



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Ποιότητας Ζωής

Σύνοψη Διαμεσολάβησης

**Παρεμβάσεις του Συνηγόρου για επανασύνδεση παροχής
ρεύματος και ευνοϊκότερη ρύθμιση οφειλών προς τη ΔΕΗ ΑΕ**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Π. Σαγιάς
Ειδική Επιστήμονας: Βασιλική Βρετού

Απρίλιος 2014

Ο Συνήγορος του Πολίτη, έχοντας δεχθεί μεγάλο αριθμό αναφορών πολιτών, οι οποίοι λόγω της δεινής οικονομικής τους κατάστασης δεν έχουν τη δυνατότητα αποπληρωμής των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος, **παρεμβαίνει** προς τη ΔΕΗ ΑΕ για την άμεση εξεύρεση λύσεων.

Ο νέος Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας της ΔΕΗ ΑΕ, προβλέπει ευνοϊκές ρυθμίσεις για τις κατηγορίες των ευάλωτων καταναλωτών. Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη αφορά κυρίως τη διευθέτηση ζητημάτων επανασύνδεσης του ηλεκτρικού ρεύματος, την επαναρρύθμιση, σε μικρότερες χρηματικές δόσεις, οφειλών που έχουν δημιουργηθεί λόγω της αδυναμίας αποπληρωμής των λογαριασμών και την παροχή πληροφόρησης, σχετικά με τις δυνατότητες ένταξης στις ευνοϊκές ρυθμίσεις του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου.

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **περιπτώσεις**:

Στην πρώτη περίπτωση, πολίτης, αδυνατούσε να καταβάλει τη μηνιαία δόση εξόφλησης που είχε συμφωνηθεί στα 250 ευρώ, μετά από διακανονισμό ρύθμισης οφειλής, ύψους 1.580 ευρώ και ζούσε με την οικογένειά της για τέσσερις μήνες, χωρίς παροχή ρεύματος. Τόσο η ίδια, όσο και ο σύζυγός της ήταν μακροχρόνια άνεργοι, υπήρχε ιστορικό παλαιότερου εργατικού ατυχήματος και είχαν δύο παιδιά, εκ των οποίων, το ένα προετοιμαζόταν για πανελλήνιες εξετάσεις. Το ετήσιο οικογενειακό εισόδημα ήταν σχεδόν μηδενικό και κατοικούσαν σε ενοικιαζόμενο διαμέρισμα. Ο Συνήγορος την πληροφόρησε για τη δυνατότητα ένταξης στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο. Επίσης, ζήτησε την επανεξέταση της υπόθεσης από την αρμόδια διεύθυνση, επικαλούμενος την από 30/07/2013 απόφαση του ΔΣ της ΔΕΗ ΑΕ, που ρυθμίζει θέματα της κατηγορίας των ευάλωτων πελατών. Σύντομα, έγινε επανασύνδεση του ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και νέος, ευμενέστερος για την αναφερομένη, διακανονισμός των μηνιαίων δόσεων.

Στη δεύτερη περίπτωση, μακροχρόνια άνεργη με σοβαρά προβλήματα υγείας και κινητικότητας, η οποία δεχόταν την υποστήριξη της εκκλησίας, δεν μπορούσε να ανταποκριθεί στην καταβολή της μηνιαίας δόσης των 1.000 ευρώ, που της πρότεινε η ΔΕΗ ΑΕ, με αποτέλεσμα να γίνει διακοπή της παροχής ρεύματος στην οικία της, σχεδόν για ένα μήνα. Ο Συνήγορος επικοινωνήσε με το τοπικό κατάστημα της ΔΕΗ ΑΕ, το οποίο προέβη άμεσα σε επανασύνδεση, καλώντας την αναφερομένη σε διακανονισμό με σημαντικά μειωμένη την μηνιαία δόση.

Στην τρίτη περίπτωση, υπερήλικας, με σύζυγο που αντιμετώπιζε μακροχρόνια και σοβαρά προβλήματα υγείας, ζήτησε νέο ευνοϊκότερο διακανονισμό από τη ΔΕΗ ΑΕ. Η Αρχή παρενέβη, ώστε να εγκριθεί ρύθμιση της αποπληρωμής της οφειλής, σε έξι μηνιαίες δόσεις των 128 ευρώ, αντί των 250 ευρώ που της είχε αρχικά προτείνει η ΔΕΗ ΑΕ, με την προϋπόθεση της εμπρόθεσμης εξόφλησης των τρεχόντων λογαριασμών.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο:
Τμήμα Επικοινωνίας
Τζαβάρα Καλλιρρόη τηλ. 2131306610 κιν. 6979448887
Παραγουίος Πέτρος τηλ. 2131306625
Παπαγεωργοπούλου Δημητρία τηλ. 2131306604