

28 Ιουνίου 2013  
Αριθμ. Πρωτ.: 168555/25743/2013  
Πληροφορίες: Ειδική Επιστήμονας Β. Βρετού

**ΠΡΟΣ  
ΚΥΡΙΑ**

\*\*\*\*

**Θέμα:** Ολοκλήρωση διαμεσολάβησης της υπ' αριθ. 168555/24158/18.08.2013 αναφοράς σας.

Αγαπητή κυρία \*\*\*\*,

Σε συνέχεια της χαρακτηρισμένης ως επείγουσα αναφοράς σας με κωδικό υπόθεσης 168555, που αφορούσε την διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος στο σπίτι σας, λόγω μεγάλης χρηματικής οφειλής σας, ο Συνήγορος του Πολίτη παρενέβη άμεσα με θετική έκβαση για εσάς.

Ειδικότερα, η χειρίστρια της υπόθεσής σας, Β. Βρετού, προέβη στις 25 Ιουνίου 2013 σε τηλεφωνική επικοινωνία τόσο μαζί σας όσο και με τον Προϊστάμενο του Υποκαταστήματος της ΔΕΗ στο Κιάτο. Από την τηλεφωνική επικοινωνία που είχε μαζί σας, αναφέρατε ότι είσαστε μακροχρόνια άνεργη, με σοβαρό πρόβλημα υγείας, τρέφεστε από τα συσσίτια της εκκλησίας και ήδη σας έχουν κόψει το ηλεκτρικό ρεύμα από αρχές Ιουνίου 2013, λόγω συνολικής οφειλής περί 3.000 ευρώ. Σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχατε με αρμόδιο υπάλληλο του υποκαταστήματος, προκειμένου να σας ενημερώσει για τον προτεινόμενο διακανονισμό της οφειλής σας, ενημερωθήκατε ότι οφείλατε να πληρώσετε 1.000 ευρώ αρχικά και μετά να προβείτε σε δόσεις ύψους περίπου 250 με 300 ευρώ.

Η συγκεκριμένη πρόταση δεν μπορεί να υλοποιηθεί από εσάς, καθώς είσαστε μακροχρόνια άνεργη με ελάχιστα έως μηδενικά εισοδήματα. Η δική σας πρόταση είναι ο διακανονισμός της οφειλής, να γίνει σε χρηματικές δόσεις των 25 ευρώ ανά μήνα. Επίσης, σε προφορικό σας ερώτημα για την διαδικασία που απαιτείται προκειμένου να αλλάξατε το όνομα στο οποίο βρίσκεται η παροχή της ΔΕΗ, σας ενημέρωσαν ότι οφείλετε να πληρώσετε εκ νέου ένα χρηματικό ποσό.

Η χειρίστρια της υπόθεσής σας, κ. Βρετού, είχε τηλεφωνική επικοινωνία με τον Προϊστάμενο του Υποκαταστήματος της ΔΕΗ στο Κιάτο, όπου τον ενημέρωσε για την περίπτωση σας και ζήτησε να εγκριθεί ένας χρηματικός διακανονισμός των δόσεων, τον οποίο να μπορείτε να αποπληρώσετε αλλά και η ένταξη σας στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο της ΔΕΗ. Ο Προϊστάμενος συναίνεσε και ενημέρωσε την Αρχή ότι μπορείτε να επικοινωνήσετε



άμεσα με το Υποκατάστημα, προκειμένου να γίνει ο ευνοϊκός χρηματικός διακανονισμός και να σας παρέχουν πληροφόρηση για την ένταξη σας στο Κοινωνικό Τιμολόγιο.

Κατόπιν τούτων, σας ενημέρωσε εκ νέου τηλεφωνικά η κ. Βρετού για τις ενέργειες στις οποίες θα έπρεπε να προβείτε. Σε συνέχεια και του από 27 Ιουνίου 2013 φαξ που αποστείλατε, ενημερώσατε την κ. Βρετού ότι έγινε την ίδια ημέρα η επανασύνδεση του ηλεκτρικού ρεύματος στο σπίτι σας, συμφωνήθηκε ο ευνοϊκός για εσάς διακανονισμός και σας παρέιχαν πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις ένταξης σας στο Κοινωνικό Τιμολόγιο.

Για τους ανωτέρω λόγους η Αρχή αρχειοθετεί την υπόθεσή σας, η οποία είχε άμεση και θετική επίλυση του συνόλου των αιτημάτων σας.

Σας ευχαριστώ για την εμπιστοσύνη σας.

Με τιμή

Ιωάννης Π. Σαγιάς  
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη