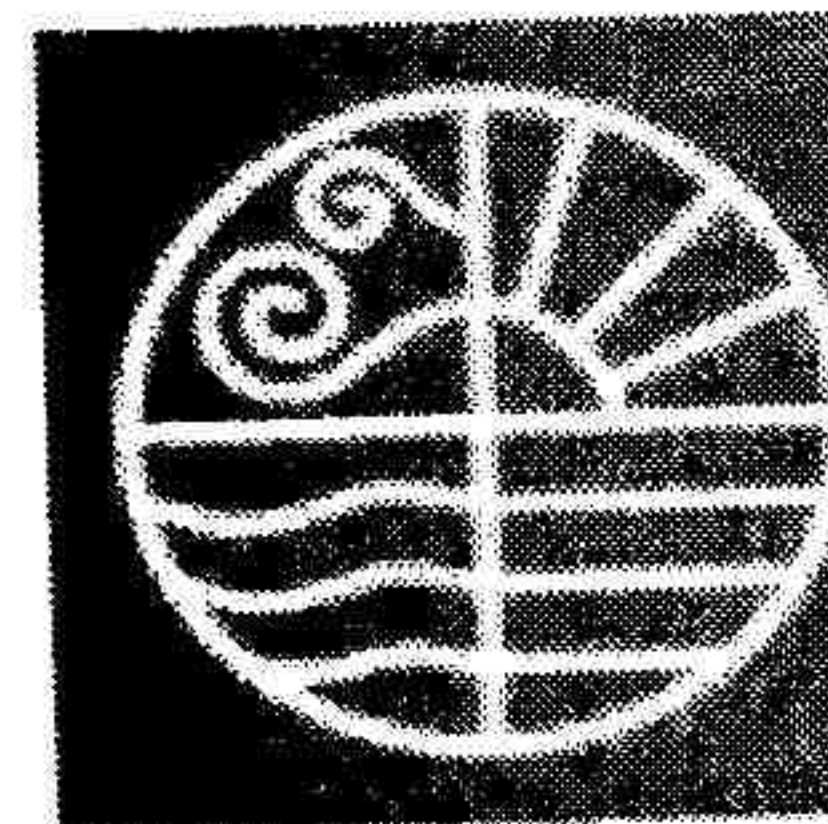




07 ΝΟΕ. 2014



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ &
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Αμαλιάδος 17 – Αμπελόκηποι
115 23 - Αθήνα
Τηλ. 210 64 00 015
Fax. 210 64 29 137
E-mail: vouli1@prv.ypeka.gr

Υφυπουργός

Αθήνα 07/11/ 2014
Αρ.Πρωτ: 3546 β

✓ ΠΡΟΣ τη
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ:

Βουλευτές κ.κ.

- Γεωργοπούλου-Σαλτάρη Ευσταθία (Εφη)

- Πετράκο Αθανάσιο

Θέμα : «Απάντηση σε Ερώτηση»

Σχετ: Η με αρ. πρωτ. 3631/14-10-2014 Ερώτηση

Σε απάντηση της Ερώτησης με αρ. πρωτ. 3631/14-10-2014 που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τους Βουλευτές κ. κ. Ε. Γεωργοπούλου-Σαλτάρη και Α. Πετράκο, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. 3249/3-11-2014 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε.

Συνημμένο:

-Το με α.π. 3249/3-11-14 έγγραφο ΔΕΗ Α.Ε. (σελ. 2)

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΣΗΜΑΚΗΣ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ

Σελίδες απάντησης: 1
Σελίδες συνημμένων: 2
Σύνολο Σελίδων: 3

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Δόμνα Σωτηρίου





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 3248 / 3-11-14

3546

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

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτών

Σχετικό : Η υπ' αριθ. 3631/14.10.2014 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων
οι Βουλευτές κ.κ. Γεωργακοπούλου -Σαλτάρη Ευσταθία & Πετράκος Αθανάσιος

Κύριε Υπουργέ,

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

Η ΔΕΗ 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:

- Διατήρηση πάντα ενός σημείου (Κατάστημα ΔΕΗ ή κατάστημα τρίτης συνεργαζόμενης εταιρείας, όπως τα ΕΛΤΑ), όπου η εξόφληση λογαριασμών ρεύματος γίνεται χωρίς επιβάρυνση.
- Εξόφληση των λογαριασμών μέσω εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης, όπως ATM ή ταμεία όλων των συνεργαζόμενων τραπεζών, καταστήματα ΕΛΤΑ, αλυσίδες Super Market και άλλων εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους, καθώς και μέσω των εφαρμογών e-banking, phone banking και παγίων εντολών των τραπεζών.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση για οποιοδήποτε θέμα, δυνατότητα τηλεφωνικών διακανονισμών και τηλεφωνικής υποβολής αιτημάτων για όλες τις κατηγορίες των Ευάλωτων πελατών, μέσω του πανελλαδικού Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης «11770».
- Διεκπεραίωση, μέσω ΚΕΠ, ικανοποιητικού αριθμού εμπορικών διαδικασιών της ΔΕΗ ΑΕ.
- Δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς ΔΕΗ του τελευταίου 12μήνου και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας υπηρεσίας e-bill στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.
- Εγκατάσταση και λειτουργία ηλεκτρονικού Κέντρου Αλληλογραφίας (e-mail) και διάθεση λεπτομερών απαντήσεων για τα συχνότερα ερωτήματα των πελατών, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ (www.dei.gr)

Ειδικότερα σε ότι αφορά στο Κατάστημα Αμαλιάδας, αφού αφ' ενός συνεκτιμήθηκαν τα κριτήρια επάρκειας προσωπικού που έχουν υιοθετηθεί από την αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας μας για την ομαλή λειτουργία των Καταστημάτων και αφ' ετέρου το γεγονός ότι η ΔΕΗ διαθέτει πλέον πληθώρα τρόπων εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη, σχεδιάζεται η συγχώνευση του συγκεκριμένου Καταστήματος Πωλήσεων εντός του έτους 2015, προκειμένου οι μισθωτοί που υπηρετούν εκεί να καλύψουν και άλλες σημαντικές ανάγκες της Επιχείρησης.



Συγκεκριμένα σημειώνουμε ότι στην πόλη της Αμαλιάδας, σύμφωνα με το Επιχειρησιακό πρόγραμμα της Γενικής Διεύθυνσης Εμπορίας, πρόκειται να λειτουργήσει, τους επόμενους μήνες, τμήμα του Κεντρικού Λογιστηρίου της αρμόδιας Διεύθυνσης, το οποίο θα εξυπηρετεί το σύνολο των Καταστημάτων Πωλήσεων της Περιφέρειας Πελοποννήσου και το οποίο θα στελεχωθεί από μισθωτούς που θα μετακινηθούν από τα Καταστήματα Πύργου, Αμαλιάδας και Λεχαινών. Η επιλογή της πόλης της Αμαλιάδας για την στέγαση των ανωτέρω νέων Υπηρεσιών, θεωρήθηκε η πιο ενδεδειγμένη, αφενός διότι ο μεγαλύτερος αριθμός των μισθωτών που θα απασχοληθούν έχουν μόνιμη κατοικία στην Αμαλιάδα, αφετέρου επειδή η Αμαλιάδα χωροταξικά βρίσκεται ενδιάμεσα των άλλων δύο προαναφερόμενων πόλεων και μάλιστα σε απόσταση μικρότερη των 20km από την κάθε μία.

Σε ότι αφορά στους πελάτες μας που κατοικούν στην πόλη της Αμαλιάδας, ο ανωτέρω προγραμματισμός όχι μόνο δεν θα επηρεάσει το βαθμό εξυπηρέτησής τους, αλλά αντίθετα θα τον βελτιώσει, δεδομένου ότι η καθιέρωση των εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης που έχουν υιοθετήσει διεθνώς οι μεγάλες ηλεκτρικές εταιρείες και εφαρμόζει σήμερα και η ΔΕΗ προσφέρουν στον πελάτη διάφορες δυνατότητες επιλογής.

Συγκεκριμένα σημειώνουμε ότι 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 και τη διευθέτηση διακανονισμών θα έχουν τη δυνατότητα, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους, να εξυπηρετούνται από το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 11770, το οποίο λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης.

Σε κάθε περίπτωση 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.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας,

Με τιμή,

Αρθούρος Ζερβός

Κοινοποίηση :

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Α. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ενέργειας κ. Κ. ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ
- ΥΠΕΚΑ/Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης Υπηρεσιών/ Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας Εποπτευόμενων Ν.Π.
- ΥΠΕΚΑ/ Διεύθυνση Οργάνωσης/Τμήμα Νομοθετικού Συντονισμού & Κοιν.Ελέγχου