04/03/2020

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Η ΔΕΗ ΣΥΝΥΠΕΓΡΑΨΕ ΤΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΩΝ 15 ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ ΤΗΣ EURELECTRIC ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της ΔΕΗ, κ. Γιώργος Στάσσης συνυπέγραψε σήμερα, 4 Μαρτίου 2020, τη διακήρυξη «15 δεσμεύσεων» της Eurelectric για τους οικιακούς πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας σε όλη την Ευρώπη.

Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία των Εθνικών Ενώσεων των Εταιρειών Ηλεκτρικής Ενέργειας (Eurelectric) δεσμεύτηκε με τη στήριξη των μελών της να αναδείξει τους καταναλωτές ως ενεργούς συμμέτοχους στην ενεργειακή μετάβαση και να διασφαλίσει με την ενεργό συμμετοχή τους «ένα βιώσιμο, χωρίς αποκλεισμούς, έξυπνο ενεργειακό μέλλον». Το κείμενο υπογράφουν 92 πάροχοι ηλεκτρικής ενέργειας στην Ευρώπη.

Με τη διακήρυξη αυτή, οι 92 υπογράφοντες δεσμεύονται να βοηθήσουν τους καταναλωτές να επωφεληθούν από την ενεργειακή αποδοτικότητα, την ηλεκτροκίνηση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Δεσμεύονται, επίσης, να παρέχουν προσωποποιημένη πληροφόρηση προκειμένου να βοηθήσουν τους πελάτες τους να διαχειριστούν την ενεργειακή τους κατανάλωση, να έχουν διαφάνεια στις χρεώσεις, τα οφέλη και την απόσβεση των διαθέσιμων τεχνολογιών, να προσφέρουν προϊόντα φιλικά στον χρήστη, να διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων τους και να συνεργάζονται με τις Αρχές για τη στήριξη των κοινωνικά ευάλωτων πελατών.

Αναλυτικά, οι 15 δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στο κείμενο της διακήρυξης της Eurelectric:

Εξαλείφουμε τα εμπόδια ώστε 200 εκατ. πελάτες στην Ευρώπη

να γίνουν συμμέτοχοι στην ενεργειακή μετάβαση

«Διασφαλίζουμε για τους πελάτες μας νέες υπηρεσίες και λύσεις

Καινοτομούμε και συνεργαζόμαστε με τους πελάτες, τους παρόχους υπηρεσιών και τις τοπικές αρχές για να προσφέρουμε βιώσιμες λύσεις σε όλους τους πολίτες. Διευκολύνουμε την υιοθέτηση της ηλεκτροκίνησης, υπηρεσιών ενεργειακής απόδοσης και παραγωγής ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Δεσμευόμαστε να:

1. Βοηθάμε τους πελάτες να στηρίξουν την ηλεκτρική ενέργεια ουδέτερου άνθρακα μέσω διαφορετικών προϊόντων και υπηρεσιών όπως φωτοβολταϊκών και αποθηκευτικών συστημάτων ή μέσω επενδύσεων στην παραγωγή ανανεώσιμων πηγών ενέργειας σε τοπικό επίπεδο.
2. Αναπτύσσουμε καινοτόμες υπηρεσίες και λύσεις για να βοηθήσουμε τους πελάτες να ελέγξουν καλύτερα την ενεργειακή τους κατανάλωση: π.χ. συστήματα διαχείρισης, απόκριση ζήτησης, ενεργειακή απόδοση, συστήματα αποθήκευσης.
3. Ενημερώνουμε συστηματικά και παρέχουμε συμβουλές στους πελάτες σχετικά με τις καταλληλότερες λύσεις για την οικιακή παραγωγή ηλεκτρισμού από ΑΠΕ, τη θέρμανση και τη μόνωση των σπιτιών τους, καθώς και τη φόρτιση των αυτοκινήτων τους.
4. Συμβάλλουμε στη διευκόλυνση υιοθέτησης ηλεκτρικών λύσεων διαδραματίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο διαμεσολαβητή μεταξύ των πελατών και άλλων παρόχων υπηρεσιών που εμπλέκονται στη διαδικασία π.χ. από την υπογραφή της σύμβασης και τη χρηματοδότηση έως την εγκατάσταση και τη συντήρηση.
5. Παρέχουμε την εμπειρία μας στις τοπικές αρχές και κοινωνίες στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διασφάλιση της αποδοχή της κοινής γνώμης σχετικά με την αναγκαία υποδομή που απαιτείται για την ενεργειακή μετάβαση, από τους σταθμούς φόρτισης για ηλεκτροκίνητα οχήματα έως μικρής κλίμακας έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Επιδιώκουμε μια προσιτή και χωρίς αποκλεισμούς ενεργειακή μετάβαση.

