

**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



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
& ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

19 ΔΕΚ 2216
Αθήνα 16-12-2016
Αρ. Πρωτ. 2293
Σχετ. 2295

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
✓ Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.: Βουλευτές κ.κ.
- Λευτέρη Αυγενάκη
- Βασίλη Κεγκέρογλου

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερωτήσεις»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 1501/25-11-2016 Ερώτηση ✓
β) Η με αριθμ. πρωτ. 1513/25-11-2016 Ερώτηση ✓

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Λευτέρη Αυγενάκη και της (β) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε από το Βουλευτή κ. Βασίλη Κεγκέρογλου, επισυνάπτουμε το υπ' αρ. πρωτ. ΓρΔ/3118/9-12-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε. από το οποίο προκύπτει ότι:

- Η επισκεψιμότητα του Καταστήματος Μοιρών είναι πολύ χαμηλή.
- Η επιχείρηση προσφέρει πληθώρα εναλλακτικών επιλογών για την εμπορική εξυπηρέτηση και την πληρωμή των λογαριασμών χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία των πελατών στα κατάστημά της.

Επισημαίνεται 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

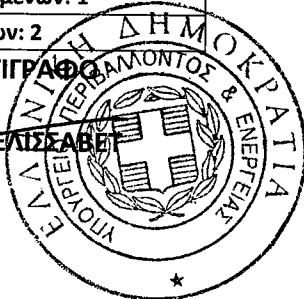
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΘΑΚΗΣ

Επισυνάπτεται: Το με α.π. Γρ.Δ./3118/9-12-2016 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.1)

Σελίδες απάντησης: 1
Σελίδες συνημμένων: 1
Σύνολο σελίδων: 2

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΑΔΟΥ ΕΛΙΣΣΑΒΕΤ





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αριθμ. Πρωτ.:	2492
Ημερομ.:	3/12/16

20 Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 3118 / 9.12.2016

Προς : κ. Γ. Σταθάκη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 1501/25-11-2016 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Αυγενάκης Κ. Λευτέρης.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Αυγενάκης Λευτέρης, με θέμα «Μεγάλη αναστάτωση προκαλεί το κλείσιμο του ταμείου της ΔΕΗ Μοιρών», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Το Κατάστημα Μοιρών λειτουργεί καθημερινά για εμπορική εξυπηρέτηση των πελατών, ενώ από τις 15.11.2016 οι εισπράξεις λογαριασμών ρεύματος διενεργούνται μια ημέρα την εβδομάδα. Η επισκεψιμότητα του Καταστήματος είναι ιδιαίτερα χαμηλή (λιγότερο από 40 άτομα την ημέρα για εργασίες εμπορικής εξυπηρέτησης), ενώ σε ότι αφορά στην εισπρακτική δραστηριότητα, εισπράττονται μόλις 2.000 λογαριασμοί το μήνα. Στο Κατάστημα απασχολείται ένας μόνιμος και ένας έκτακτος υπάλληλος, του οποίου η σύμβαση λήγει στις 15.12.2016 και λόγω των γενικότερων νομοθετικών ρυθμίσεων στις οποίες υπάγεται η ΔΕΗ, δεν υπάρχει άμεση δυνατότητα αντικατάστασης.

Η αναστολή λειτουργίας του ταμείου από 16.12.2016 αποφασίστηκε, αξιολογώντας αφενός τα απολογιστικά στοιχεία της εισπρακτικής δραστηριότητας του Καταστήματος, αλλά πρωτίστως για λόγους που αφορούν στην ασφάλεια των συναλλαγών, καθώς η λειτουργία ταμείου με ένα μόνο υπάλληλο κρίνεται ιδιαίτερα επισφαλής.

Οι πελάτες της ευρύτερης περιοχής, θα συνεχίσουν να εξυπηρετούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, από την πληθώρα εναλλακτικών τρόπων πληρωμής λογαριασμών που διαθέτει η Επιχείρηση, με ή χωρίς φυσική παρουσία του πελάτη (Τράπεζες, ΕΛΤΑ, σούπερ μάρκετ, καταστήματα ΟΠΑΠ κλπ.). Επιπρόσθετα και για όσους πελάτες το επιθυμούν, στο τοπικό Κατάστημα θα συνεχίσει να υπάρχει δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών με κάρτα, καθώς όλα τα Καταστήματα ΔΕΗ διαθέτουν πλέον συσκευές pos.

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