



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ**

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

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92
Τηλ. : 210-6969415,9419
Fax : 210-6969416

29 Ιουλ. 2013



Αθήνα, 26-07-2013
Αριθ.πρωτ.:Δ5/ΗΛ/Β/Φ.6/141/οικ.14615

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

Κοιν.

Βουλευτές κ. κ. Π. Δριτσέλη, Αθ. Πετράκος

ΘΕΜΑ: Απάντηση της υπ' αριθμ.12587/04-07-2013 Ερώτησης

Σε απάντηση της υπ' αριθμ. 12587/04-07-2013 Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τους Βουλευτές κ.κ. Π. Δριτσέλη, Αθ. Πετράκο, σας διαβιβάζουμε το υπ' αριθ. Γρ.Δ/2430/23-7-2013 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε, το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

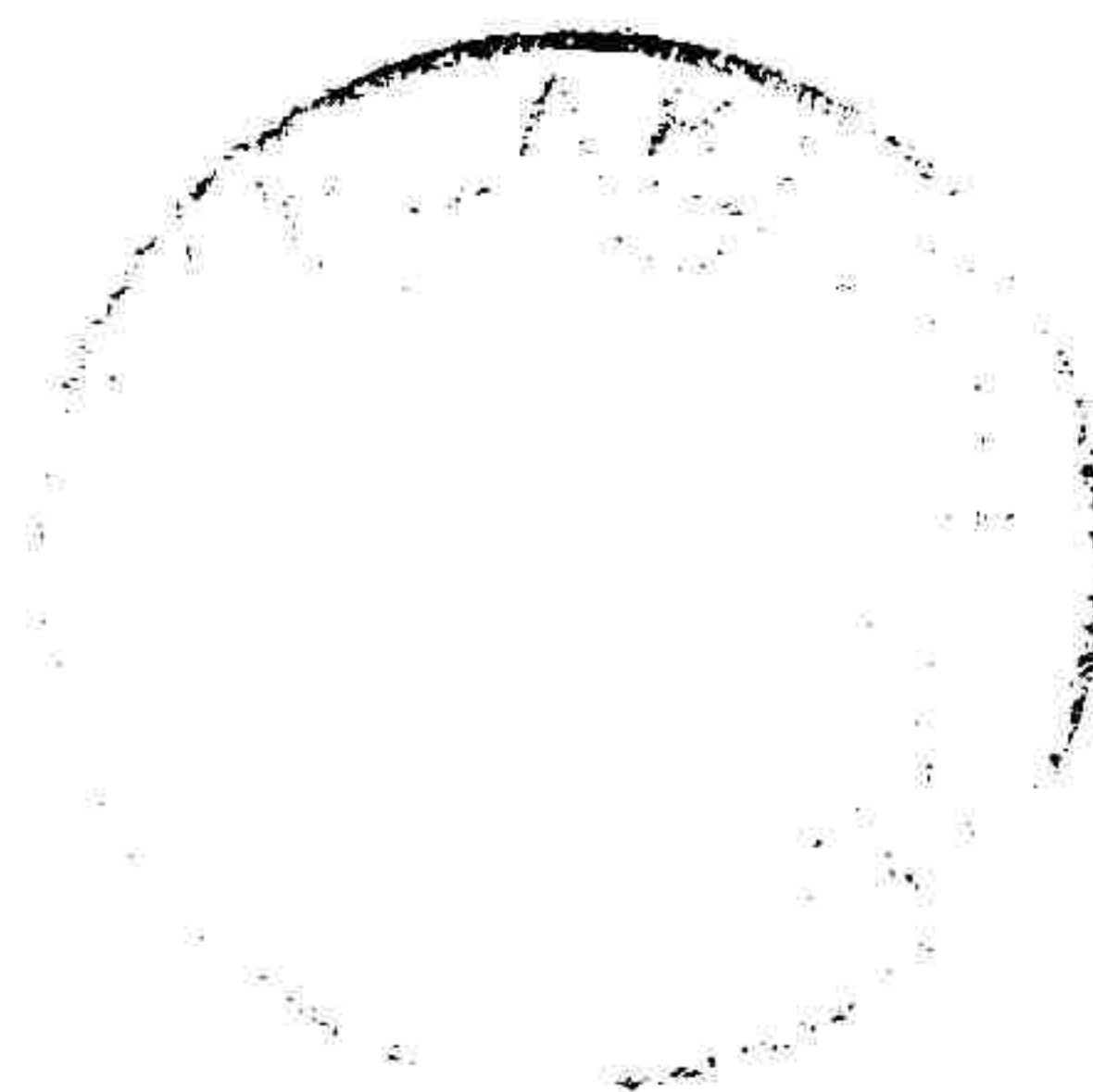
Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου

Συνημμένα: 3 σελίδες
Σύνολο σελίδων :4

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- Δ15
- Δ5 – Διευθυντής
- Δ5/Τμήμα Β'



ΑΡΧΙΤΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΤΗ ΦΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
α.α.

Ε. ΠΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2430 / 23.7.2013

Προς : κ. Ι. Μανιάτη
Υπουργό Περιβάλλοντος, Ενέργειας
& Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών ΔΕΗ της ευρύτερης περιοχής της Καλαμπάκας του Ν.Τρικάλων

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 12587/04.07.2013 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κα Π. Δριτσέλη και κ. Αθ. Πετράκος.

Κύριε Υπουργέ,

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

Η Εμπορική Πολιτική της Επιχείρησης, που έχει ως κεντρικό άξονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη, σχεδιάζεται λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις ισχύουσες συγκυρίες στη χώρα μας, όσο και τις υφιστάμενες αλλά και τις αναμενόμενες εξελίξεις στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ενέργειας.

Ειδικότερα, όσον αφορά στο δίκτυο Καταστημάτων της ΔΕΗ, περιλαμβανομένου και του Καταστήματος της Καλαμπάκας, υφίστανται πράγματι σημαντικές ελλείψεις σε προσωπικό, καθώς, ως είναι γνωστό, λόγω της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας και του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου, υπάρχει περιορισμός των προσλήψεων σε μόνιμο προσωπικό και ως εκ τούτου δεν είναι δυνατό να αντικατασταθούν οι υπάλληλοι που συνταξιοδοτούνται.

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

Για την εύρυθμη λειτουργία τους και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της ΔΕΗ ΑΕ, 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, ή μέσω εσωτερικών μετακινήσεων, όπως έγινε πρόσφατα με την υπαγωγή στο δίκτυο των καταστημάτων 60 μισθωτών από το ΤΑΥΤΕΚΩ.

Στο πλαίσιο αυτό, θα εξεταστεί κάθε δυνατότητα διατήρησης της λειτουργίας του Καταστήματος της Καλαμπάκας, στο οποίο σήμερα υπηρετεί ένας μόνιμος υπάλληλος, ο οποίος αναμένεται να συνταξιοδοτηθεί εντός του έτους 2014. Σημειώνεται ότι ο υπόψη υπάλληλος, παράλληλα με την εξυπηρέτηση των πελατών της περιοχής Καλαμπάκας, μεταβαίνει δύο ημέρες την εβδομάδα στο Κατάστημα Τρικάλων, προκειμένου να συνδράμει και στην εξυπηρέτηση των πελατών του υπόψη Καταστήματος, το οποίο έχει μεγάλη επισκεψιμότητα.

Πέραν όμως των ανωτέρω ενεργειών, η Επιχείρηση, αναγνωρίζοντας τη 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 VCDAFONE, 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.
- Επιπλέον, έχει ήδη προγραμματιστεί για το 2ο 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.

Σημειώνεται ότι, ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός πελατών επιλέγει τους νέους τρόπους εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 55% και πλέον των πελατών της ΔΕΗ εξοφλούν τους λογαριασμούς τους μέσω των ως άνω εναλλακτικών δικτύων πληρωμής, τα οποία είναι αναπτυγμένα σε περισσότερα από 6.500 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.

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 Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής κ. Κ. ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- Γενική Γραμματεία Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- Γενική Διεύθυνση Ενέργειας / Δ/νση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/νση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθ. Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου