



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

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

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92, Αθήνα
Πληροφορίες : Αικ. Κουμεντάκου
Τηλ. : 210-6969549
Fax : 210-6969539
e-mail: koumentakouk@eka.ypeka.gr

20 ΟΚΤ. 2014

Αθήνα, 20.10.2014
Αρ. Πρωτ.:Δ13/Β/Φ.5.25/16678

ΠΡΟΣ:

✓ Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

- Βουλευτή κ. Χρ. Δήμα

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτού
ΣΧΕΤ.: Ερώτηση με αρ. πρωτ. 3286/03.10.2014

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Χρίστος Δήμας, σας διαβιβάζουμε συνημμένα το υπ' αριθμ. ΓρΔ/3077/16.10.2014 έγγραφο της Δ.Ε.Η. Α.Ε., με το οποίο δίνεται απάντηση στα θιγόμενα στην ανωτέρω Ερώτηση θέματα.

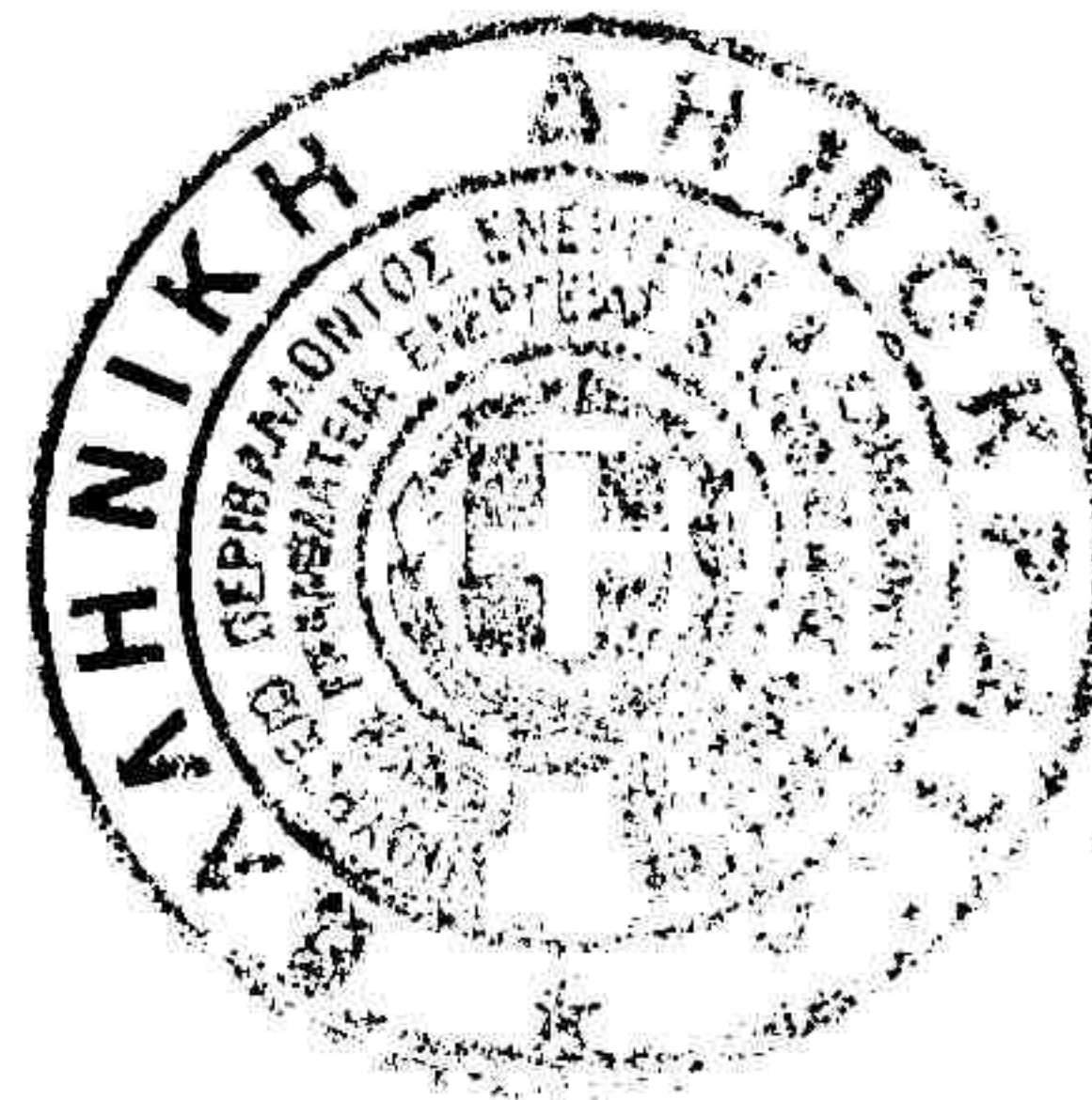
Ο Υφυπουργός

Ασημάκης Παπαγεωργίου

Συν: 2 σελ.

Εσωτερική Διανομή:

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



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Μ. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ

✓



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
Αριθ. Πρωτ. 16437
Αθήνα 16.10.2014

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 3033 / 16-10-14

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

16.10.14

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. 3286/03.10.2014 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο
Βουλευτής κ. Χ. Δήμας

ΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
Αριθμ. Πρωτ.: 1758
Ημερομηνία: 16-10-14

Κύριε Υπουργέ,

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

Στο πλαίσιο της απελευθέρωσης της αγοράς Η/Ε και σε εφαρμογή των οδηγιών της Ε.Ε. για διαχωρισμό των ανταγωνιστικών από τις μονοπωλιακές δραστηριότητες της ΔΕΗ, κρίθηκε αναγκαίος και ο στεγαστικός διαχωρισμός των Υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. - ΔΕΗ Α.Ε.

