



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. : 210-6969420
Fax : 210-6969416



23 Νοβ. 2013

Αθήνα, 29-11-2013
Αρ. Πρωτ.: Δ5/ΗΛ/Α/Φ6/225/οικ.22141

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

Κοινοποίηση:

- 1) Βουλευτή κ. Α. Μαρίνο
- 2) ΔΕΗ Α.Ε., Χαλκοκονδύλη 30, Αθήνα 104 32

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην 1313/12-11-13 Αναφορά

Σε απάντηση της 1313/12-11-13 Αναφοράς του βουλευτή κ. Α. Μαρίνου, σας διαβιβάζουμε το υπ' αρ. ΓρΔ/3694/27-11-13 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε., το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο κ. Υπουργού
- Γραφείο κ. Υφυπουργού
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Ενέργειας και Κλιματικής
- Δ15
- Δ5 - Διευθυντής



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

α.α.
Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 3694 / 27-11-13

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

Περίληψη : Εξυπηρέτηση πελατών της περιοχής Πύργου του Ν. Ηλείας.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 1313/12.11.2013 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Α. Μαρίνος.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Αναφοράς, 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.

Στο πλαίσιο αυτό προσφέρει ήδη στους πελάτες της νέους σύγχρονους τρόπους εξυπηρέτησης, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Διατήρηση πάντα ενός σημείου (Κατάστημα ΔΕΗ ή κατάστημα τρίτης συνεργαζόμενης εταιρείας, όπως τα ΕΛΤΑ), όπου η εξόφληση λογαριασμών ρεύματος γίνεται χωρίς επιβάρυνση.
- Δυνατότητα εξόφλησης ληξιπροθέσμων λογαριασμών και στα ΕΛΤΑ.
- 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.
- Εξόφληση των λογαριασμών μέσω e-banking και phone banking των συνεργαζόμενων τραπεζών.
- Εξυπηρέτηση των πελατών από οποιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ για οποιοδήποτε θέμα τους.
- Εγκατάσταση και λειτουργία ηλεκτρονικού Κέντρου Αλληλογραφίας (e-mail) μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ.
- Τηλεφωνική πληροφόρηση, για οποιοδήποτε θέμα, 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.
- Δυνατότητα τηλεφωνικών διακανονισμών μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης 11770, χωρίς να απαιτείται η μετάβαση στο Κατάστημα.
- Δυνατότητα τηλεφωνικής υποβολής αιτημάτων για όλες τις κατηγορίες των Ευάλωτων πελατών, προκειμένου να διευκολύνονται οι πελάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά μέσα.



- Επιπλέον, έχει ήδη προγραμματιστεί για το άμεσο μέλλον, η εφαρμογή της πλήρους εξυπηρέτησης τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά με σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα και Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, χωρίς έτσι να απαιτείται, οπωσδήποτε, η φυσική παρουσία των πελατών 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.

Αναφορικά με την εισηπρακτική δραστηριότητα του Καταστήματός μας στον Πύργο, επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε τα εξής:

Κύριο μέλημα της Επιχείρησης είναι η ασφάλεια τόσο του προσωπικού των καταστημάτων, όσο και των πελατών που τα επισκέπτονται, σε μια εποχή που οι ένοπλες ληστείες έχουν αυξητική τάση, οπότε, συνεκτιμώντας παράλληλα την ανάγκη της βέλτιστης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και το γεγονός ότι προωθούμε τρόπους πληρωμής των λογαριασμών ρεύματος εκτός ΔΕΗ, μετά την ένοπλη ληστεία στο υπόψη Κατάστημα στις 04.07.2011, αποφασίστηκε η διακοπή της εισηπρακτικής δραστηριότητάς του.

Η ως άνω διακοπή της λειτουργίας των ταμείων, ουδεμία επίπτωση στην εξυπηρέτηση των πελατών μας στην ευρύτερη περιοχή επέφερε, δεδομένου ότι αφενός το Κατάστημα Πύργου συνέχισε να λειτουργεί καθημερινά, εξυπηρετώντας τους πελάτες σε οποιοδήποτε εμπορικό τους θέμα (π.χ. διακανονισμοί, διακοπές και επανασυνδέσεις, αλλαγή ονόματος) και αφετέρου, όσον αφορά στην εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος, οι υπηρεσίες μας προέβησαν άμεσα στις απαραίτητες ενέργειες, ώστε στα ΕΛΤΑ Πύργου, αλλά και στα ταμεία της Αγροτικής Τράπεζας να παρέχεται εφεξής η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών ακόμα και μετά τη λήξη τους. Ειδικότερα, στο Κατάστημα των ΕΛΤΑ στον Πύργο, επί της οδού Μανωλοπούλου & Γρηγορίου Ε', οι λογαριασμοί μπορούν να εξοφλούνται χωρίς καμία επιβάρυνση για τους πελάτες.

Επιπλέον οι πελάτες της ευρύτερης περιοχής Πύργου, για την εξυπηρέτηση στην εξόφληση των λογαριασμών τους, μπορούν να τους εξοφλούν καθημερινά, εντός της ίδιας περιοχής και χωρίς κανένα περιορισμό, επιλέγοντας τη λύση που τους εξυπηρετεί και τους συμφέρει περισσότερο μέσα από τη σειρά εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που πλέον διαθέτουμε.

Στους τρόπους αυτούς, πέραν των γραφείων των ΕΛΤΑ και της Αγροτικής Τράπεζας που προαναφέρθηκαν, περιλαμβάνονται οι συνεργαζόμενες τράπεζες, όπως Εθνική, Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, ΕFG Eurobank Ergasias και Millenium, η εταιρεία ταχυμεταφορών ACS, τα Supermarket της αλυσίδας "Μαρινόπουλος" και "ΑΒ Βασιλόπουλος", τα Καταστήματα "VODAFONE" και "WIND", καθώς και τα εξουσιοδοτημένα Καταστήματα όπου υπάρχει ένδειξη "ΕΔΩ ΕΞΟΦΛΟΥΝΤΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ 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, 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 Δ/ση Ενέργειας/Δ/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/ση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθετικού Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου