



17 ΟΚΤ. 2016



Αθήνα 13-10-2016
Αρ. Πρωτ. 1448

**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

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
✓ Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.: Βουλευτές κ.κ.
- Δ. Μανωλάκου
- Γ. Γκιόκα
- Λ. Κανέλλη

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερώτηση»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 8713/30-9-2016 Ερώτηση

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τους Βουλευτές κ.κ. Δ. Μανωλάκου, Γ. Γκιόκα και Λ. Κανέλλη, σας επισυνάπτουμε το υπ. αρ. πρωτ. Γρ.Δ/2504/11-10-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε., από το οποίο προκύπτει ότι η επιχείρηση, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών φορέων και των πολιτών της Σαλαμίνας, βρίσκεται σε συνεννόηση με το Δήμο Σαλαμίνας, εξετάζοντας το ενδεχόμενο το κατάστημα να παρατείνει τη λειτουργία του για ένα μεταβατικό διάστημα μέχρι το τέλος του 2016, προκειμένου οι πελάτες της 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 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/2504/11-10-2016 έγγραφο της ΔΕΗ ΑΕ. (σελ. 2)

Σελίδες απάντησης: 1

Σελίδες συνημμένων: 2

Σύνολο σελίδων: 3

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΣΑΒΕΤ





1448

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΟΜΑΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Αριθμ. Πρωτ.: 1605
Ημερομ.: 11-10-16

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2504 / 11-10-16

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 8713/30-09-2016 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κα Μανωλάκου Διαμάντω, Γκιόκας Γιάννης & Κανέλλη Λιάνα.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσαν οι Βουλευτές κ.κ. Μανωλάκου Διαμάντω, Γκιόκας Γιάννης & Κανέλλη Λιάνα, με θέμα «Να μην κλείσει το κατάστημα της ΔΕΗ στη Σαλαμίνα», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Στο Κατάστημα Σαλαμίνας η επισκεψιμότητα είναι πολύ χαμηλή (περίπου 20 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.

Σε παρακείμενα κεντρικότερα από την άποψη της πελατειακής μας συσσώρευσης Καταστήματα, όπως αυτά του Κερατσινίου και του Πειραιά σημειώνεται καθημερινά συνωσιτισμός (άνω των 900 πελατών ημερησίως ανά Κατάστημα), με αποτέλεσμα την αυξημένη ταλαιπωρία των πελατών μας, αλλά και τον σχετικό φόρτο των εργαζομένων σ' αυτά.

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, 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, σουπερ μάρκετ, καταστήματα ΟΠΑΠ κλπ) στην περιοχή, είναι η αιτία της αναστολής λειτουργίας του Καταστήματος Σαλαμίνας.

Ωστόσο, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών Φορέων για την εξυπηρέτηση των πολιτών της Σαλαμίνας, τις οποίες και συμμεριζόμαστε, βρισκόμαστε σε συνεννόηση με το Δήμο Σαλαμίνας, εξετάζοντας το ενδεχόμενο το Κατάστημα να παρατείνει τη λειτουργία του για ένα μεταβατικό χρονικό διάστημα μέχρι τέλος του έτους, 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