



**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 10-10-2016
Αρ. Πρωτ. 1289

11 ΟΚΤ. 2016

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Αναφορών

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Χρ. Δήμα

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Αναφορά»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 3109/22-9-2016 Αναφορά

Σε απάντηση της (α) σχετικής Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Χρίστο Δήμα, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. Γρ.Δ/2411/30-9-2016 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 σε περισσότερα από 6.000 σημεία σ' ολόκληρη τη χώρα, όπως Τράπεζες (ATM, e-banking, phone banking, πάγια τραπεζική εντολή), καταστήματα ΕΛΤΑ και σε λοιποί συμβεβλημένοι συνεργάτες (supermarkets, πρακτορεία του ΟΠΑΠ, κ.λπ.) που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους. 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. Αποτελεί θέση του ΥΠΕΝ 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 με α.π. Γρ.Δ/2411/30-9-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)

Σελίδες απάντησης: 2
Σελίδες συνημμένων: 2
Σύνολο Σελίδων: 4

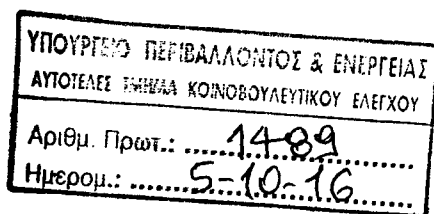
ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤ





Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2411 / 30-9-16

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 3109/22-09-2016 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Χ. Δήμας

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Αναφοράς που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Χ. Δήμας, με θέμα «Κλείσιμο του καταστήματος της ΔΕΗ στο Ξυλοκάστρο» 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, των εργαζομένων, των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στο Κατάστημα Ξυλοκάστρου, 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 ρεύματος χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη στο χώρο του Καταστήματος, αποφασίστηκε η αναστολή λειτουργίας του υπόψη Καταστήματος, προκειμένου οι μισθωτοί που υπηρετούν εκεί να καλύψουν και άλλες σημαντικές ανάγκες της Επιχείρησης.

Παρακαλούμε σημειώστε, ότι η συγκεκριμένη απόφαση ελήφθη κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης τόσο των απολογιστικών στοιχείων ημερήσιας επισκεψιμότητας του Καταστήματος Ξυλοκάστρου, όσο και της εν γένει ορθολογικότερης οργάνωσης του Δικτύου Πωλήσεων της ΔΕΗ.

Οι πελάτες μας στην περιοχή του Ξυλοκάστρου θα συνεχίσουν να εξυπηρετούνται για τις πάσης φύσεως συναλλαγές τους με τη ΔΕΗ με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, επιλέγοντας είτε κάποιο από τα πλησιέστερα Καταστήματά μας, όπως ενδεικτικά το Κατάστημα Κορίνθου, είτε κάποιον από τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών που διαθέτει η Εταιρία μας, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους, όπως :

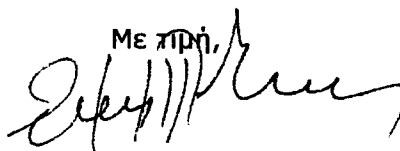
- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, στο οποίο οι πελάτες μας καλώντας τον αριθμό «11770», με αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα, έχουν τη δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε θέμα, καθώς και δυνατότητα σύναψης συμβάσεων προμήθειας και ρύθμισης οφειλών, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.
- Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης στο οποίο οι πελάτες μας μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ (www.dei.gr), μπορούν να εξυπηρετηθούν σε διάφορα αιτήματά που αφορούν στη σύμβασή τους με τη ΔΕΗ, να λάβουν λεπτομερείς απαντήσεις για τα συχνότερα ερωτήματά τους και να προβούν σε πληρωμή του λογαριασμού τους, μέσω της υπηρεσίας e-ros, χωρίς καμία επιβάρυνση.



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 οργάνωση των περιφερειακών κλιμακίων της ΔΕΗ και η βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος προσωπικού της αποτελεί αντικείμενο συνεχούς μελέτης των αρμοδίων Υπηρεσιών μας, 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 ΠΙΣΤΗ,

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου