



19 ΙΑΝ. 2017



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, 18/1/2017
Αρ. Πρωτ. 2515

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Γιάννη Πλακιωτάκη

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερώτηση»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμό πρωτ. 2042/15-12-2016 Ερώτηση

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Γιάννη Πλακιωτάκη, επισυνάπτουμε το υπ' αρ. πρωτ. Γρ.Δ/3324/28-12-2016 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε., από το οποίο προκύπτει ότι η επισκεψιμότητα του καταστήματος Ιεράπετρας είναι ιδιαίτερα χαμηλή. Παρά το γεγονός αυτό η επιχείρηση κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών φορέων και των πολιτών της Ιεράπετρας συνεχίζει τη λειτουργία του καταστήματος.

Σημειώνεται ότι η εξόφληση των λογαριασμών της ΔΕΗ 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 υπ' αρ. πρωτ. Γρ.Δ/3324/28-12-2016 έγγραφο της ΔΕΗ ΑΕ (σελ.2)

Σελίδες απάντησης: 1
Σελίδες συνημμένων: 2
Σύνολο σελίδων: 3





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ /3324/28-12-16

Προς : κ. Γ. Σταθάκη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 2042/15-12-2016 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Πλακιωτάκης Γιάννης.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Πλακιωτάκης Γιάννης, με θέμα «Απόφαση αναστολής λειτουργίας του Καταστήματος της ΔΕΗ στην Ιεράπετρα», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Το Κατάστημα Ιεράπετρας λειτουργεί καθημερινά για την εμπορική εξυπηρέτηση των πελατών και η επισκεψιμότητα κυμαίνεται στους 20-25 πελάτες ημερησίως, η οποία κρίνεται ιδιαίτερα χαμηλή. Στο Κατάστημα απασχολείται ένας υπάλληλος.

Για το Κατάστημα Ιεράπετρας, η Επιχείρηση είχε προγραμματίσει αρχικά την αναστολή της λειτουργίας του από τον Οκτώβριο 2016. Η απόφαση αυτή ελήφθη 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 ο μισθωτός που υπηρετεί εκεί, να καλύψει άλλες επείγουσες ανάγκες του Δικτύου Πωλήσεων και συγκεκριμένα του παρακείμενου Καταστήματος Αγίου Νικολάου, η επισκεψιμότητα του οποίου κυμαίνεται περίπου σε 250 άτομα την ημέρα.

Η ανωτέρω απόφαση ενισχύθηκε περαιτέρω, από το γεγονός ότι η Επιχείρηση διαθέτει πλέον πληθώρα 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) και ως εκ τούτου δεν τίθεται θέμα μείωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών μας στη συγκεκριμένη περιοχή.

Ωστόσο, κατανοώντας τις ανησυχίες των τοπικών Φορέων και των πολιτών της Ιεράπετρας, συνεχίζουμε τη λειτουργία του Καταστήματος, 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