



21 ΣΕΠ. 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 20-9-2016
Αρ. Πρωτ. 991

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.:
Βουλευτές κ.κ.
- Δημοσχάκη Αναστάσιο
- Σκρέκα Κωνσταντίνο

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερώτηση»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμό πρωτ. 7541/5-8-2016 Ερώτηση

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τους Βουλευτές κ.κ. Δημοσχάκη Αναστάσιο και Σκρέκα Κωνσταντίνο επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/2075/24-8-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε. από το οποίο προκύπτουν τα εξής:

- Η στελέχωση και η οργάνωση των περιφερειακών της κλιμακίων αποτελεί αντικείμενο συνεχούς μελέτης και
- Η επιχείρηση διαθέτει πληθώρα τρόπων εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο χώρο του καταστήματος.

Επαναλαμβάνεται ότι η εξόφληση των λογαριασμών μπορεί να γίνει: με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής ή προπληρωμένης τραπεζικής κάρτας, με χρήση τραπεζικού λογαριασμού, με πάγια τραπεζική εντολή, μέσω της υπηρεσίας e-banking, μέσω της υπηρεσίας phone-banking, στις αυτόματες ταμειακές μηχανές, στα ταμεία συμβεβλημένων τραπεζών, με μετρητά στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, στα ΕΛΤΑ και σε συμβεβλημένα καταστήματα. Επίσης, οι πελάτες της επιχείρησης έχουν τη δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε θέμα. Από τα παραπάνω συνεπάγεται ότι η φυσική αδυναμία μετάβασης σε γειτονικές περιοχές και η αδυναμία χρήσης υπηρεσιών νέων τεχνολογιών δεν αποτελούν εμπόδια για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Επίσης, σας γνωρίζουμε ότι η διαμόρφωση της οργανωτικής δομής της ΔΕΗ αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα της ίδιας της επιχείρησης και όχι του εποπτεύοντος Υπουργείου. Το ΥΠΕΝ παρακολουθεί τη δραστηριότητα των φορέων που τελούν υπό την εποπτεία του και παρεμβαίνει όπου απαιτείται στο πλαίσιο που ορίζει ο εποπτικός του ρόλος. Τονίζεται ότι θέση του ΥΠΕΝ είναι ότι οι μειώσεις του λειτουργικού κόστους της ΔΕΗ προς όφελος και των καταναλωτών θα πρέπει να λαμβάνουν χώρα χωρίς εκπτώσεις σε θέματα εξυπηρέτησης του κοινού.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

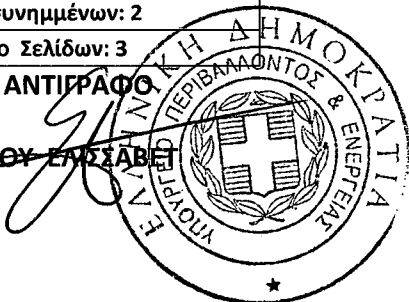
ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΛΕΤΗΣ

Επισυνάπτεται: Το υπ' αρ. πρωτ. ΓρΔ/2075/24-8-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ. 2)

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

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΑΔΟΥ ΕΛΕΝΑΣ





991

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Αριθμ. Πρωτ.:1180.....
Ημερομ.:15-9-16.....

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2075/24.8.2016

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτών.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 7541/05-08-2016 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κ.κ. Κ. Σκρέκας και Α. Δημοσχάκης.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Κ. Σκρέκας, με θέμα «Τραγική ολιγωρία της Κυβέρνησης για τον Κλάδο Εμπορίας της ΔΕΗ ΑΕ» 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 και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα. Προς την κατεύθυνση αυτή, το επιχειρησιακό πλάνο της Εταιρίας σχεδιάζεται με πελατοκεντρικό προσανατολισμό και περιλαμβάνει δράσεις οι οποίες έχουν ως στόχο τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ώστε να καλύπτουν σύγχρονες ανάγκες των πελατών και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση πελατών, η ΔΕΗ Α.Ε. έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια, πληθώρα εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης, όπως έχουν υιοθετήσει διεθνώς μεγάλες ηλεκτρικές εταιρίες, προκειμένου οι πελάτες να έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν οι ίδιοι τον τρόπο που θέλουν να εξυπηρετηθούν.

Στο πλαίσιο αυτό η ΔΕΗ Α.Ε., εκτός του Εκτεταμένου Εταιρικού Δικτύου Καταστημάτων που διαθέτει πανελλαδικά, προσφέρει στους πελάτες της:

- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, στο οποίο οι πελάτες καλώντας τον αριθμό «11770», με αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα, έχουν τη δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε θέμα, καθώς και δυνατότητα σύναψης συμβάσεων προμήθειας και ρύθμισης οφειλών, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.
- Κέντρο Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας και διάθεση λεπτομερών απαντήσεων για τα συχνότερα ερωτήματα των πελατών, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ (www.dei.gr).
- Δυνατότητα πρόσβασης στους λογαριασμούς ΔΕΗ Α.Ε. του τελευταίου 12μήνου και ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας e-bill στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.
- Διευρυμένο δίκτυο συνεργατών, για πληρωμή λογαριασμών, σε περισσότερα από 6.000 σημεία σ' ολόκληρη τη χώρα, όπως Τράπεζες (ΑΤΜ, e-banking, phone banking, πάγια τραπεζική εντολή), καταστήματα ΕΛΤΑ και λοιποί συμβεβλημένοι συνεργάτες (supermarkets, πρακτορεία του ΟΠΑΠ, κλπ) που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους.



Τέλος σημειώνουμε ότι, η στελέχωση και η οργάνωση των περιφερειακών κλιμακίων της ΔΕΗ Α.Ε. και η βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος προσωπικού, αποτελεί αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων Υπηρεσιών της, εντός των δυνατοτήτων που της παρέχονται από την κείμενη Νομοθεσία, αναφορικά με τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Στόχος της Εταιρίας αποτελεί 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
Γενική Δ/νση Ενέργειας-Δ/νση ΑΠΕ & Ηλεκτρικής Ενέργειας