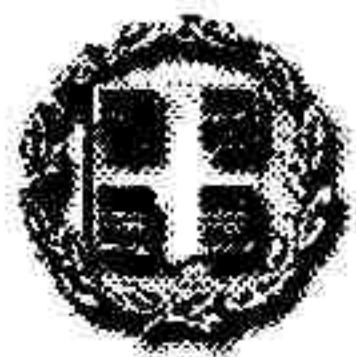




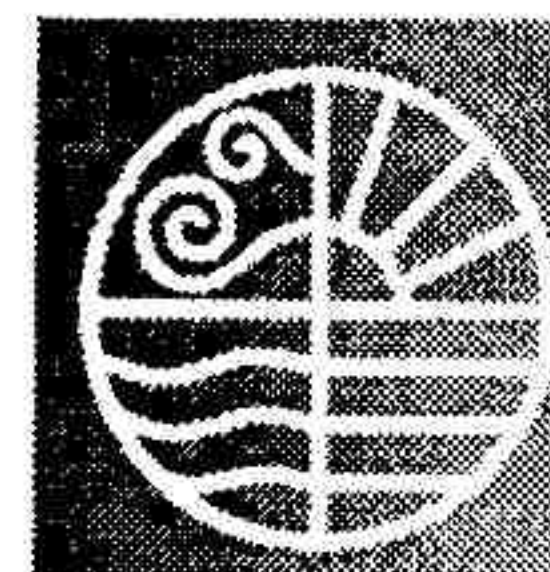
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**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

14 ΑΥΓ. 2014



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ

Αθήνα, 14-08-2014
Αρ. Πρωτ.: Δ5/ΗΛ/Α/Φ6/91/οικ.13565

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

Κοινοποίηση:

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

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην 542/23-07-14 Αναφορά

Σε απάντηση της 542/23-07-14 Αναφοράς του βουλευτή κ. Η. Βλαχογιάννη, σας διαβιβάζουμε το υπ' αρ. ΓρΔ/2324/31-07-14 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε., το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ

Εσωτερική Διανομή:

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



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΣΕ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΥΤΑΡΙΘΜΟΥ

Αρ./Ημερ.: ΓρΔ /2324/31-7-2014

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

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

Σχετικά : Οι υπ' αριθ. 542/23.07.2014 και 548/23.07.2014 Αναφορές που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κ.κ. Η. Βλαχογιάννης και Γ.Κυρίτσης αντίστοιχα.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση των άνω Αναφορών, 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, κτ.
- Εξόφληση των λογαριασμών μέσω e-banking και phone banking των συνεργαζόμενων τραπεζών.
- Εξυπηρέτηση των πελατών από οποιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ για οποιοδήποτε θέμα τους.
- Εξυπηρέτηση για ικανοποιητικό αριθμό εμπορικών θεμάτων μέσω Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- 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 2013, το πανελλαδικό Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770», ανταποκρίθηκε με μεγάλη επιτυχία σε περισσότερες από 2,4 εκατ. κλήσεις.

Ειδικότερα οι πελάτες της ευρύτερης περιοχής της Καλαμπάκας, όσον αφορά στην εξόφληση των λογαριασμών τους μπορούν να τους εξοφλούν καθημερινά, εντός της ίδιας περιοχής και χωρίς κανένα περιορισμό, επιλέγοντας, μέσα από τη σειρά εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που προαναφέραμε. Επιπλέον, στα ΕΛΤΑ Καλαμπάκας, παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών ακόμα και μετά τη λήξη τους χωρίς καμία επιβάρυνση για τους πελάτες.

Για όλα τα υπόλοιπα εμπορικά τους θέματα, οι πελάτες της συγκεκριμένης περιοχής μπορούν να εξυπηρετηθούν καθημερινά από το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών 11770, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους σε οποιοδήποτε Κατάστημα ΔΕΗ. Επίσης εφόσον το επιθυμούν και τους εξυπηρετεί σε συνδυασμό με τις μετακινήσεις τους για άλλες δραστηριότητες, μπορούν να εξυπηρετηθούν και από οποιοδήποτε άλλο Κατάστημά μας, όπως από το πλησιέστερο Κατάστημα ΔΕΗ που βρίσκεται στα Τρίκαλα.

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/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/ση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθ. Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου