



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

## Ποιότητα ζωής

### Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Μειώσεις οφειλών προς τη ΔΕΗ και  
ακυρώσεις λογαριασμών μετά από παρέμβαση του  
Συνηγόρου**

---

**Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη:** Ιωάννης Π. Σαγιάς  
**Ειδική επιστήμονας:** Αθηνά Κουτρουμάνη

---

Φεβρουάριος 2018

**Πολίτες ζήτησαν τη μεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη**, διαμαρτυρόμενοι για την επιβολή από την ΔΕΗ ΑΕ αδικαιολόγητων χρεώσεων παροχής ηλεκτρικής ενέργειας. Οι πολίτες διαμαρτύρονταν:

- για χρεώσεις διαφοροποιημένες από τις καταγεγραμμένες καταμετρήσεις,
- για αχρεωστήτως καταβληθείσα αναπροσαρμογή προκαταβολής έναντι κατανάλωσης σε δικαιούχο κοινωνικού οικιακού τιμολογίου και
- για εσφαλμένη χρέωση κατανάλωσης λόγω βλάβης σε μετρητή διπλής εγγραφής (νυχτερινό τιμολόγιο).

**Ειδικότερα**, στη μία περίπτωση, παρατηρήθηκε ότι η διαφοροποίηση ανάμεσα στις χρεώσεις που αναφέρονταν στους λογαριασμούς της ΔΕΗ ΑΕ και στις πραγματικές καταναλώσεις οφειλόταν στη **μη λήψη μέτρησης επί ενάμισι έτος**. Στην άλλη περίπτωση, η ΔΕΗ ΑΕ επέβαλε σε πολίτη **χρέωση** αναπροσαρμογής προκαταβολής έναντι κατανάλωσης (εγγύηση διακοπής ρεύματος), **για διακοπή που όμως δεν είχε πραγματοποιηθεί**, λόγω του ότι ο πολίτης ήταν δικαιούχος **κοινωνικού οικιακού τιμολογίου**. Στην τρίτη περίπτωση, ο πολίτης χρεωνόταν με τιμολόγιο ημερήσιας χρέωσης (κανονικό) για κιλοβατώρες που καταναλώνονταν στο ωράριο χαμηλής χρέωσης (νυχτερινό), λόγω **βλάβης του μετρητή**.

**Ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε εγγράφως από την ΔΕΗ ΑΕ** την επανεξέταση των λογαριασμών, την αιτιολόγηση των χρεώσεων, την αναμόρφωση των οφειλών και την ακύρωση των λογαριασμών.

**Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου, η ΔΕΗ ΑΕ προέβη στις απαραίτητες διορθώσεις**. Στην πρώτη περίπτωση, η ΔΕΗ ΑΕ έκανε νέα τιμολόγηση από την οποία προέκυψε πιστωτική διαφορά η οποία επεστράφη στον πολίτη. Στην δεύτερη περίπτωση, διαγράφηκε η οφειλή από το λογαριασμό του δικαιούχου κοινωνικού οικιακού τιμολογίου, καθώς αποδείχτηκε ότι το ποσό είχε εσφαλμένα χρεωθεί στον πολίτη αυτόματα μέσω του μηχανογραφικού συστήματος. Στην τρίτη περίπτωση, η βλάβη του διπλού μετρητή επιδιορθώθηκε, η οφειλή επαναυπολογίστηκε και ο πολίτης έλαβε νέο διορθωτικό λογαριασμό.