



Δελτίο Τύπου

2 Αυγούστου 2022

Προσβασιμότητα για όλους Service for all: Νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης της ΔΕΗ για άτομα με προβλήματα ακοής

Η ΔΕΗ αναγνωρίζοντας ότι η προσβασιμότητα στις υπηρεσίες της χωρίς αποκλεισμούς αποτελεί κοινωνική και ηθική υποχρέωση της, επεκτείνει τις δυνατότητες εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών και προς τους καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής (κωφούς και βαρήκοους).

Απόλυτα εναρμονισμένη με τους στόχους της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την πελατοκεντρική πολιτική που εφαρμόζει, δεσμεύεται για την ισότιμη πρόσβασή τους, επιδιώκοντας όχι μόνο την ικανοποίηση των αναγκών τους αλλά την εξυπηρέτηση και διευκόλυνσή τους.

Από την Παρασκευή 1 Ιουλίου 2022 μέσω της νέας υπηρεσίας Εξυπηρέτησης «Service for all», το καταναλωτικό κοινό με προβλήματα ακοής μπορεί αυτόνομα, εύκολα και με ασφάλεια να προσεγγίσει και να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ΔΕΗ. Η νέα υπηρεσία Εξυπηρέτησης της ΔΕΗ «Service for all» έχει την υποστήριξη της Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος (ΟΜΚΕ).

Οι πελάτες της ΔΕΗ αλλά και κάθε ενδιαφερόμενος/η μπορούν μέσω του www.dei.gr να επισκεφθούν την εφαρμογή <https://serviceforall.dei.gr> για να προγραμματίσουν το ραντεβού τους με εκπρόσωπο της Εξυπηρέτησης Πελατών, παρουσία διερμηνέα νοηματικής προκειμένου να πάρουν πληροφορίες αλλά και να επιλύσουν κάθε αίτημα τους. Συγκεκριμένα:

- Η επιλογή του ραντεβού πραγματοποιείται με απλά βήματα μέσω της εφαρμογής <https://serviceforall.dei.gr> όπου ο πελάτης λαμβάνει επιβεβαιωτικό sms και e-mail με τα στοιχεία εισόδου,

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





- Κατά το προγραμματισμένο ραντεβού ο πελάτης συμμετέχει σε βιντεοκλήση, παρουσία διερμηνέα που χρησιμοποιεί την Ελληνική Νοηματική Γλώσσα και εξυπηρετείται από εξειδικευμένο εκπρόσωπο της Εξυπηρέτησης πελατών,
- Μέσω της εφαρμογής παρέχεται η δυνατότητα αποστολής εγγράφων και μηνυμάτων μέσω chat,
- Στο τέλος της επικοινωνίας ο πελάτης λαμβάνει sms προκειμένου να απαντήσει σε Έρευνα Ικανοποίησης σε 3 σύντομες ερωτήσεις.

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 9:00 έως και τις 21:00.

Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Πελατών Ιωάννης Τσαγιάννης δήλωσε σχετικά: «Η προσβασιμότητα, εκτός από νομοθετικά κατοχυρωμένο δικαίωμα, αποτελεί ταυτόχρονα συλλογική ηθική και κοινωνική υποχρέωση. Μέσα από εργώδη προετοιμασία μηνών η ΔΕΗ προσφέρει μια νέα υπηρεσία στους συμπολίτες μας με προβλήματα ακοής. Είμαστε η πρώτη εταιρεία στον χώρο της ενέργειας και από τις λίγες στην Ελλάδα που παρέχουμε την υπηρεσία αυτή.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ολόθερμα όλους όσοι συνέβαλαν σε αυτό το σημαντικό έργο. Η ΔΕΗ θα συνεχίζει να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την πλήρη, ισότιμη και απεριόριστη πρόσβαση και συμμετοχή όλων στις υπηρεσίες της, συμβάλλοντας στην εξάλειψη διακρίσεων και αποκλεισμών».