



Δελτίο Τύπου

24 Μαΐου 2022

Νέο διευρυμένο ωράριο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

- Το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ λειτουργεί από τις 07:00 έως τις 23:00 τις καθημερινές και από τις 10:00 έως τις 20:00 το Σάββατο
- Το 2021 απαντήθηκαν περισσότερες από 4 εκατομμύρια κλήσεις, ενώ μέσα στο 2022 εξυπηρετούνται περισσότεροι από 400 χιλιάδες πελάτες κάθε μήνα

Η ΔΕΗ παραμένοντας συνεπής στην υπόσχεσή της για διαρκή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών της, διευρύνει το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού της κέντρου και προσφέρει τη δυνατότητα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί, καθημερινά από τις 07:00 έως τις 23:00 και τα Σάββατα από τις 10:00 έως τις 20:00.

Με το νέο διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης, καλώντας τον δωρεάν αριθμό 800 900 1000, το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ:

- προσφέρει ενημέρωση για νέα προϊόντα και υπηρεσίες,
- δέχεται αιτήματα για τη σύναψη σύμβασης ρεύματος και φυσικού αερίου,
- πραγματοποιεί διακανονισμούς πληρωμών,
- πραγματοποιεί εξόφληση λογαριασμών με τη χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας,
- παρέχει πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με χρεώσεις που περιλαμβάνουν οι λογαριασμοί,
- προσφέρει βοήθεια σε θέματα τεχνικής υποστήριξης e-bill.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια των μη εργασίμων ωρών, οι πελάτες μας μπορούν να λαμβάνουν αυτοματοποιημένες πληροφορίες για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και τους τρόπους εξόφλησής του, καθώς και για την εξέλιξη της πορείας των αιτήσεών τους προς τη ΔΕΗ.

Η εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πελάτες της ΔΕΗ στις υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης επιβεβαιώνεται καθημερινά. Ενδεικτικά, το 2021 απαντήθηκαν περισσότερες από 4 εκατομμύρια κλήσεις, ενώ μέσα στο 2022 κάθε μήνα εξυπηρετούνται περισσότεροι από 400 χιλιάδες πελάτες.

Πληροφορίες Χαλκοκονδύλη 30 +30 210 529 3404
Γραφείου 104 32, Αθήνα +30 210 523 1807
Τύπου dei.gr





Επισημαίνεται ότι για το 80% αυτών των κλήσεων ο μέσος χρόνος αναμονής δεν ξεπερνά τα 20 δευτερόλεπτα.

Παράλληλα, η ΔΕΗ διενεργεί τηλεφωνική έρευνα προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης από την εμπειρία εξυπηρέτησης. Σημειώνεται ότι το 80% των ερωτηθέντων δηλώνουν ικανοποιημένοι ή απόλυτα ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Το εύρος των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης, οι εναλλακτικοί τρόποι υποστήριξης (τηλεφωνική, ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, chat, αυτοματοποιημένη πληροφόρηση), η δωρεάν κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο καθώς και η διεύρυνση του ωραρίου, φέρνουν τη ΔΕΗ πιο κοντά στους πελάτες της.

Η ΔΕΗ θα συνεχίσει να εξελίσσει τις υπηρεσίες της, ενδυναμώνοντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας για την καλύτερη, αμεσότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της.