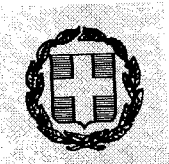


17 ΟΚΤ. 2016



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

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερώτηση»



Αθήνα 13-10-2016

Αρ. Πρωτ. 1449

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Βασίλη Κεγκέρογλου

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 8716/30-9-2016 Ερώτηση

Σε απάντηση της (α) σχετικής Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Βασίλη Κεγκέρογλου, επισυνάπτουμε το υπ' αρ. πρωτ. ΓρΔ/2494/11-10-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε., από το οποίο προκύπτει ότι η επιχείρηση, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών φορέων για την εξυπηρέτηση των πολιτών της Ιεράπετρας, θα συνεχίσει τη λειτουργία του καταστήματος για ένα μεταβατικό χρονικό διάστημα προκειμένου οι πελάτες της ΔΕΗ να έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν και να υιοθετήσουν τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης.

Επαναλαμβάνεται ότι η εξόφληση των λογαριασμών μπορεί να γίνει σε περισσότερα από 6.000 σημεία σε ολόκληρη τη χώρα, όπως τράπεζες (ΑΤΜ, e-banking, phone banking, πάγια τραπεζική εντολή), καταστήματα ΕΛΤΑ και σε λοιπούς συμβεβλημένους συνεργάτες (supermarkets, πρακτορεία 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. ΓρΔ/2494/11-10-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)

Σελίδες απάντησης: 1

Σελίδες συνημμένων: 2

Σύνολο σελίδων: 3

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤΑ





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

1449

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Αριθμ. Πρωτ.: ...1626...
Ημερομ.: ...11-10-16...

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ 12494/11.10.2016

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 8716/30-09-2016 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Κεγκέρογλου Βασίλης.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Κεγκέρογλου Βασίλης, με θέμα «Να παραμείνει ανοιχτό το Υποκατάστημα της ΔΕΗ στην Ιεράπετρα», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Στο Κατάστημα Ιεράπετρας η επισκεψιμότητα είναι πολύ χαμηλή (περίπου 20 – 25 άτομα την ημέρα, και μάλιστα αυτή την περίοδο, που ισχύει το ευνοϊκό πρόγραμμα των διακανονισμών σε 36 δόσεις). Παρά ταύτα στο Κατάστημα αυτό απασχολούνται δύο υπάλληλοι.

Στο παρακείμενο κεντρικότερα από την άποψη της πελατειακής μας συσσώρευσης Κατάστημα, όπως αυτό του Αγ. Νικολάου σημειώνεται μεγάλη επισκεψιμότητα (περίπου 250 άτομα την ημέρα) και το προσωπικό του Καταστήματος Ιεράπετρας θα ενισχύσει τη λειτουργία του Καταστήματος Αγίου Νικολάου.

Η αναστολή λειτουργίας του Καταστήματος, αποφασίστηκε κατόπιν ενδελεχούς αξιολόγησης των απολογιστικών στοιχείων ημερήσιας επισκεψιμότητας του και αφού συνεκτιμήθηκαν τα κριτήρια επάρκειας προσωπικού που έχουν υιοθετηθεί για την ομαλή λειτουργία των Καταστημάτων, προκειμένου οι μισθωτοί που υπηρετούν εκεί να καλύψουν άλλες επείγουσες ανάγκες του Δικτύου Πωλήσεων.

Ανεξάρτητα όμως από το όποιο κόστος λειτουργίας αλλά και την ανάγκη εξάλειψης φαινομένων όπως η υποαπασχόληση, σας πληροφορούμε ότι οι δυνατότητες της ΔΕΗ, υπαγόμενης σε γενικότερες νομοθετικές ρυθμίσεις, να προσλάβει νέο προσωπικό είναι εξαιρετικά περιορισμένες. Για το λόγο αυτό πολιτική μας είναι η βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και η κάλυψη των αναγκών με εσωτερικές μετακινήσεις.

Τα ανωτέρω, σε συνδυασμό με την ύπαρξη πληθώρας εναλλακτικών λύσεων για την εμπορική εξυπηρέτηση και την πληρωμή των λογαριασμών με ή χωρίς φυσική παρουσία (Τηλεφωνικό Κέντρο ΔΕΗ -11770, Τράπεζες, ΕΛΤΑ, σούπερ μάρκετ, καταστήματα ΟΠΑΠ κλπ) στην περιοχή, είναι η αιτία της αναστολής λειτουργίας του Καταστήματος Ιεράπετρας.

Ωστόσο, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών Φορέων για την εξυπηρέτηση των πολιτών της Ιεράπετρας, τις οποίες και συμμεριζόμαστε, θα συνεχίσουμε τη λειτουργία του για ένα μεταβατικό χρονικό διάστημα με ένα εκ των δύο υπαλλήλων μας, προκειμένου οι πελάτες μας να έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν και να υιοθετήσουν τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης που παρέχει η Εταιρία μας.



Τέλος σημειώνουμε, ότι η ΔΕΗ, ακολουθώντας τα πρότυπα και τις πρακτικές όλων των σύγχρονων ηλεκτρικών εταιριών σε διεθνές επίπεδο, έχει θέσει ως πρωταρχικό στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της και τη συνεχή αναβάθμιση της εικόνας και της θέσης της Επιχείρησης στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της ενέργειας.

Παραμένω στη διάθεσή σας,

Με τιμή,

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου