



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ταχ. Δ/ση: Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας: 10192 Αθήνα
Πληροφορίες: Ν.Μυλωνάς
Τηλέφωνα: 2106969811
FAX: 210 6969512
E-mail: vouli2@prv.ypeka.gr

Αθήνα, 27/42016

Αρ. Πρωτ. 304

Σχετ. 395

28 ΑΠΡ. 2016

ΠΡΟΣ: ✓ Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.:
Βουλευτή κ. Ιωάννη Ανδριανό

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερωτήσεις»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμό πρωτ. 3916/10-3-2016 Ερώτηση
β) Η με αριθμό πρωτ. 4451/ 1-4-2016 Ερώτηση

Σε απάντηση των (α) και (β) σχετικών Ερωτήσεων που κατατέθηκαν στη Βουλή των Ελλήνων από τον Βουλευτή κ. Ιωάννη Ανδριανό, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/926/14-4-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε. από το οποίο προκύπτει ότι η επιχείρηση προσφέρει πληθώρα τρόπων εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο χώρο του καταστήματος και ότι η προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού της κόστους, προς όφελος και των πελατών της λαμβάνει χώρα χωρίς εκπτώσεις σε θέματα εξυπηρέτησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΛΕΤΗΣ

Συνημμένα:

-Το με α.π. ΓρΔ/926/14-4-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)

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



14/04 2016 10:44 2105238845

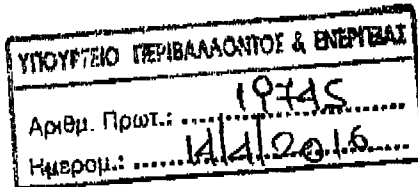
ΔΕΗ/ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#2383 P.001/002



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 926/14-4-2016
Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 4451/1-4-201 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Ι. Ανδριανός

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Ι. Ανδριανός, με θέμα «Ανάγκη άμεσης ανάκλησης της απόφασης για λειτουργία του καταστήματος της ΔΕΗ του Άργους μόνο Δευτέρα, Τετάρτη και Παρασκευή για εισπράξεις» θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Η ΔΕΗ χαράσσει τη στρατηγική της σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται με γνώμονο τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητάς της, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της, των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στην πληρωμή των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος, η ΔΕΗ ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της και με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση αυτών, προσπαθεί συνεχώς για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της και προωθεί την καινοτομία μέσω σύγχρονων υπηρεσιών πληρωμής.

Στο πλαίσιο αυτό, ήδη είναι διαθέσιμη η υπηρεσία e-ros, με την οποία οι πελάτες της ΔΕΗ έχουν τη δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών τους, με τη χρήση πιστωτικών χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ (www.dei.gr), ενώ έχει ήδη ξεκινήσει και αναμένεται να ολοκληρωθεί σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα η εγκατάσταση συσκευών ros στο σύνολο των Καταστημάτων της ΔΕΗ, όπου θα υπάρχει δυνατότητα πληρωμής και με κάρτα, για τους πελάτες που επιλέγουν τα Καταστήματα ΔΕΗ για την εξόφληση των λογαριασμών τους.

Επιπρόσθετα οι λογαριασμοί μπορούν να εξοφληθούν σε 101 καταστήματα της ΔΕΗ πανελλαδικά, καθώς και σε άλλα εναλλακτικά δίκτυα, σε περισσότερα από 6.000 σημεία σ' ολόκληρη τη χώρα, όπως σε Τράπεζες (ΑΤΜ, e-banking, phone banking, πάγια τραπεζική εντολή), στα καταστήματα των ΕΛΤΑ, σε συμβεβλημένους συνεργάτες (supermarkets, πρακτορεία του ΟΠΑΠ, κλπ), καθώς επίσης και μέσω της υπηρεσίας e-bill της ΔΕΗ για τους χρήστες του e-banking.

Σε ότι αφορά στο Κατάστημα Άργους, η μείωση των ημερών λειτουργίας του ταμείου σε τρεις (3) ημέρες ανά εβδομάδα αποφασίστηκε αφού συνεκτιμήθηκαν, αφ' ενός τα κριτήρια επάρκειας προσωπικού που έχουν υιοθετηθεί από την αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας 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 στο χώρο του Καταστήματος, προκειμένου οι μισθωτοί που υπηρετούν εκεί, να καλύψουν και άλλες σημαντικές ανάγκες της Επιχείρησης.

Επισημαίνεται ότι, η συγκεκριμένη απόφαση ελήφθη κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης τόσο των απολογιστικών στοιχείων των εισπράξεων του Καταστήματος Άργους όσο και της ορθολογικότερης οργάνωσης του Δικτύου Πωλήσεων της ΔΕΗ.

14/04 2016 10:44 2105239846

ΔΕΗ/ΘΡΑΚΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#2383 P.002/00?



Οι πελάτες της ευρύτερης περιοχής Άργους, μπορούν πέραν του τοπικού Καταστήματος, να εξοφλούν καθημερινά τους λογαριασμούς τους, εντός της ίδιας περιοχής και χωρίς κανένα περιορισμό επιλέγοντας μέσα από τη σειρά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που προαναφέραμε, καθώς και σε τοπικές εξουσιοδοτημένες επιχειρήσεις της Άργους, όπου υπάρχει η ένδειξη «ΕΔΩ ΕΞΟΦΛΟΥΝΤΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΔΕΗ». Επιπλέον, στα ΕΛΤΑ Άργους, παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών ακόμα και μετά τη λήξη τους.

Για όλα τα υπόλοιπα εμπορικά τους θέματα και τη διευθέτηση διακανονισμών, οι πελάτες μπορούν να επισκέπτονται καθημερινά το τοπικό Κατάστημα της ΔΕΗ, ενώ 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.

Τέλος σημειώνουμε ότι, η οργάνωση των περιφερειακών κλιμακίων 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 με τη συγκράτηση του κόστους εκμετάλλευσης σε αποδεκτά επίπεδα.

Παραμένω στη διάθεσή σας,

Με τιμή,

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Δ/ση Οικ/κων, Διοικ/κων Υπηρεσιών & Ηλ. Διακυβέρνησης
Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών/Τμήμα Οργάνωσης Ποιότητας & Αποδοτικότητας