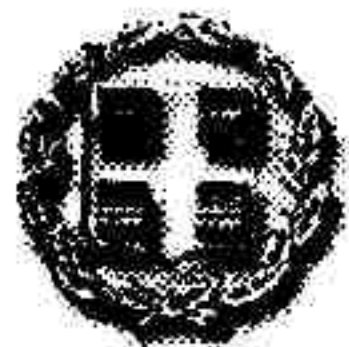




ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**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



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ

14 ΑΥΓ. 2014

Αθήνα, 14-08-2014
Αρ. Πρωτ.: Δ5/ΗΛ/Α/Φ6/90/13567

**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 560/23-07-2014 Αναφορά

Σε απάντηση της υπ' αρ. 560/23-07-14 Αναφοράς του βουλευτή κ. Α. Μαρίνο, σας διαβιβάζουμε το Γρ.Δ/2325/31-07-14 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε., το οποίο αναφέρεται στο θέμα.

Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
α.α.

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 ΤΑΥΤΑΡΙΣΜΟΥ

Αρ./Ημερ.: ΓρΔ /2325/31-7-2014

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

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

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 560/23.07.2014 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.
- 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.



Στο πλαίσιο αυτό, αναφορικά με τη λειτουργία του Καταστήματος στην Αμαλιάδα, αφού αφ' ενός συνεκτιμήθηκε η ανάγκη της βέλτιστης αξιοποίησης του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού και αφ' ετέρου το γεγονός ότι η ΔΕΗ προωθεί τρόπους εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο χώρο του Καταστήματος, αποφασίστηκε ότι θα πρέπει να διακοπεί η λειτουργία του μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους και οι μισθωτοί του υπόψη Καταστήματος να καλύψουν άλλες σημαντικές ανάγκες για την Επιχείρηση.

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 Αμαλιάδας, μετά τη διακοπή λειτουργίας του υπόψη Καταστήματος μας θα μπορούν να εξοφλούν καθημερινά τους λογαριασμούς τους, εντός της ίδιας περιοχής και χωρίς κανένα περιορισμό, επιλέγοντας μέσα από τη σειρά εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που προαναφέραμε. Επιπλέον, στα ΕΛΤΑ Αμαλιάδας, αλλά και στα ταμεία της Τράπεζας Πειραιώς (πρώην Αγροτικής Τράπεζας) παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών ακόμα και μετά τη λήξη τους. Ειδικότερα δε στο Κατάστημα των ΕΛΤΑ στην Αμαλιάδα, επί της οδού ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 3 & ΠΥΡΡΩΝΟΣ οι λογαριασμοί μπορούν να εξοφλούνται χωρίς καμία επιβάρυνση για τους πελάτες.

Για όλα τα υπόλοιπα εμπορικά τους θέματα, οι πελάτες της συγκεκριμένης περιοχής εξυπηρετούνται καθημερινά από το συγκεκριμένο Κατάστημα και μελλοντικά θα μπορούν να εξυπηρετηθούν από το τηλεφωνικό μας 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 και από τα πλησιέστερα Καταστήματα των Λεχαινών και του Πύργου.

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

Κοινοποιήσεις:

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Α. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής κ. Κ. ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- Γενική Γραμματεία Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- Γενική Δ/νση Ενέργειας/Δ/νση Ηλεκτροπαραγωγής
- Δ/νση Οργάνωσης/ Τμήμα Νομοθετικού Συντονισμού & Κοινοβουλευτικού Ελέγχου