



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 15 Μαΐου 2020
Αριθ. Πρωτ. :23626

ΠΡΟΣ:

ΔΕΗ Α.Ε.
Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

ΘΕΜΑ: “Έγγραφο Σύσταση σχετικά με τις αυξημένες χρεώσεις τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε.”

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”, έχει γίνει αποδέκτης πολλών αναφορών καταναλωτών σχετικά με την ιδιαίτερα υψηλή χρέωσή τους για κλήσεις προς τον πενταψήφιο αριθμό (11770) της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. για εξυπηρέτηση πελατών, που σύμφωνα με τις αναφορές φθάνει σε ορισμένες περιπτώσεις και το ποσό των πενήντα (50) ευρώ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ήδη από τον Μάιο του 2018, έχει απευθύνει έγγραφο Πρόταση προς τους Προμηθευτές και τους Διαχειριστές Δικτύων της Αγοράς Ενέργειας, μεταξύ των οποίων και προς τη ΔΕΗ Α.Ε. προκειμένου να προχωρήσουν σε καθιέρωση εναλλακτικού, δεκαψήφιου αριθμού, όπου δεν υπήρχε, για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών-Πελατών τους (βλ. υπ' αριθ. 22428/22 Μαΐου 2018 έγγραφο Πρόταση της Αρχής).

Η ως άνω Πρόταση έγινε δεκτή από τη συντριπτική πλειοψηφία των Προμηθευτών και των Διαχειριστών. Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της σχετικά με την ύπαρξη δεκαψήφιου αριθμού (211 211 0770), έως και σήμερα, δεν έχει προχωρήσει στην καθιέρωση δεκαψήφιου αριθμού τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για κλήσεις από σταθερό αλλά και κινητό τηλέφωνο με κατάλληλη γνωστοποίηση τόσο στον ιστότοπο όσο και στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης της εταιρείας.

Όπως έχουμε επισημάνει, με συνεχείς έγγραφες οχλήσεις της Αρχής τα τελευταία δύο έτη προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., ο ως άνω δεκαψήφιος αριθμός παρουσιάζεται σε μη εμφανές σημείο του ιστότοπου (Αρχική Σελίδα>Επικοινωνήστε μαζί μας>Οικιακοί Πελάτες>Θέματα Λογαριασμών>Τηλέφωνα Επικοινωνίας) σε αντίθεση με τον πενταψήφιο αριθμό “11770” ο οποίος προβάλλεται σταθερά σε περίοπτες, κεντρικές θέσεις στην ιστοσελίδα της εταιρείας και στον Λογαριασμό Κατανάλωσης. Επιπλέον, μέχρι πρότινος, ο ως άνω δεκαψήφιος αριθμός αναφερόταν

ως αριθμός εξυπηρέτησης κατοίκων εξωτερικού (αναφέρεται πλέον και για κλήσεις από κινητό), ο οποίος δρομολογείται στον πενταψήφιο αριθμό εξυπηρέτησης.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

α) **Απευθύνει Σύσταση** προς τη ΔΕΗ Α.Ε. για τη θέσπιση δεκαψήφιου αριθμού τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για όλους τους καταναλωτές-Πελάτες που καλούν **είτε από σταθερό είτε από κινητό τηλέφωνο,**

β) **Καλεί** την ΔΕΗ Α.Ε. να γνωστοποιήσει καταλλήλως τον δεκαψήφιο αυτόν αριθμό και να τον αναδείξει τόσο στον σχετικό ιστότοπό της όσο και στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης της εταιρείας και

γ) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η ΔΕΗ Α.Ε. δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση εντός πέντε (5) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, αυτή θα δημοσιοποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 5 του νόμου 3297/2014.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα