



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Ποιότητα ζωής

Σύνοψη διαμεσολάβησης

**Διόρθωση τεκμαρτού υπολογισμού κατανάλωσης ηλεκτρικού
ρεύματος από τον ΔΕΔΔΗΕ**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ιωάννης Σαγιάς
Ειδικοί επιστήμονες: Έλενα Σταμπουλή

Οκτώβριος 2017

Ο Συνήγορος διερεύνησε υπόθεση υπέρμετρης χρέωσης πολίτη από τον ΔΕΔΔΗΕ για κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος κατά την περίοδο προβληματικής λειτουργίας του μετρητή της παροχής του.

Ειδικότερα, όταν ο ΔΕΔΔΗΕ διαπίστωσε μη δικαιολογημένη μεταβολή στην κατανάλωση της παροχής καταλόγισε στον πολίτη ρευματοκλοπή, επιβαρύνοντας τον με τον τεκμαρτό υπολογισμό της ηλεκτρικής ενέργειας για το χρονικό διάστημα από 30-3-2015 έως 28-2-2016 και τις λοιπές χρεώσεις που προβλέπονται για τις περιπτώσεις αυτές. Κατόπιν ενστάσεων και προσκόμισης στοιχείων από τον πολίτη, ο ΔΕΔΔΗΕ αποδέχθηκε ότι εσφαλμένα καταλόγισε ρευματοκλοπή και ότι η μειωμένη κατανάλωση οφείλονταν σε λάθος συνδεσμολογία, πιθανόν κατά την εγκατάσταση παροχής νυχτερινού ρεύματος. Στη συνέχεια ενημέρωσε τον πολίτη ότι η εκτίμηση της ενέργειας η οποία δεν καταγράφηκε θα γίνει *«με βάση όλα τα ποιοτικά και πραγματικά στοιχεία της κατανάλωσης σύμφωνα με τις διαδικασίες της επιχείρησης και με γνώμονα το δίκαιο της αντιμετώπισης του καταναλωτή»*, επιβάλλοντας τελικά αρκετά υψηλό ποσό ως χρέωση κατανάλωσης.

Ο Συνήγορος επισήμανε στο ΔΕΔΔΗΕ, καταρχήν ότι από τον λογαριασμό χρέωσης για το επίμαχο διάστημα δεν προκύπτει ο τρόπος υπολογισμού της ηλεκτρικής ενέργειας που δεν είχε καταγραφεί ούτε αν έχει αφαιρεθεί από το οφειλόμενο ποσό η χρέωση που επιβλήθηκε για ρευματοκλοπή. Ο ΔΕΔΔΗΕ απάντησε ότι είχε λάβει υπόψη του για την τιμολόγηση τη μέση ημερήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μετά την αποκατάσταση της συνδεσμολογίας, σε συνδυασμό με την ημερήσια κατανάλωση κατά την επίμαχη περίοδο, επί τον αριθμό των ημερών της μειωμένης κατανάλωσης.

Ο Συνήγορος διαπίστωσε ότι στα έγγραφα που ο πολίτης είχε καταθέσει στο ΔΕΔΔΗΕ ζητώντας μείωση της οφειλής, περιλαμβάνονταν αντίγραφο από το τεχνικό δελτίο ελέγχου, στο οποίο εμφανίζονταν καταχώρηση παραλαβής του μετρητή από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο, στις 10-6-2015. Με νέα επιστολή προς τον ΔΕΔΔΗΕ επισήμανε ότι τεκμαίρεται ότι η παροχή λειτουργούσε κανονικά κατά την ημερομηνία αυτή. Σε κάθε περίπτωση εφόσον παρελήφθη, βρέθηκε στη διάθεση του τεχνικού ελέγχου του ΔΕΔΔΗΕ και δεν έγινε αντιληπτή εσφαλμένη λειτουργία της.

Ο ΔΕΔΔΗΕ έκανε δεκτή την παρέμβαση του Συνηγούρου, αποδεχόμενος την ευθύνη για πλημμελή εκτέλεση του ελέγχου στην παροχή και προέβη σε σημαντική μείωση (κατά 2/3 περίπου) της τεκμαιρόμενης καταλογισθείσας ενέργειας για το επίμαχο χρονικό διάστημα και αντίστοιχη μείωση του οφειλόμενου ποσού.