

Αθήνα, 11 Οκτωβρίου 2016

Αριθ. Πρωτ. Φ. 1300.2/37714/2016

Πληροφορίες: Αικατερίνη Φλιάτουρα

Μαρία Αποστόλου

Προς:

Διεύθυνση Πωλήσεων ΔΕΗ Α.Ε.

Τομέας Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών

Ναυρίνου 10

104 32 Αθήνα

Υπόψη: κυρίας Χριστοδουλοπούλου

Θέμα: Τροποποίηση του προγράμματος ρύθμισης των ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τη ΔΕΗ Α.Ε.

Αξιότιμες Κυρίες και Αξιότιμοι Κύριοι,

Ο Συνήγορος του Πολίτη κατά τους τελευταίους μήνες¹ λαμβάνει αρκετές αναφορές πολιτών σχετικά με το εν θέματι ζήτημα και τη δυνατότητα παρέμβασης της Ανεξάρτητης Αρχής προκειμένου να επιτευχθεί η ένταξή τους στο συγκεκριμένο πρόγραμμα της ΔΕΗ Α.Ε, που βρίσκεται σε εξέλιξη ήδη από τον Απρίλιο του 2016.

Ειδικότερα, κατά τους μήνες Αύγουστο και Σεπτέμβρη του 2016 το αντικείμενο της πλειονότητας των συγκεκριμένων υποθέσεων αφορούσε την απόρριψη αιτήματος ένταξης των πελατών της Επιχείρησής σας στην ευνοϊκή ρύθμιση των 36 δόσεων, λόγω του ότι είχε προηγηθεί διακοπή ηλεκτροδότησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη το από 12.8.2016 Δελτίο Τύπου της ΔΕΗ Α.Ε. σύμφωνα με το οποίο *«...στις περιπτώσεις που κάποιοι πελάτες δεν προσέρχονται αυτοβούλως αλλά αφού η Επιχείρηση αναγκάζεται λόγω της παρατεταμένης ασυνέπειας και αδιαφορίας τους να διακόψει την ηλεκτροδότησή τους, προκειμένου να γίνει επανασύνδεση θα καταβάλλεται το 30 % της οφειλής και το υπόλοιπο θα εξοφλείται σε 8 δόσεις κατ'*

¹ Αύγουστο, Σεπτέμβριο και Οκτώβριο.



ανώτατο», ενημέρωνε τους διαμαρτυρούμενους πολίτες για την αδυναμία περαιτέρω διαμεσολάβησής του.

Ωστόσο, στο από 28.9.2016 νεώτερο Δελτίο Τύπου της Επιχείρησης σχετικά με την παράταση της ρύθμισης για ένα μήνα, έως την 31^η Οκτωβρίου 2016, αναφέρεται ότι «*Το ΔΣ της ΔΕΗ...δίνει την ευκαιρία ένταξης στη ρύθμιση αυτή και σε όσους τη ζητήσουν όχι αυτοβούλως αλλά μετά από διακοπή της ηλεκτροδότησης λόγω χρέους, με μοναδική προϋπόθεση να μην έχουν προβεί σε αυθαίρετη επανασύνδεση με επέμβαση στο μετρητή τους. Τέλος, και εξαντλώντας κάθε περιθώριο καλής θέλησης, σε όσους είχαν κάνει παρέμβαση στο μετρητή τους-εννοείται πλην της περίπτωσης της ρευματοκλοπής-αποφάσισε η επανασύνδεση να γίνεται με προκαταβολή ίση με το 15% της οφειλής και η εξόφληση του υπολοίπου σε 12 δόσεις*».

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι μέσα σε ένα μήνα, η ΔΕΗ Α.Ε. προέβη σε ανατρεπτική τροποποίηση του προγράμματος των ευνοϊκών ρυθμίσεων για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές των πελατών της. Ωστόσο προκύπτει εύλογα το ερώτημα, εάν στις ανωτέρω ευνοϊκότερες ρυθμίσεις που περιγράφονται στο πρόσφατο Δελτίο Τύπου της Επιχείρησης δύνανται να υπαχθούν και οι πελάτες που είχαν ήδη προβεί σε σύναψη διακανονισμού με προκαταβολή 30% του ποσού και εξόφλησης του υπολοίπου σε 8 δόσεις κατ' ανώτερο, λόγω πρότερης διακοπής ηλεκτροδότησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, κατ' αρχήν αναγνωρίζει την πολιτική στήριξης των πελατών και ειδικά των ευάλωτων ομάδων που εφαρμόζει η ΔΕΗ Α.Ε. και την ευχαριστεί για την έως σήμερα ανταπόκριση της Υπηρεσιών της στο διαμεσολαβητικό του έργο. Επισημαίνει όμως ότι δεν θα πρέπει, ιδιαίτερα στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες της χώρας, να δημιουργούνται εντυπώσεις διακριτικής μεταχείρισης των πολιτών όσον αφορά τη δυνατότητας ένταξής τους στο πρόγραμμα ευνοϊκών ρυθμίσεων των οφειλών τους. Στο πλαίσιο υλοποίησης του ίδιου προγράμματος διακανονισμών (το οποίο έχει ξεκινήσει από 1/4/16), είναι σημαντικό να παρέχονται ίδιες ευκαιρίες και δυνατότητες σε πελάτες που πληρούν τα ίδια κριτήρια (π.χ. αριθμός δόσεων μέσω διακανονισμού όταν έχει προηγηθεί διακοπή ηλεκτροδότησης) και όχι αυτά να τροποποιούνται προς όφελος μόνο μίας μερίδας πολιτών που μάλιστα προσέρχονται ετεροχρονισμένα για την τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους.

Ενόψει όλων των ανωτέρω, και προκειμένου η Ανεξάρτητη Αρχή να είναι σε θέση να χειρίζεται αξιόπιστα τις σχετικές με το εν θέματι ζήτηση υποθέσεις των πολιτών και καθώς στο από 28.9.16 Δελτίο Τύπου της Επιχείρησής σας δεν είναι σαφές τι γίνεται με τις περιπτώσεις των πελατών που έχουν προβεί σε σχετική ρύθμιση προ της αναφερόμενης ημερομηνίας, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε τα ακόλουθα:



1. Εάν οι πελάτες που έχουν ήδη συνάψει διακανονισμό με προκαταβολή 30% του οφειλόμενου ποσού και της εξόφλησής του σε 8 δόσεις, δύνανται να ενταχθούν στη νέα ευνοϊκότερη ρύθμιση των 36 ή 12 δόσεων, ανάλογα την περίπτωση (παραβίαση ή όχι του μετρητή).
2. Τί οδηγίες έχουν δοθεί στα καταστήματα της ΔΕΗ Α.Ε. σχετικά με το θέμα αυτό.

Εν αναμονή της απαντήσεώς σας, ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνδρομή σας στο διαμεσολαβητικό ρόλο της Ανεξάρτητης Αρχής.

Με τιμή
Ιωάννης Σαγιάς

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη