ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

11/05/2020

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Η ΔΕΗ δίπλα στους πελάτες της
Επαναλειτουργία Καταστημάτων – Νέες δυνατότητες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στο 11770

Η ΔΕΗ, από τις πρώτες ημέρες εκδήλωσης της πανδημίας Covid-19, έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των εργαζομένων και των πελατών της. Και αυτό θα συνεχίσει να κάνει προσαρμόζοντας αναλόγως τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της, για όσο διαρκεί η πανδημία.

Σήμερα, 11 Μαΐου 2020, επαναλειτούργησαν περισσότερα από 100 καταστήματα της ΔΕΗ αποκλειστικά για **πληρωμές, σύναψη νέων συμβολαίων και αλλαγή στοιχείων συμβολαίων.** Σε όλα τα καταστήματα υπήρξε αυστηρή τήρηση των απαραίτητων μέτρων ασφαλείας για την προστασίας των εργαζομένων και των πελατών, όπως θερμομέτρηση, ειδικές σημάνσεις για τήρηση αποστάσεων, χρήση μασκών, αντισηπτικά, κ.α.

Επιπροσθέτως, οι υπάλληλοι των καταστημάτων σε όλη την επικράτεια κατέγραψαν τα στοιχεία 1000 και πλέον πελατών, ώστε να εξυπηρετηθούν από το τηλεφωνικό κέντρο 11770 εντός της ημέρας και να αποφύγουν έτσι την παραμονή στις ουρές.

Ιδιαίτερα αυξημένη κίνηση υπήρξε στο κεντρικό κατάστημα της Αριστείδου, όπου παρατηρήθηκαν από νωρίς το πρωί εικόνες συνωστισμού έξω από τις πύλες εισόδου. Η κατάσταση ομαλοποιήθηκε μετά τις 9:00 π.μ., με τη συνδρομή και της ΕΛΑΣ προκειμένου οι πελάτες να τηρήσουν τις αποστάσεις ασφαλείας, ενώ με απόφαση της διοίκησης της ΔΕΗ το κατάστημα έμεινε ανοιχτό μέχρι αργά το απόγευμα, ώστε να εξυπηρετηθεί και ο τελευταίος πελάτης.

Η ΔΕΗ προτρέπει τους καταναλωτές της, προκειμένου να αποφύγουν τον όποιο συνωστισμό, να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσα από το site της ΔΕΗ www.dei.gr και από το τηλεφωνικό κέντρο 11770, του οποίου το ωράριο έχει αυξηθεί και πλέον καλύπτει όλο σχεδόν το εύρος συναλλαγών (πληρωμές, νέα συμβόλαια, αλλαγή στοιχείων, διακανονισμοί κλπ).

Μάλιστα, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, η ΔΕΗ έχει ξεκινήσει την επικοινωνία με τους μεγάλους επικοινωνιακούς παρόχους προκειμένου να πετύχει τη μείωση των χρεώσεων στους συνδρομητές τους, οι οποίοι καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο 11770. **Ήδη, έχει συμφωνήσει με τη Wind, η οποία προχώρησε τα τελευταία 24ωρα σε μείωση της χρέωσης κατά 47% για τις κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο προς το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ 11770.**

Η ΔΕΗ συνεχίζει να ενισχύει τα κανάλια επικοινωνίας και εξυπηρέτησης με κάθε τρόπο και ήδη τις τελευταίες ημέρες **εξυπηρετεί τους πελάτες της και μέσα από τη σελίδα της στο Facebook** απαντώντας σε αιτήματα και μηνύματα.

Η εταιρεία θα κάνει ό,τι είναι δυνατόν ώστε να εξυπηρετηθούν οι πελάτες της με τον καλύτερο και ασφαλέστερο τρόπο και είμαστε βέβαιοι ότι με τη συνεργασία όλων θα ανταπεξέλθουμε στις ιδιαίτερες ανάγκες της περιόδου που ζούμε.

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