



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 1 Ιουνίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :25796

ΠΡΟΣ:

ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Τον Δ/νοντα Σύμβουλο κ. Αναστάσιο Μάνο
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Αναφορές καταναλωτών σχετικά με τη μη διόρθωση υπερογκών καταναλώσεων..

κ. Πρόεδρε,

Με την παρούσα θα θέλαμε να αναφερθούμε σε ένα σημαντικό θέμα, το οποίο απασχολεί σημαντικό αριθμό καταναλωτών, όπως προκύπτει από τις υποθέσεις που χειρίζεται η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή.

Όπως γνωρίζετε, η Αρχή μας δέχεται αναφορές καταναλωτών σχετικά με την έκδοση λογαριασμών επί ιδιαίτερα αυξημένων και προφανώς λανθασμένων καταναλώσεων χιλιάδων κιλοβατωρών για λίγες μόνο ημέρες κατανάλωσης. Το φαινόμενο αυτό, που παρουσιάζεται, συνήθως, κατά τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας, προκαλεί σημαντική οικονομική ζημία στους καταναλωτές, λόγω της κλιμακωτής τιμολόγησης της κατανάλωσης.

Κατά το τελευταίο χρονικό διάστημα, έχουμε διαπιστώσει ότι η εταιρεία σας, αντί να προβαίνει στον απαραίτητο έλεγχο και διόρθωση των καταναλώσεων αυτών, όπως ορίζει με σαφήνεια η κείμενη νομοθεσία, συστηματικά αρνείται να εκτελέσει τις νόμιμες υποχρεώσεις της.

Η Αρχή μας, εκδίδει έγγραφες Συστάσεις προς την εταιρεία (βλ. ενδεικτικά συνημμένη έγγραφη Σύσταση), καλώντας την να προβαίνει στην νόμιμη εκτέλεση των καθηκόντων της και ιδίως:

- α) Στον έλεγχο της κάθε μέτρησης κατά την καταχώριση αυτής στο μηχανογραφικό σύστημα.
- β) Στον μεταγενέστερο έλεγχο της μέτρησης μετά από σχετικό αίτημα του καταναλωτή, σύμφωνα με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής και
- γ) στον αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης ανάμεσα στον παλαιό και τον νέο Προμηθευτή.

Η εταιρεία σας, δεν κάνει δεκτές τις ως άνω έγγραφες Συστάσεις της Αρχής, αρνούμενη να αναγνωρίσει την υποχρέωση της για εκτέλεση του σχετικού έργου, επικαλούμενη λάθη στην

καταχώριση των ενδείξεων από τους Προμηθευτές.

Όπως έχουμε ήδη επισημάνει, τυχόν λάθη των Προμηθευτών δεν απαλλάσσουν τον Διαχειριστή του Δικτύου από την υποχρέωση εκτέλεσης των ιδιαίτερα κρίσιμων καθηκόντων του Διαχειριστή του Δικτύου, τα οποία αφορούν σε αυτόν ακριβώς τον τελικό έλεγχο των μετρήσεων και την προστασία των καταναλωτών από υπέρογκες χρεώσεις λόγω λανθασμένων καταχωρήσεων των ενδείξεων.

Επιπλέον, θα θέλαμε να επισημάνουμε ορισμένα ιδιαίτερω σοβαρά προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζουμε κατά τη συνεργασία μας με την εταιρεία σας διαχρονικά και τα οποία δυσχεραίνουν σημαντικά το έργο της Αρχής καθώς και την ορθή εξυπηρέτηση των καταναλωτών, σύμφωνα με τα νόμιμα δικαιώματα τους:

Την ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση αποστολής των απαντήσεων εκ μέρους της εταιρείας σας επί των αναφορών, η οποία συνήθως υπερβαίνει τους 3 μήνες. Σημειώνουμε μάλιστα στο σημείο αυτό το γεγονός ότι σε 38 αναφορές το 2022 δεν λάβαμε καν απάντηση, με την συγκεκριμένη τάση το 2023 να είναι αυξητική. Η περιορισμένη αυτή ανταπόκριση σας δημιουργεί αρνητικές εντυπώσεις στους καταναλωτές, όταν η εταιρία δε συμβάλλει όπως υποχρεούται στην προσπάθεια να διαλευκανθεί μια καταγγελία και εν συνεχεία στην συμβιβαστική επίλυσή της.

Σημειωτέον ότι οι έγγραφες απαντήσεις επί των αναφορών αποστέλλονται από τα κατά τόπους καταστήματά της εταιρείας, χωρίς να υπάρχει κεντρικός συντονισμός.

Η συγκεκριμένη πρακτική έχει ως αποτέλεσμα:

- α) για παρόμοια προβλήματα να λαμβάνουμε διαφορετικές τοποθετήσεις της εταιρείας,
- β) οι συστάσεις μας για λανθασμένες πρακτικές υποκαταστημάτων σας απαντώνται από τα ίδια τα υποκαταστήματα, που τις εφαρμόζουν.

Παρακαλούμε για τις άμεσες ενέργειες σας σχετικά με την επίλυση των αναφερθέντων ζητημάτων τα οποία είναι εξαιρετικά σημαντικά για την ομαλή λειτουργία της αγοράς Ενέργειας.

Είμαστε στη διάθεση σας για κάθε συνεργασία.

Με εκτίμηση,

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και 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 Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα