

08 ΜΑΡ. 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 7-3-2017

Αρ. Πρωτ. 437

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
✓ **Τμήμα Ερωτήσεων**

ΚΟΙΝ.: Βουλευτή κ. Θεόδωρο Καράογλου

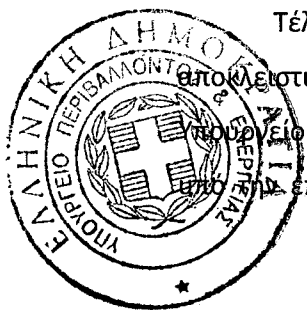
ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Ερώτηση»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμό πρωτ. 3266/8-2-2017 Ερώτηση

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Ερώτησης** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Θεόδωρο Καράογλου, επισυνάπτουμε το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/545/23-2-2017 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε. και το υπ' αριθμ. πρωτ. ΓρΔ/2022/17-2-2017 έγγραφο του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. από τα οποία προκύπτει ότι δεν έχει ληφθεί καμία απόφαση συγχώνευσης ή κατάργησης των Καταστημάτων στη Θεσσαλονίκη. Μάλιστα η ΔΕΗ Α.Ε. για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της έχει προχωρήσει σε επενδύσεις της λειτουργικής αναβάθμισης των τεσσάρων (4) Καταστημάτων της πόλης της Θεσσαλονίκης.

Σημειώνεται 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 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.

Τέλος, σας γνωρίζουμε ότι η διαμόρφωση της οργανωτικής δομής της ΔΕΗ αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα της ίδιας της επιχείρησης και όχι του εποπτεύοντος Υπουργείου. Το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας 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

Επισυνάπτονται:

- Το υπ' αρ. πρωτ. ΓρΔ/545/23-2-2017 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.2)
- Το υπ' αρ. πρωτ. ΓρΔ/2022/17-2-2017 έγγραφο του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (σελ.1)

Σελίδες απάντησης: 2
Σελίδες συνημμένων: 3
Σύνολο Σελίδων: 5

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΕΛΙΣΑΒΕΤ





437

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΝΟΙΞΗ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
Αριθμ. Πρωτ.: 697.....
Ημερομ.: 24-2-17.....

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 545 / 23 - 2 - 17

Προς : κ. Γ. Σταθάκη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή.

Σχετικό : Η υπ' αριθ. πρωτ. 3266/08-02-2017 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Θεόδωρος Καραόγλου.

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ως άνω Ερώτησης που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Θ. Καραόγλου, με θέμα «Πλήρης υποβάθμιση των υπηρεσιών της ΔΕΗ στη Θεσσαλονίκη», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής :

Η αρμοδιότητα για τη σύσταση και λειτουργία των καταστημάτων της ΔΕΗ ανήκει προφανώς στην ίδια την Επιχείρηση.

Στο πλαίσιο αυτό για την εξυπηρέτηση των πελατών μας στην πόλη της Θεσσαλονίκης, η ΔΕΗ λειτουργεί τέσσερα (4) πλήρως οργανωμένα Καταστήματα Πωλήσεων, σε περιοχές που καλύπτουν όλο το πολεοδομικό συγκρότημα της πόλης και σε σημεία με εύκολη πρόσβαση. Τα Καταστήματα μας σε ημερήσια βάση υποδέχονται και εξυπηρετούν περί τους 1.100 πελάτες για όλα τα θέματα εμπορολογιστικής εξυπηρέτησης και περί τους 4.000 πελάτες για πληρωμή λογαριασμών.

Σημειώνουμε ότι στο πλαίσιο του επιχειρησιακού σχεδιασμού δεν προβλέπεται κατάργηση ή συγχώνευση κάποιων εκ των ανωτέρω Καταστημάτων, αλλά αντιθέτως η Εταιρία έχει προχωρήσει σε σημαντικές επενδύσεις αισθητικής και λειτουργικής αναβάθμισης αυτών, οι οποίες έχουν ως στόχο τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ώστε να καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες των πελατών και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Επιπρόσθετα η ΔΕΗ, ακολουθώντας τα πρότυπα και τις πρακτικές όλων των σύγχρονων ηλεκτρικών εταιριών σε διεθνές επίπεδο, πέραν των Καταστημάτων της, έχει αναπτύξει και πληθώρα εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης, όπως ενδεικτικά Τηλεφωνικό Κέντρο και Ηλεκτρονική Πύλη Εξυπηρέτησης, προκειμένου οι πελάτες να έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν οι ίδιοι τον τρόπο που θέλουν να εξυπηρετηθούν, με ή χωρίς τη φυσική τους παρουσία.

Τέλος σημειώνουμε ότι, η ΔΕΗ χαράσσει τη στρατηγική της σε όλους τους τομείς που δραστηριοποιείται με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητάς της, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα. Προς την κατεύθυνση αυτή, το επιχειρησιακό πλάνο της Εταιρίας σχεδιάζεται με πελατοκεντρικό προσανατολισμό και περιλαμβάνει δράσεις οι οποίες έχουν ως στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε γεωγραφικό χώρο με βάση τις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά, σε συνδυασμό με τη συγκράτηση του κόστους εκμετάλλευσης σε αποδεκτά επίπεδα.

Παραμένω στη διάθεσή σας,

ΜΕ ΤΙΜΗ,

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης



Κοινοποίηση :

- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου



Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημ.: ΓρΔ/2022/17.02.2017.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αριθμ. Πρωτ.:	571
Ημερομ.:	17-2-17

Προς : **κ. Γ. Σταθάκη**
Υπουργό
Περιβάλλοντος και Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά : Η με αριθ. 3266/08.02.2017 Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Θεόδωρος Καραόγλου

Κύριε Υπουργέ,

Σε συνέχεια της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης του Βουλευτή κ. Θεόδωρου Καραόγλου και όσον αφορά τον ΔΕΔΔΗΕ θα θέλαμε να σας γνωρίσουμε τα εξής :

Σκοπός της εταιρείας μας είναι η ουσιαστική συνεισφορά στην ανάπτυξη της χώρας μας και στην ευημερία και βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών σε ολόκληρη την επικράτεια, με την αξιόπιστη και οικονομικά αποδοτική παροχή της ηλεκτρικής ενέργειας και με σεβασμό στον άνθρωπο και το περιβάλλον.

Όραμά μας είναι μια εταιρεία - πρότυπο στον κλάδο της Ηλεκτρικής Ενέργειας, η οποία θα παρέχει άριστες υπηρεσίες στους πολίτες, θα λειτουργεί και θα αναπτύσσει το δίκτυο σύμφωνα με τα πρότυπα των πλέον προηγμένων χωρών, και γενικά θα εξασφαλίζει τη μέγιστη ικανοποίηση των χρηστών του Δικτύου και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα, στο χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Με γνώμονα τα ανωτέρω αναφερθέντα η οργάνωση των Υπηρεσιών μας, τα κριτήρια σύστασης, διατήρησης, ή κατάργησης των Μονάδων μας, καθώς και ο τρόπος λειτουργίας τους αποτελούν θέμα ιδιαίτερου βάρους και διαρκούς αξιολόγησης.

Στα πλαίσια αυτά και μέχρι στιγμής καμία απόφαση δεν έχει ληφθεί αναφορικά με τη συγχώνευση υπηρεσιακών μας Μονάδων στην Κεντρική και Ανατολική Θεσσαλονίκη.

Με εκτίμηση

Νικόλαος Χατζηαργυρίου

Κοινοποίηση :

- ΥΠΕΝ/Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
- ΔΕΗ Α.Ε.