Βοηθάμε τους πελάτες να επωφεληθούν από την ηλεκτροκίνηση, την ενεργειακή απόδοση, και ανανεώσιμες πηγές μικρής κλίμακας, συμπεριλαμβανομένων των ενοικιαστών και των πελατών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Είναι εξίσου σημαντικό, η μετάβαση να παραμείνει δίκαιη για όλους τους πελάτες, ιδίως γι' αυτούς που δεν μπορούν ή δεν επιθυμούν να συμμετέχουν ενεργά στην αγορά.

Δεσμευόμαστε να:

6. Βοηθάμε τους πελάτες να επενδύσουν σε κατάλληλες τεχνολογίες όπως οι αντλίες θερμότητας, η παραγωγή ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η αποθήκευση, η έξυπνη φόρτιση των ηλεκτροκίνητων οχημάτων, η μόνωση στο σπίτι, προτρέποντας τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να διαθέτουν υψηλά κονδύλια για την ενεργειακή μετάβαση και να συνεργάζονται με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την παροχή πράσινων χρηματοδοτήσεων.
7. Προσφέρουμε στους πελάτες εξατομικευμένες συμβουλές που θα τους βοηθήσουν να διαχειριστούν καλύτερα την ενεργειακή κατανάλωση, να είναι ενήμεροι για το κόστος, την απόσβεση και τα αναμενόμενα οφέλη των διαθέσιμων τεχνολογιών,
8. Συνεχίζουμε να υποστηρίζουμε χαμηλότερους φόρους και εισφορές στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και κοστοστρεφείς χρεώσεις δικτύου, ώστε να συμβάλλουμε σε μια προσιτή και χωρίς αποκλεισμούς ενεργειακή μετάβαση για όλους τους πελάτες μας.
9. Υποστηρίζουμε τους πελάτες και τις τοπικές κοινωνίες να παράγουν, αποθηκεύουν και να καταναλώνουν από δικές τους ανανεώσιμες πηγές ενέργειας – με ένα δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο και για τους πελάτες και για το σύστημα ηλεκτρικής ενέργειας – για να κερδίζουν επιπλέον έσοδα, παρέχοντας ευελιξία στην εξυπηρέτηση στους διαχειριστές δικτύου,
10. Παρέχουμε στις ευπαθείς ομάδες πελατών συμβουλές και υποστήριξη σχετικά με τις προσφορές και τις υπηρεσίες μας και συνεργαζόμαστε με τις Κυβερνήσεις και τις κοινωνικές υπηρεσίες, ώστε να τους καθοδηγήσουμε στα κατάλληλα μέτρα στήριξης.

Βελτιώνουμε την ενεργειακή εμπειρία του πελάτη μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών και της διαφάνειας

Θέλουμε να είμαστε το αξιόπιστο σημείο επαφής με τους πελάτες, παρέχοντας προϊόντα φιλικά προς το χρήστη και εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου, προστατεύοντας την ιδιωτικότητά τους. Η ψηφιοποίηση απαιτεί να βοηθάμε τους πελάτες να επιλέγουν μεταξύ των διαθέσιμων παρόχων και υπηρεσιών.

Δεσμευόμαστε να:

11. Εξασφαλίζουμε υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση πελατών, υπεύθυνη, φιλική και προσαρμοσμένη στις ανάγκες κάθε πελάτη, από τους πιο ενεργούς έως τους πλέον αδρανείς.
12. Βοηθάμε τους πελάτες να ενημερωθούν για όλα τα προϊόντα παρέχοντας σαφή, διαφανή και συνεπή πληροφόρηση σχετικά με τις προσφορές, τα συμβόλαια και τους λογαριασμούς,
13. Προσφέρουμε φιλικά προς το χρήστη προϊόντα και υπηρεσίες με εύκολη εγγραφή (opt-in) και απεγγραφή (opt-out),

14. Γινόμαστε κέντρο πληροφόρησης για τους μηχανισμούς στήριξης και τις τεχνολογικές επιλογές και να παρέχουμε στους πελάτες μας διοικητική υποστήριξη και καθοδήγηση.
15. Εφαρμόζουμε τις καλύτερες πρακτικές προστασίας δεδομένων για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες έχουν πλήρη έλεγχο των δεδομένων που παρέχουν οι ίδιοι, ή τρίτοι για λογαριασμό τους».

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