Αχαΐας του Ν. Αχαΐας.

Σχετική : Η υπ' αριθμ. 6120/02.06.11 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Ν. Νικολόπουλος.

Κύριε 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 βελτίωσή 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 ΑΤΜ ή και ταμείων συνεργαζόμενων τραπεζών, μέσω των ΕΛΤΑ, αλυσίδων Super Market και άλλων εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον τομέα των εισπράξεων 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.

Όσον αφορά στις εμπορικές δραστηριότητες του γραφείου ΔΕΗ στην Κάτω Αχαΐα, αυτές έχουν σταματήσει εδώ και τρία χρόνια, μετά τις καταστροφικές ζημιές που υπέστη από τον σεισμό του 2008 το κτίριο όπου συστεγαζόταν το Κατάστημα Πωλήσεων Εμπορίας ΔΕΗ με το Πρακτορείο Δικτύου στο Δήμο Μόβρης. Εντούτοις, η εμπορική εξυπηρέτηση των πελατών μας στην Κάτω Αχαΐα έχει αναβαθμιστεί με την προώθηση σύγχρονων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής εκτός ΔΕΗ και με την καλύτερη διαθεσιμότητα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που επίσης προωθούμε.

Πιο συγκεκριμένα, οι πελάτες μας στην Κάτω Αχαΐα μπορούν για την εξόφληση των λογαριασμών τους να εξυπηρετούνται καθημερινά στα γραφεία των ΕΛΤΑ, στις συνεργαζόμενες τράπεζες της περιοχής τους, Αγροτική, Εθνική, Πειραιώς, Αχαϊκή, Εμπορική, Eurobank και ALFA, καθώς και το Super Market με την επωνυμία "MARKET IN", που τους παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες, όπως και η ΔΕΗ.



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

Με τους ως άνω εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν τη λύση που τους εξυπηρετεί και τους συμφέρει περισσότερο για την εξόφληση των λογαριασμών τους.

Για τα υπόλοιπα εμπορικά τους θέματα, μπορούν να εξυπηρετούνται καθημερινά, είτε τηλεφωνικά, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία και χωρίς καμία ταλαιπωρία τους, είτε, εφόσον το επιθυμούν και τους εξυπηρετεί σε συνδυασμό με μετακινήσεις τους για άλλες δραστηριότητες, με εντόπια μετάβαση σε οποιοδήποτε άλλο Κατάστημα ΔΕΗ.

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.

Με τιμή,

ΑΡΘΟΥΡΟΣ ΖΕΡΒΟΣ

Κοινοποιήσεις :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Ι. 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