Παράλληλα το νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον, οδηγεί στην ανάγκη αναδιαμόρφωσης των Καταστημάτων του Δικτύου Πωλήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Εμπορίας ΔΕΗ, με στόχο τη γενικότερη αναβάθμιση της εμπορικής εικόνας της Επιχείρησης και συγκεκριμένα: α) την αναγνωρισιμότητα του Δικτύου Πωλήσεων με βάση μία σύγχρονη ενιαία οπτική ταυτότητα β) την αποτελεσματικότερη προώθηση των πωλήσεων και γ) την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Βάσει των ανωτέρω εγκρίθηκε από την Επιχείρηση σχετικό επενδυτικό πρόγραμμα το οποίο προβλέπει την αναδιαμόρφωση συνολικά 72 Καταστημάτων Πωλήσεων της Γενικής Διεύθυνσης Εμπορίας ΔΕΗ. Στην μελέτη για τη νέα μορφή των Καταστημάτων της Εμπορίας, πέραν της ιδιαίτερης σημασίας που δίδεται στη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος των εργαζομένων και στην εξυπηρέτηση των πελατών, με νέα διαρρύθμιση των χώρων και σύγχρονες εγκαταστάσεις ηλεκτρομηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού, προβλέπεται παράλληλα και η ενίσχυση των μέσων ασφάλειας για τη μέγιστη προστασία προσωπικού και πελατών.

Η υλοποίηση του ανωτέρω προγράμματος, μετά την ολοκλήρωση των απαιτούμενων διαγωνισμών για την επιλογή των Αναδόχων που θα αναλάμβαναν τις αρχιτεκτονικές και ηλεκτρομηχανολογικές μελέτες και τις απαραίτητες εργασίες ανακατασκευής, ξεκίνησε το έτος 2012 με στόχο να ολοκληρωθεί έως το έτος 2016. Δεδομένου ότι οι εργασίες δεν ήταν εφικτό να ξεκινήσουν ταυτόχρονα σε όλα τα κτήρια, τέθηκε από τις αρμόδιες Υπηρεσίες συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα, με προτεραιότητα τα Καταστήματα που παρουσιάζουν τα εντονότερα λειτουργικά και κτιριακά προβλήματα. Βάσει του ανωτέρω χρονοδιαγράμματος μέχρι σήμερα έχει ολοκληρωθεί η αναδιαμόρφωση 20 Καταστημάτων, ενώ εντός του επόμενου τριμήνου θα ξεκινήσει για άλλα 4 Καταστήματα.

