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

06/05/2020

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Επαναλειτουργία Καταστημάτων 11.05.2020

- **Μόνο για πληρωμές, νέα συμβόλαια, αλλαγή στοιχείων συμβολαίων**
- **4 νέες υπηρεσίες στο 11770**
- **Όλες οι υπηρεσίες από απόσταση στο www.dei.gr και στο 11770**
- **Μεγάλη ανταπόκριση των πελατών στις νέες υπηρεσίες της ΔΕΗ**

Η ΔΕΗ Α.Ε. ακολουθώντας πλήρως τις οδηγίες της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της πανδημίας του COVID-19 προχωρεί στην επαναλειτουργία των καταστημάτων της από τη **Δευτέρα 11 Μαΐου.**

Τα καταστήματα θα λειτουργούν **αποκλειστικά** για:

- Πληρωμές
- Σύναψη Νέων Συμβολαίων
- Αλλαγή στοιχείων Συμβολαίων.

Για την προστασία των πελατών και των εργαζομένων της, η είσοδος στα καταστήματα της ΔΕΗ θα γίνεται μετά από θερμομέτρηση των εισερχομένων στο χώρο των καταστημάτων μέσα από ειδικές πύλες ή συσκευές θερμομέτρησης. Η ΔΕΗ έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της και τα στοιχεία της θερμομέτρησης δεν θα καταγράφονται. Παράλληλα, μέσα στα καταστήματα θα υπάρχουν συσκευές απολύμανσης των χεριών, ενώ οι υπάλληλοι θα φορούν υποχρεωτικά μάσκες. Το ίδιο συνίσταται και στους πελάτες, που εισέρχονται στο χώρο. Ήδη, στα καταστήματα έχει τοποθετηθεί το σχετικό ενημερωτικό υλικό.

Όλες οι υπόλοιπες εργασίες θα συνεχίσουν να εκτελούνται από τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης της ΔΕΗ και συγκεκριμένα από την ιστοσελίδα www.dei.gr και το τηλεφωνικό κέντρο **11770**, τα οποία έχουν αναβαθμίσει το πλήθος και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Μέσα από την ιστοσελίδα της ΔΕΗ www.dei.gr όλοι οι πελάτες μπορούν:

- Να πληρώσουν ηλεκτρονικά μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, χωρίς καμία επιπλέον τραπεζική προμήθεια
- Να εγγραφούν στον ηλεκτρονικό λογαριασμό e-bill κάνοντας χρήση και της έκπτωσης των €5/λογαριασμό, που ισχύει έως τα τέλη Ιουνίου
- Να συνάψουν νέα συμβόλαια ή να κάνουν αλλαγή των στοιχείων του συμβολαίου τους μέσω της νέας υπηρεσίας e-contract της ΔΕΗ.

Στο τηλεφωνικό κέντρο 11770 έχουν προστεθεί 4 νέες υπηρεσίες:

- Το ωράριο έχει διευρυνθεί κατά 2 ώρες (07:00-21:00)
- Δίνεται η δυνατότητα για πληρωμές από το τηλέφωνο καθημερινά 09:00-17:00 με τον Κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής που αναγράφεται στον λογαριασμό και τον αριθμό της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας, χωρίς πρόσθετους κωδικούς
- Επιλογή Υπηρεσίας Επιστροφής Κλήσης για όσους είναι σε αναμονή πάνω από 3’
- Διακανονισμοί και για ποσά άνω των €5.000, που μέχρι πρότινος πραγματοποιούνταν στα καταστήματα.

Οι πελάτες της ΔΕΗ μπορούν να επικοινωνήσουν για οποιαδήποτε πληροφορία ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας www.dei.gr ή τηλεφωνικά στο 11770.

Σε αυτή την ιδιαίτερα κρίσιμη περίοδο για τη χώρα η ΔΕΗ αλλάζει τον τρόπο εξυπηρέτησης, βάζοντας πάνω από όλα την ασφάλεια των πελατών της, ανταποκρινόμενη στα νέα δεδομένα.

Παράλληλα και οι πελάτες έκαναν εκτεταμένη χρήση των νέων δυνατοτήτων που παρέχονται από τα εναλλακτικά κανάλια της ΔΕΗ.

Ήδη, από τις 26 Μαρτίου 2020 στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ www.dei.gr:

- Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αυξήθηκαν κατά 80%
- Οι νέοι πελάτες e-bill παρουσίασαν αύξηση 300%
- Τα ηλεκτρονικά αιτήματα αυξήθηκαν 84%
- Πάνω από το 30% του συνόλου των συναλλαγών διενεργείται ηλεκτρονικά.

Αντίστοιχα, στο τηλεφωνικό κέντρο 11770 παρατηρείται στο ίδιο διάστημα:

- Αύξηση των απαντημένων κλήσεων 45%
- Επιστροφή 15.000 κλήσεων σε πελάτες μέσω της υπηρεσίας call back.

Η ΔΕΗ θα συνεχίσει να αναβαθμίζει την ποιότητα των υπηρεσιών της , με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των εκατομμυρίων πελατών της. #ΜένουμεΑσφαλείς και εξυπηρετούμαστε εύκολα και γρήγορα από το σπίτι, το γραφείο, το tablet ή το κινητό μας.

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