



20 Απρ. 2016

**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, 27/4/2016

Αρ. Πρωτ. 285

Σχετ. 411

ΠΡΟΣ: ✓ Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.:

Βουλευτή κ. Γιάννη Μανιάτη

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερωτήσεις»

**ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμό πρωτ. 3846/9-3-2016 Ερώτηση
β) Η με αριθμό πρωτ. 4496/ 5-4-2016 Ερώτηση**

Σε απάντηση των (α) και (β) σχετικών Ερωτήσεων που κατατέθηκαν στη Βουλή των Ελλήνων από τον Βουλευτή κ. Γιάννη Μανιάτη, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/927/14-4-2016 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. Επίσης, κοινοποιούμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/3538/14-4-2016 έγγραφο του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε., σύμφωνα με το οποίο η οργάνωση περιφερειακών κλιμακίων της εταιρείας και η βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού της αποτελούν αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων υπηρεσιών του, ώστε να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου σε κάθε γεωγραφικό διαμέρισμα με βάση τις συνθήκες που κάθε φορά διαμορφώνονται.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΛΕΤΗΣ

Συνημμένα:

- Το με α.π. ΓρΔ/927/14-4-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)
- Το με α.π. ΓρΔ/3538/14-4-2016 έγγραφο του ΔΕΔΔΗΕ (σελ.2)

Σελίδες απάντησης: 1
Σελίδες συνημμένων: 4
Σύνολο Σελίδων: 5





Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 927 / 14-4-16

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 4496/5-4-201 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων
ο Βουλευτής κ. Ι. Μανιάτης

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Ι. Μανιάτης, με θέμα «Εξυπηρέτηση πελατών ΔΕΗ-ΔΕΔΔΗΕ Άργους» 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.

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 (ATM, 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 τρείς (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.



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.

Όσον αφορά την λειτουργία του Πρακτορείου του Διαχειριστή Δικτύου στο Άργος, είναι αρμοδιότητα της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε..

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

Αρ./Ημ.: ΓρΔ/ 3538/14.04.2016

**Προς: κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος
και Ενέργειας**

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή.

Σχετικά : Η υπ' αριθμ.4496/5.4.2016 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Γιάννης Μανιάτης

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης του Βουλευτή κ. Γιάννη Μανιάτη σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. στον Καλλικρατικό Δήμο Άργους - Μυκηνών, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Βασικός πυλώνας της λειτουργίας της Εταιρίας αποτελεί η συνεχής βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης ενέργειας και της εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

Ειδικά, αναφορικά με τη λειτουργία των Μονάδων της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. στο Άργος, σημειώνονται τα εξής:

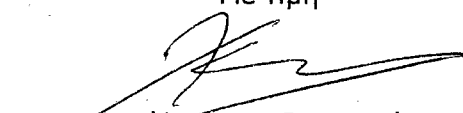
Λόγω σοβαρής ασθένειας της υπαλλήλου εξυπηρέτησης της υπηρεσίας της Εταιρίας στο Άργος, και μόνο για τις εργασίες νέων παροχών, νυχτερινού τιμολογίου και επαύξεσης ισχύος, η διεκπεραίωση των αιτημάτων γίνεται προς το παρόν από την υπηρεσία μας στο Ναύπλιο χωρίς να υπάρχει ανάγκη μετάβασης των πελατών εκεί.

Κατά το τελευταίο δίμηνο, οι περιπτώσεις διεκπεραίωσης αυτών των αιτημάτων από την υπηρεσία του Ναυπλίου, ανήλθαν περίπου στις 25.

Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. παρακολουθεί στενά το θέμα και, εάν απαιτηθεί, θα λάβει πρόσθετα μέτρα.

Επισημαίνεται ότι η οργάνωση των περιφερειακών κλιμακίων της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού της αποτελούν αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων υπηρεσιών του, ώστε να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου σε κάθε γεωγραφικό διαμέρισμα με βάση τις συνθήκες που κάθε φορά διαμορφώνονται.

Με τιμή


Νικόλαος Χατζηαργυρίου

Κοινοποίηση:

- ΥΠΕΝ
Γενική Δ/νση Οικ/κών, Διοικ/κών Υπηρεσιών
& Ηλ. Διακυβέρνησης
Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
Τμήμα Οργάνωσης, Ποιότητας & Αποδοτικότητας
- ΥΠΕΝ
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
- ΔΕΗ Α.Ε.