



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Ποιότητα ζωής

Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Πρόταση του Συνηγόρου για τροποποίηση του προγράμματος ρύθμισης των
ληξιπρόθεσμων οφειλών της ΔΕΗ Α.Ε.**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Π. Σαγιάς
Ειδική επιστήμονας: Αικατερίνη Φλιάτουρα, Μαρία Αποστόλου

Ιανουάριος 2017

Πολίτες ζήτησαν τους μήνες Αύγουστο έως Οκτώβριο του 2016 τη **διαμεσολάβηση του Συνηγόρου**, προκειμένου να ενταχθούν στο πρόγραμμα ρύθμισης των ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τη ΔΕΗ Α.Ε., που βρισκόταν σε εξέλιξη ήδη από τον Απρίλιο του ίδιου έτους. Ειδικότερα, το αντικείμενο των υποθέσεων αφορούσε την απόρριψη αιτήματος ένταξης των πελατών της ΔΕΗ στην ευνοϊκή ρύθμιση των 36 δόσεων, λόγω του ότι είχε προηγηθεί διακοπή ηλεκτροδότησης.

Ο Συνήγορος ζήτησε με έγγραφό του ενημέρωση και διευκρινίσεις από την Επιχείρηση, δεδομένου ότι η Δ.Ε.Η το Σεπτέμβριο του 2016 προέβη σε σημαντική τροποποίηση του προγράμματος προς ακόμα ευνοϊκότερες ρυθμίσεις. Συγκεκριμένα, έδωσε τη δυνατότητα ένταξης στη ρύθμιση των 36 δόσεων σε πελάτες που είχε προηγηθεί διακοπή ηλεκτροδότησης λόγω χρέους με την προϋπόθεση να μην έχουν προβεί σε αυθαίρετη επανασύνδεση, ενώ ακόμα και στις περιπτώσεις της ρευματοκλοπής έδωσε τη δυνατότητα επανασύνδεσης με προκαταβολή ίση του 15% της οφειλής και εξόφληση του υπολοίπου σε 12 δόσεις. Ο Συνήγορος ρώτησε τη ΔΕΗ εάν σε αυτές τις ευνοϊκότερες ρυθμίσεις που ίσχυαν από το Σεπτέμβριο δύνανται να υπαχθούν και οι πελάτες που είχαν ήδη προβεί σε σύναψη διακανονισμού με τους προηγούμενους όρους, δηλαδή με προκαταβολή 30% του ποσού και εξόφλησης του υπολοίπου σε 8 δόσεις κατ' ανώτερο, λόγω πρότερης διακοπής ηλεκτροδότησης.

Ο Συνήγορος επεσήμανε 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. Τόνισε επίσης, ότι στο πλαίσιο υλοποίησης του ίδιου προγράμματος διακανονισμών είναι σημαντικό να παρέχονται ίδιες ευκαιρίες και δυνατότητες σε πελάτες που πληρούν τα ίδια κριτήρια και όχι αυτά να τροποποιούνται προς όφελος μόνο μίας μερίδας πολιτών που μάλιστα προσέρχονται ετεροχρονισμένα για την τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους. Έτσι, **ζήτησε τον Οκτώβριο του 2016** από τη ΔΕΗ διευκρινίσεις σε σχέση με τα εξής:

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 με την περίπτωση (παραβίαση ή όχι του μετρητή).
2. Τί οδηγίες έχουν δοθεί στα καταστήματα της ΔΕΗ Α.Ε. σχετικά με το θέμα αυτό.

Η ΔΕΗ Α.Ε. δεν ανταποκρίθηκε στο έγγραφο του Συνηγόρου, ενώ η ισχύς του συγκεκριμένου προγράμματος διακανονισμών παρατάθηκε έως την 31.12.2016 δίχως η Επιχείρηση να απαντήσει στα ερωτήματα που της απηύθυνε η Ανεξάρτητη Αρχή. Ωστόσο, η ΔΕΗ ανακοίνωσε ΝΕΟ πρόγραμμα διακανονισμών εντός του 2017.

Πληροφορίες: ☎2131306 767, ✉press@synigoros.gr