



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 12 Ιουνίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :14854

ΠΡΟΣ:

ΔΕΗ Α.Ε.
κ. Μ. Παναγιωτάκη
Προέδρο ΔΕΗ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30
106 80 Αθήνα
.

ΘΕΜΑ: “Θέματα Προστασίας Καταναλωτών – Αδυναμία εξόφλησης λογαριασμών”.

Κύριε Πρόεδρε,

Με την παρούσα θα θέλαμε να αναφερθούμε σε ένα μείζον θέμα, το οποίο απασχολεί μεγάλο αριθμό καταναλωτών, όπως προκύπτει από τις αναφορές που έχει δεχθεί η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”.

Στο επίκεντρο των αναφορών αυτών βρίσκεται η αναγκαιότητα υπάρξεως βιώσιμων διακανονισμών ώστε να δοθεί η δυνατότητα εξόφλησης των οφειλών ευπαθών ομάδων καταναλωτών που δυσκολεύονται να αποπληρώσουν τους λογαριασμούς της ΔΕΗ.

Η συρρίκνωση των οικογενειακών εισοδημάτων λόγω της οικονομικής κρίσης και της ύφεσης των τελευταίων ετών, σε συνδυασμό με την παροδική ή μακρόχρονη ανεργία καταναλωτών ηλεκτρικής Ενέργειας, αποτέλεσαν και αποτελούν αντικειμενικές αιτίες της πρόσκαιρης ή και μόνιμης σε πολλές περιπτώσεις αδυναμίας τους να εξοφλούν τρέχουσες ή συσσωρευμένες οφειλές από λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει απευθυνθεί στη ΔΕΗ Α.Ε. με σειρά έγγραφων συστάσεων (βλ. πιο πρόσφατη υπ' αριθ. 5830/5 Μαρτίου 2015), επισημαίνοντας τόσο τη σημασία της διασφάλισης της παροχής συνεχούς τροφοδότησης ηλεκτρικής ενέργειας, που είναι απαραίτητη για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ), όσο και την ανάγκη για την κατάρτιση μακρόχρονων διακανονισμών. Κριτήριο για τους διακανονισμούς αυτούς είναι η δυνατότητα καταβολής της συνήθους τετραμηνιαίας κατανάλωσης της παροχής (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει, ΑΚ 281, 288, 914 και παρ. 9 άρθρο 39 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες).

Η Πολιτεία, λαμβάνοντας υπόψη και τις απόψεις της Αρχής μας, παρενέβη νομοθετικά, διασφαλίζοντας σε ικανοποιητικό βαθμό την αδιάλειπτη παροχή ρεύματος στις ασθενέστερες οικονομικά κατηγορίες των καταναλωτών (βλ. Μητρώο Ευάλωτων Πελατών,

Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, ν. 4320/15).

Παρ' όλα αυτά, και όπως ήδη έχουμε επισημάνει, εξακολουθεί να υφίσταται πληθώρα περιπτώσεων καταναλωτών, οι οποίες δεν υπάγονται στις ανωτέρω κατηγορίες. Είτε λόγω εισοδήματος (μεγαλύτερο από 12.000 ευρώ) είτε λόγω επαγγελματικής χρήσης του ηλεκτρικού ρεύματος (βλ. ιδίως πολύ μικρές ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις). Σε αυτές τις περιπτώσεις η απρόσκοπτη καταβολή των αυξημένων λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας παραμένει ιδιαίτερα δυσχερής. Και τούτο διότι το ισχύον πρόγραμμα διακανονισμών της ΔΕΗ Α.Ε. δεν παρέχει τη σχετική δυνατότητα ρύθμισης λόγω του μικρού αριθμού δόσεων (12 δόσεις αντί 36 δόσεων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε), αλλά και των εξαιρέσεων τις οποίες περιλαμβάνει για όσους έχουν αθετήσει παλαιότερους διακανονισμούς, χωρίς να λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι, στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, αυτό οφείλεται στην άρνηση της εταιρείας να προχωρήσει σε βιώσιμους διακανονισμούς.

Κύριε Πρόεδρε,

οι υπηρεσίες και τα αγαθά γενικού - κοινωνικού ενδιαφέροντος, που παρέχονται από δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες, όπως η ηλεκτρική ενέργεια, θεωρούνται βασικές για τη λειτουργία της σύγχρονης κοινωνίας. Η διαθεσιμότητα, η τιμή και η ποιότητα των υπηρεσιών και των αγαθών αυτών είναι εξ ορισμού υψίστης σημασίας για τους καταναλωτές, πολύ περισσότερο στο πλαίσιο της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζει η χώρα μας και οι πολίτες-καταναλωτές.

Κατά συνέπεια, παρακαλούμε για τις ενέργειες σας σχετικά με την άμεση εξέταση του θέματος και την εφαρμογή αποτελεσματικού και βιώσιμου προγράμματος ρύθμισης οφειλών των καταναλωτών το οποίο θα είναι σε αντιστοιχία με την αξία και τη δυνατότητα καταβολής της συνήθους, τρέχουσας κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.

Περαιτέρω, θα θέλαμε να αναφερθούμε σε μια σειρά θεμάτων για τα οποία η Αρχή μας έχει, κατ' επανάληψη, προβεί σε έκδοση εγγράφων συστάσεων (βλ. σχετικές Ετήσιες Εκθέσεις), χωρίς ανταπόκριση από τη ΔΕΗ Α.Ε. Τα ζητήματα αυτά άπτονται των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και ιδίως: α) της βελτίωσης της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών και του χρόνου απάντησης σε έγγραφα ερωτήματα τους, καθώς και της παροχής δυνατότητας υποβολής αιτημάτων μέσω τηλεομοιοτυπίας, β) της ειδικής ενημέρωσης των Πελατών σε περίπτωση έκδοσης εντολής απενεργοποίησης του μετρητή, γ) της μη άρνησης σύναψης σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λόγω οφειλών προηγούμενου Πελάτη της ίδιας παροχής, δ) της μη χρέωσης αναδρομικής κατανάλωσης πέραν των 24 μηνών από την διόρθωση αυτής και της αναλυτικής αιτιολόγησης της τιμολόγησης σε περίπτωση έκδοσης διορθωτικών λογαριασμών κατανάλωσης.

Παραμένουμε στην διάθεσή σας για κάθε συνεργασία .

Με εκτίμηση,

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού
κ. Γεώργιο Σταθάκη
Νίκης 5-7
101 80 Αθήνα

2. Υπουργό Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας
κ. Παναγιώτη Λαφαζάνης
Αμαλιάδος 17
115 23 Αθήνα

3. Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
κ. Αντώνη Παπαδεράκη
Πλατεία Κάννιγγος
101 81 Αθήνα

4. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
118 54 Αθήνα

Συν: Η υπ' αριθ. 5830/5 Μαρτίου 2015 έγγραφη σύστασή της Αρχής μας.
Η υπ' αριθ. 12382/3 Ιουνίου 2014 έγγραφη σύστασή της Αρχής μας.