



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 1-11-2016
 Αρ. Πρωτ. 1547

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
 Τμήμα Αναφορών

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Ιωάννη Πλακιωτάκη

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Αναφορά»

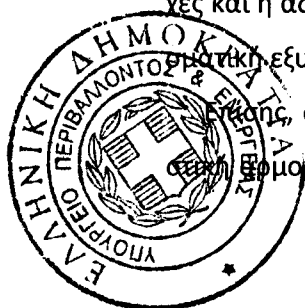
ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 39/7-10-2016 Αναφορά

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Αναφοράς** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Ιωάννη Πλακιωτάκη, επισυνάπτουμε το υπ' αρ. πρωτ. Γρ.Δ/2653/26-10-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε. από το οποίο προκύπτει ότι:

- Η επισκεψιμότητα του καταστήματος Ιεράπετρας είναι πολύ πιο χαμηλή από αυτή του καταστήματος Αγίου Νικολάου.
- Η επιχείρηση προσφέρει πληθώρα εναλλακτικών επιλογών για την εμπορική εξυπηρέτηση και την πληρωμή των λογαριασμών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των πελατών στα καταστήματά της.
- 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 (ATM, 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.

Εξαιτίας, σας γνωρίζουμε ότι η διαμόρφωση της οργανωτικής δομής της ΔΕΗ αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα της ίδιας της επιχείρησης και όχι του εποπτεύοντος Υπουργείου. Το ΥΠΕΝ πα-



ρακολουθεί 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./2653/26-10-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)

Σελίδες απάντησης: 2
Σελίδες συνημμένων: 2
Σύνολο σελίδων: 4

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤ





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

1547

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Αριθμ. Πρωτ.: 1811
Ημερομ.: 27-10-16

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2653/26-10-16

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή.

Σχετικά : Η υπ' αριθ. πρωτ. 39/07-10-2016 Αναφορά που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Πλακιωτάκης Ιωάννης.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Αναφοράς που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Πλακιωτάκης Ιωάννης, με θέμα «Κλείσιμο του γραφείου της ΔΕΗ στην Ιεράπετρα», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Το Κατάστημα Ιεράπετρας, μέχρι πρότινος λειτουργούσε καθημερινά για εμπορική εξυπηρέτηση των πελατών, ενώ από το έτος 2014 οι εισπράξεις λογαριασμών ρεύματος διενεργούνται μια ημέρα τη εβδομάδα. Η επισκεψιμότητα του Καταστήματος είναι πολύ χαμηλή (περίπου 20 -25 άτομα την ημέρα) και μάλιστα κατά την τρέχουσα αυτή περίοδο, που ισχύει το ευνοϊκό πρόγραμμα των διακανονισμών σε 36 δόσεις. Παρά ταύτα στο Κατάστημα απασχολούνταν δύο υπάλληλοι.

Στο παρακείμενο κεντρικότερα από την άποψη της πελατειακής μας συσσώρευσης Κατάστημα, όπως αυτό του Αγ. Νικολάου σημειώνεται μεγάλη επισκεψιμότητα (άνω των 250 πελατών ημερησίως) με αποτέλεσμα την πολύωρη αναμονή των πελατών μας.

Πέραν των ανωτέρω, 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 απόφασης για αναστολή λειτουργίας του Καταστήματος Ιεράπετρας.



Ωστόσο, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών Φορέων για την εξυπηρέτηση των πολιτών της Ιεράπετρας, αποφασίστηκε η παράταση της λειτουργίας του για ένα μεταβατικό χρονικό διάστημα, προκειμένου αφενός οι πελάτες μας να έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν και να υιοθετήσουν τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης που παρέχει η Εταιρία μας και αφετέρου οι ίδιοι οι τοπικοί φορείς να μπορέσουν να αξιολογήσουν με αντικειμενικότητα τα δεδομένα.

Παραμένω στη διάθεσή σας,

Με τιμή,

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου