

Αθήνα 14 Ιουνίου 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε κατά τα πρώτα 11 έτη λειτουργίας του (1998 – 2009) 1.751 καταγγελίες (αναφορές) πολιτών που αφορούν τη λειτουργία της ΔΕΗ Α.Ε. Οι πολίτες διαμαρτύρονταν για ζητήματα που αφορούν: (α) τις **υπηρεσίες της εμπορίας (Πωλήσεις)** και (β) τις **υπηρεσίες διανομής (δίκτυο)**.

Η ειδική έκθεση παραθέτει τα προβλήματα που εντόπισε ο Συνήγορος του Πολίτη, καθώς και γενικότερα λειτουργικά ζητήματα της ΔΕΗ Α.Ε., και προτείνει λύσεις και τρόπους πρόληψης.

Τα κυριότερα θέματα με τα οποία ασχολείται η έκθεση είναι:

- αιτήματα αποζημίωσης για βλάβες που προκλήθηκαν από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος,
- καταλογισμοί σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή,
- παράνομες επανασυνδέσεις παροχής ρεύματος,
- διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών,
- σύσταση επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων,
- διακανονισμοί οφειλών,
- αποκατάσταση βλαβών,
- αντικατάσταση παλαιού τύπου μετρητών,
- ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής παροχής ρεύματος, αποκατάσταση βλαβών, και τέλος
- ζητήματα που αφορούν τη γενικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως την έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα, άμεση ενημέρωση των καταναλωτών, έκδοση λογαριασμών, κ.τ.λ.

Η συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών της ΔΕΗ Α.Ε. και του Συνηγόρου του Πολίτη χαρακτηρίστηκε από την εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων και την σε σημαντικό βαθμό αποδοχή των προτάσεων και θέσεων του Συνηγόρου.

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Email: synigoros-press@synigoros.gr

Τζαβάρα Καλλιρρόη: 210 7289610

Παραγυιός Πέτρος: 210 7289625 - 6977366424

Παπαγεωργοπούλου Δήμητρα: 210 7289604