



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ**

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

Αθήνα, 18 Απριλίου 2013
Αρ. Πρωτ.:Δ13/Β/Φ 5.25/7874

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

ΠΡΟΣ:

Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

- Βουλευτή κ. Γ. Μανιάτη

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή
ΣΧΕΤ.: Ερώτηση με αρ. πρωτ. 8953/28.03.2013

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Γ. Μανιάτης, σας διαβιβάζουμε συνημμένα το υπ' αριθ. 1166/10-04-13 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ Α.Ε.), με το οποίο δίδεται απάντηση στο θιγόμενο στην ανωτέρω Ερώτηση θέμα.

Ο Υφυπουργός

Ασημάκης Παπαγεωργίου

Σύνολο συνημ. σελίδων : 2

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- Δ/ση Διοικητικής Υποστήριξης, Τμήμα Β' (2)
- Δ/ση Οργάνωσης, Τμήμα Γ'



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ 1166/10/4/13

Προς : κ. Ε. Λιβιεράτο
Υπουργό Περιβάλλοντος, Ενέργειας
& Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. 8953/28.03.2013 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο
Βουλευτής κ. Γ. Μανιάτης

Κύριε Υπουργέ,

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

Σε όλα τα Καταστήματά μας πανελλαδικά, περιλαμβανομένων και των Καταστημάτων Ναυπλίου και Άργους, υφίστανται πράγματι σημαντικές ελλείψεις σε προσωπικό, καθώς, ως είναι γνωστό, λόγω της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας, υπάρχει περιορισμός των προσλήψεων σε μόνιμο προσωπικό και ως εκ τούτου δεν είναι δυνατό να αντικατασταθούν οι υπάλληλοι που συνταξιοδοτούνται ή απουσιάζουν επί μακρόν για σοβαρούς λόγους υγείας.

Επιπροσθέτως, τα Καταστήματα της ΔΕΗ έχουν επιβαρυνθεί τα τελευταία χρόνια, με πρόσθετες δραστηριότητες, όπως είναι η συνείσπραξη του ΕΕΤΗΔΕ με τους λογαριασμούς ρεύματος και η μεγάλη αύξηση των αιτημάτων για διακανονισμούς, λόγω των σημερινών συνθηκών.

Για την εύρυθμη λειτουργία των Καταστημάτων μας και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών μας, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε οι ανάγκες των μονάδων σε ανθρώπινους πόρους να καλύπτονται, εν μέρει τουλάχιστον λόγω σχετικού περιορισμού και των προσλήψεων των εκτάκτων βάσει του Ν. 4093/2012, με προσλήψεις έκτακτου προσωπικού μέσω ΑΣΕΠ.

Όμως, μετά την έκδοση του Ν. 4057/2012 (άρθρο ένατο, παρ. 20^ο) για την κίνηση διαδικασιών πρόσληψης προσωπικού, με σύμβαση ορισμένου χρόνου, απαιτείται η προηγούμενη έγκριση αρμόδιας Επιτροπής της ΠΥΣ 33/2006. Η εν λόγω διαδικασία είναι χρονοβόρα, δεδομένου ότι απαιτείται εισήγηση από το Γενικό Γραμματέα ΥΠΕΚΑ, βεβαίωση από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους ότι οι προσλήψεις του προσωπικού στην ΔΕΗ ΑΕ δεν έχουν επιπτώσεις στις δαπάνες του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς και έγκριση δια υπογραφής από τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τον Υπουργό Οικονομικών.

Οι σχετικές ως άνω ενέργειες εκ μέρους της ΔΕΗ προς τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας έχουν ήδη ολοκληρωθεί προ διμήνου και απομένει εντός του επόμενου χρονικού διαστήματος η τελική έγκριση από την Πολιτεία για την πρόσληψη του αναγκαίου έκτακτου προσωπικού. Μεταξύ των Μονάδων που θα ενισχυθούν από τις προσλήψεις αυτές περιλαμβάνονται και τα Καταστήματα Ναυπλίου και Άργους.

Η ΔΕΗ όμως, πέραν των ανωτέρω ενεργειών, αναγνωρίζοντας την γενικότερη προσπάθεια για συγκράτηση των δημοσίων δαπανών, χαράσσει τη στρατηγική της σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται, με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητάς της, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της, των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.



Στο πλαίσιο αυτό προσφέρει ήδη 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 της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους, όπως είναι τα Καταστήματα της WIND, της VODAFONE, της ACS, κα.
- 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.
- Τηλεφωνική πληροφόρηση, για οποιοδήποτε θέμα τους, μέσω του πανελλαδικού Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770».
- Δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς ΔΕΗ του τελευταίου 12μήνου και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας υπηρεσίας e-bill στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.
- Διάθεση στην Ιστοσελίδα της ΔΕΗ λεπτομερών απαντήσεων για τα συχνότερα ερωτήματα των πελατών.

Σημειώνεται ότι, ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός πελατών μας επιλέγει τους νέους τρόπους εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 55% και πλέον των πελατών μας εξοφλούν τους λογαριασμούς τους μέσω των ως άνω εναλλακτικών δικτύων πληρωμής, τα οποία είναι αναπτυγμένα σε περισσότερα από 6.000 σημεία σε όλη την Ελλάδα. Παράλληλα κατά τη διάρκεια του έτους 2012, το πανελλαδικό Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770», ανταποκρίθηκε με μεγάλη επιτυχία σε περισσότερες από 1,5 εκατ. κλήσεις πελατών μας.

Επιπλέον, έχει ήδη προγραμματιστεί για το 2^ο 6μηνο του 2013 η εφαρμογή της πλήρους εξυπηρέτησης τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά με σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα και Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, χωρίς έτσι να απαιτείται η φυσική παρουσία των πελατών μας στα Καταστήματα, για την εξυπηρέτησή τους.

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 Ζερβός

Κοινοποίηση :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Α. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ
- 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