Βεβαίως, ανεξορτήτως της προόδου του ως άνω έργου, τα όποια μεμονωμένα προβλήματα παρουσιάζονται στα Καταστήματα Πωλήσεων, αξιολογούνται άμεσα από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και εφόσον κριθεί ότι δυσχεραίνουν τις συνθήκες λειτουργίας του Καταστήματος, γίνονται οι απαραίτητες παρεμβάσεις για την αποκατάστασή τους.



Ειδικότερα σε ότι αφορά στο Κατάστημα Κορίνθου και προκειμένου να αξιοποιηθεί με τον βέλτιστο εργονομικό τρόπο το ιδιόκτητο ακίνητο της Επιχείρησης στην πόλη της Κορίνθου, προηγήθηκε πριν την έναρξη των εργασιών ανακαίνισης του Καταστήματος, η εκπόνηση μελέτης για το διαχωρισμό με σκοπό τη διακριτή συστέγαση των Υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. - ΔΕΗ Α.Ε. στο υπόψη ακίνητο. Η ανωτέρω μελέτη ολοκληρώθηκε πρόσφατα και βάσει του προαναφερόμενου χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του έργου, οι εργασίες στο Κατάστημα Πωλήσεων Κορίνθου, προβλέπεται να ξεκινήσουν εντός του 1^{ου} τετραμήνου του έτους 2015.

Σε ότι αφορά στα Καταστήματα Κιάτου και Ξυλοκάστρου, συνεκτιμώντας αφ' ενός την ανάγκη της βέλτιστης αξιοποίησης του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού των υπόψη Καταστημάτων και αφ' ετέρου το γεγονός ότι η ΔΕΗ προωθεί νέους τρόπους εξυπηρέτησης των πελατών της, δρομολογείται η συγχώνευση των δύο Καταστημάτων με έδρα στο Ξυλόκαστρο και η μεταστέγαση του υφιστάμενου τοπικού Καταστήματος σε νέο ακίνητο το οποίο θα πληροί τις απαιτούμενες λειτουργικές προδιαγραφές.

Ο ανωτέρω προγραμματισμός όχι μόνο δεν θα επηρεάσει το βαθμό εξυπηρέτησης των πελατών μας που κατοικούν στην πόλη του Κιάτου, λόγω της μικρής απόστασης του νέου καταστήματος, αλλά αντίθετα η καθιέρωση των νέων εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης, που έχουν υιοθετήσει διεθνώς οι μεγάλες ηλεκτρικές εταιρείες και εφαρμόζει σήμερα και η ΔΕΗ, θα προσφέρουν στον πελάτη πολλαπλές δυνατότητες επιλογής.

Συγκεκριμένα σημειώνουμε ότι οι πελάτες μας πανελλαδικά πλέον έχουν τη δυνατότητα, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους σε Κατάστημα ΔΕΗ, να εξυπηρετούνται για όλα τα εμπορικά θέματα τους και τη διευθέτηση διακανονισμών από το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 11770, το οποίο λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης, ενώ για την εξόφληση των λογαριασμών τους μπορούν να επιλέγουν μέσα από σειρά εναλλακτικών δυνατοτήτων πληρωμής, χωρίς κανένα περιορισμό, τον τρόπο που τους εξυπηρετεί καλύτερα.

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 Διοικητικής Υποστήριξης Υπηρεσιών
- Δ/ση Διοικητικής Υποστήριξης/ Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας Εποπτευόμενων Ν.Π.