



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αθήνα 7 Δεκεμβρίου 2020
Αριθ. Πρωτ. :58540

Προς:

(1) ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.

Κεντρική Υπηρεσία

Διεύθυνση Δικτύου Λιανικής & Εξυπηρέτησης Πελατών

Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών

Αδριανουπόλεως 45

160 70 Καισαριανή

a.kosma@elta-net.gr

(2) Δ.Ε.Η. Α.Ε.

Θέμα: Καθυστερημένη επίδοση λογαριασμών ρεύματος.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” γίνεται αποδέκτης κατά το τελευταίο χρονικό διάστημα συσσωρευμένων παραπόνων από καταναλωτές σχετικά με την καθυστερημένη παραλαβή, μέσω συμβατικού ταχυδρομείου (ΕΛ.ΤΑ.), των λογαριασμών ρεύματος της Δ.Ε.Η., με αποτέλεσμα να προβαίνουν, ανυπαίτως, σε εκπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών αυτών.

Πρόκειται για καταναλωτές που, λόγω κυρίως έλλειψης εξοικείωσης με τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, δεν είναι εγγεγραμμένοι στη σχετική εφαρμογή “e-bill” της εταιρείας “Δ.Ε.Η. Α.Ε.”, ώστε να λαμβάνουν γρήγορα και με ηλεκτρονικό τρόπο τους λογαριασμούς τους.

Όπως είναι γνωστό, η εκπρόθεσμη εξόφληση δεν αποκλείει την επιβάρυνση των καταναλωτών με τόκους υπερημερίας ούτε το ενδεχόμενο διακοπής της παροχής τους λόγω οφειλής, μη αποκλειόμενων, επιπλέον, της απώλειας της “έκπτωσης συνέπειας”, αλλά και της επιβάρυνσής τους με τυχόν κόστη επανασύνδεσης του ρεύματος. Πρόκειται για επιπτώσεις, με τις οποίες κινδυνεύουν να έρθουν αντιμέτωποι καταναλωτές, οι οποίοι πάραυτα επιδιώκουν να είναι συνεπείς απέναντι στις πάγιες οικονομικές τους υποχρεώσεις.

Με την παρούσα θα θέλαμε, αφενός, να επιστήσουμε την προσοχή σας στο συγκεκριμένο ζήτημα, το οποίο, όπως γνωρίζετε, είχε ανακύψει ξανά και την πρώτη περίοδο της πανδημίας, αλλά να σας καλέσουμε, παράλληλα, σε ενέργειες για την



άμεση ομαλοποίηση της κατάστασης. Συγκεκριμένα, καλούμε:

(α) Την εταιρεία “ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.” να μεριμνά για την έγκαιρη επίδοση των λογαριασμών ρεύματος στους καταναλωτές από τη στιγμή της βεβαιωμένης παραλαβής τους από την εταιρεία “Δ.Ε.Η. Α.Ε.” (σύμφωνα με την ημερομηνία που αναγράφεται επί των ταχυδρομικών φακέλων), ενισχύοντας, όπου χρειάζεται, τις υποδομές της σε έμπυχο και υλικό δυναμικό για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και για την καλύτερη, εν γένει, εκτέλεση των συμβατικών της υποχρεώσεων.

(β) Την εταιρεία “Δ.Ε.Η. Α.Ε.” να προχωρήσει στη λήψη -και δημοσιοποίηση- μέτρων, προκειμένου να μην υπάρξουν οι ως άνω ανεπιθύμητες οικονομικές επιπτώσεις στους καταναλωτές, ιδίως τους συνεπείς με βάση το ιστορικό πληρωμών τους, αλλά και να έρθει σε άμεση συνεννόηση με την εταιρεία “ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.” για τον εντοπισμό των αιτίων του προβλήματος και την επίλυσή του.

(γ) Αμφότερες τις εταιρείες να συντονίσουν τις προσπάθειές τους και να υιοθετήσουν τα κατάλληλα εκείνα προληπτικά μέτρα, με βάση και την εμπειρία τους από την παρούσα, αλλά και προηγούμενες ανάλογες καταστάσεις, ώστε να αποσοβηθεί η αναστάτωση των καταναλωτών από τυχόν εμφάνιση του ίδιου προβλήματος ξανά στο μέλλον.

(δ) Αμφότερες τις εταιρείες να γνωστοποιήσουν στην Αρχή μας, **εγγράφως και εντός το αργότερο δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας**, τα διαπιστωμένα αίτια του προβλήματος και το προς εφαρμογή σχέδιο δράσης για την αντιμετώπισή του.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Κοινοποίηση:

Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών (Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε, Παπάγου)

ΕΕΤΤ (Λ. Κηφισίας 60, Μαρούσι)

ΡΑΕ (Πειραιώς 132, Αθήνα 118 54)

