



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Κύκλος Σχέσεων Κράτους -Πολίτη

ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

(Νόμος 3094/2003 «Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις», παρ. 5 άρθρου 3)

ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΕΗ Α.Ε. – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Καλλιόπη Σπανού

Ειδικοί επιστήμονες: Δ. Βούλγαρη, Μ. Λιαδή, Μ. Πρωτοπαπάς, Σ. Σάρρας

Ιούνιος 2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	σ. 3
<u>ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ</u>	σ. 3
A) Αρνηση της ΔΕΗ ΑΕ να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες που προκλήθηκαν σε συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος	σ. 4
B) Καταλογισμός σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή	σ. 5
Γ) Διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών και διακανονισμός οφειλών	σ. 8
1. Υπολογισμός οφειλών από κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος	σ. 11
2. Προθεσμία εξόφλησης λογαριασμών	σ. 12
3. Όριο διακοπής της παροχής	σ. 12
4. Διακανονισμός σε άτοκες δόσεις των οφειλών που δημιουργήθηκαν άνευ υπαιτιότητας των καταναλωτών	σ. 12
5. Επιτροπή εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων	σ. 13
6. Σχέσεις ΔΕΗ με μη συμβεβλημένους καταναλωτές	σ. 14
Δ) Ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής ρεύματος, μετατόπισης στύλων, αποξήλωσης καλωδίων, αποκατάστασης βλαβών	σ. 15
Ε) Ζητήματα ενημέρωσης και γενικότερης εξυπηρέτησης και αντιμετώπισης των καταναλωτών	σ. 19
1. Ενημέρωση για τη διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος	σ. 20
2. Ενημέρωση κατά τη διαδικασία της αρχικής (εργοταξιακής) ηλεκτροδότησης	σ. 22
3. Άλλα ζητήματα ενημέρωσης	σ. 22
4. Έγκαιρη αποστολή των λογαριασμών κατανάλωσης	σ. 24
5. Γενικότερη εξυπηρέτηση και αντιμετώπιση του πολίτη	σ. 25

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Συνήγορος του Πολίτη στα 11 έτη λειτουργίας του (1998 – 2009) έχει δεχθεί 1.751 αναφορές που αφορούν γενικότερα τη λειτουργία της ΔΕΗ ΑΕ.¹ Περίπου 1.500 εξ αυτών αφορούν ειδικότερα τις σχέσεις της ΔΕΗ με τους καταναλωτές. Τα θέματα που θέτουν αποτελούν τη βάση της παρούσας συνοπτικής καταγραφής².

Σε γενικό επίπεδο, σημειώνεται ότι χάρη στην καλή και αποδοτική συνεργασία που έχει επιτευχθεί μεταξύ του προσωπικού της ΔΕΗ ΑΕ και του Συνηγόρου του Πολίτη, πολύ συχνά αρκεί για την επίλυση των υποθέσεων η τηλεφωνική επικοινωνία, με αποτέλεσμα η διευθέτηση των προβλημάτων των πολιτών και η διεκπεραίωση των αναφορών τους από την Αρχή να γίνονται ιδιαίτερα σύντομα. Από τις υποθέσεις που κρίθηκαν ως βάσιμες (ποσοστό περίπου 60%), το ποσοστό αποδοχής των προτάσεων (εγγράφων ή προφορικών) του Συνηγόρου του Πολίτη αγγίζει το 70%.

Δεν λείπουν όμως και περιπτώσεις στις οποίες οι υπηρεσίες της ΔΕΗ ΑΕ αργούν σημαντικά να απαντήσουν σε έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη, με αποτέλεσμα να απαιτείται η αποστολή υπενθυμιστικών επιστολών και να καθυστερεί η επίλυση των υποθέσεων.

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Στη συνέχεια παρατίθενται οι κυριότερες κατηγορίες αναφορών με βάση το θεματικό αντικείμενό τους. Η Αρχή σε κάθε περίπτωση φροντίζει να προτείνει τρόπους πρόληψης και επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίζει και καταγράφει. Μέρος των προτάσεων αυτών έχει γίνει δεκτό από την Επιχείρηση και σημειώνεται στην παρούσα συνοπτική καταγραφή, ενώ κάποιες περιπτώσεις εξακολουθούν να βρίσκονται σε εκκρεμότητα ενώπιον των υπηρεσιών της ΔΕΗ. Συνοπτικά, οι κατηγορίες αυτές αφορούν:

- ο Άρνηση της ΔΕΗ ΑΕ να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες που προκλήθηκαν σε συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος (Α)
- ο Καταλογισμός σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή (Β).

¹ Από αυτές, ποσοστό περίπου 10% κρίθηκαν ως εκτός αρμοδιότητας (για λόγους π.χ. έλλειψης εννόμου συμφέροντος, παρέλευσης εξαμήνου, εκκρεμοδικίας κλπ). Από τις υπόλοιπες, ποσοστό περίπου 40% έκλεισαν, είτε ως αβάσιμες (ήτοι θεωρήθηκε, κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης, ότι η ΔΕΗ ΑΕ είχε λειτουργήσει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία), είτε επειδή η έρευνα διακόπηκε (π.χ. για λόγους μεταγενέστερης εκκρεμοδικίας).

² Δεν περιλαμβάνονται θέματα σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος, που αποτελεί ειδικότερο αντικείμενο και χρήζει αυτοτελούς ανάλυσης.

- ο Άλλα συνήθη θέματα, όπως είναι η διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών και ο διακανονισμός οφειλών (Γ), η ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής ρεύματος, μετατόπισης στύλων, αποξήλωσης καλωδίων και αποκατάστασης βλαβών (Δ), και η γενικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως η έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα, η ενημέρωση των καταναλωτών, κτλ (Ε).

Α) Άρνηση της ΔΕΗ Α.Ε. να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες που προκλήθηκαν σε συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος

Ο Συνήγορος του Πολίτη από την αρχή της λειτουργίας του έχει δεχθεί αναφορές από πολίτες οι οποίοι διαμαρτύρονταν για την καταστροφή ηλεκτρικών τους συσκευών λόγω αυξομείωσης της τάσης του παρεχόμενου από τη ΔΕΗ ΑΕ ρεύματος και την άρνηση της να τους αποζημιώσει για τις ζημιές αυτές. Για το λόγο αυτό είχε συντάξει και απευθύνει προς την ΔΕΗ ΑΕ το υπ' αριθμ. 13674/15.09.2000/5.6.2001 **πόρισμα** (διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.synigoros.gr/reports/porisma_dei.doc) στο οποίο καταγράφονταν αναλυτικά τα επιχειρήματά του. Άποψη του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι **ο μεγαλύτερος αριθμός περιπτώσεων αυξομείωσης της τάσης του ρεύματος οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου της ΔΕΗ ΑΕ. Συνεπώς σε αμέλεια της ίδιας της εταιρείας, η οποία για το λόγο αυτό υποχρεούται να αποζημιώσει τους καταναλωτές για τις ζημιές που αυτοί υπέστησαν.**

Η απάντηση της ΔΕΗ ΑΕ ήταν (βλ. επιστολή από 31.10.2001) ότι τα δίκτυα ηλεκτροδότησης επιθεωρούνται και συντηρούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τους Κανονισμούς και τη διεθνή πρακτική, και ότι οι καταναλωτές μπορούν και πρέπει να εφοδιάζονται με ειδικές διατάξεις προστασίας ώστε να προστατεύουν τον εξοπλισμό τους από διαταραχές της τάσης.

Θα πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι **η ΔΕΗ ΑΕ έκανε αποδεκτή σχετική πρόταση** του Συνηγόρου του Πολίτη³ και ειδικότερα, από τον Απρίλιο του 2003, ενημερώνει τους καταναλωτές (εντάσσοντας σε κάθε λογαριασμό ρεύματος σχετική επισήμανση) ότι μπορούν να ελαχιστοποιήσουν τυχόν ζημιές από βλάβη στην τροφοδοσία ρεύματος, μπορούν να εγκαθιστούν κατάλληλες προστατευτικές διατάξεις στην εσωτερική τους ηλεκτρική εγκατάσταση (πχ. σταθεροποιητές τάσεις), προκειμένου να προληφθεί η πρόκληση ζημιών ή η εμφάνιση ανωμαλιών στη λειτουργία των συσκευών τους.

³ Η πρόταση αυτή είχε διατυπωθεί αρχικά στη συνάντηση που έγινε στα γραφεία της Αρχής τον Νοέμβριο του 2001 με ανώτατα στελέχη της ΔΕΗ ΑΕ, και στη συνέχεια υπενθυμίστηκε επανειλημμένα με τις με αρ. πρωτ. 13.674/2/2000/24.1.2002, 13.674/3/2000/7.11.2002 και 13.674/3/2000/21.1.2003 επιστολές προς τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΗ ΑΕ.

Η εισροή αναφορών για το ίδιο θέμα συνεχίστηκε ωστόσο αδιάλειπτα. Από το 2001 έως τα μέσα του 2008 ο Συνήγορος του Πολίτη δέχθηκε πάνω από 230 νέες αναφορές. Για το λόγο αυτό θεώρησε σκόπιμο να επανέλθει στο ζήτημα και με νεότερη επιστολή του (της 2 Ιουλίου 2008) προς τη ΔΕΗ ΑΕ επισήμανε ότι μία επιχείρηση που παρέχει ζωτικής σημασίας προϊόν κοινής ωφέλειας και που κατέχει (ακόμη τουλάχιστον) μονοπωλιακή θέση, υποχρεούται να παράσχει προϊόντα άριστης ποιότητας προς τους καταναλωτές. **Πρότεινε λοιπόν την εκπόνηση μελετών προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι κατά την αποκατάσταση της διακοπής παροχής του ρεύματος η επανερχόμενη τάση θα είναι τέτοια ώστε να μην προκαλούνται βλάβες στις ηλεκτρικές συσκευές.** Αυτό, δε, το μέτρο να καλύπτει κάθε περίπτωση διακοπής ρεύματος, ανεξάρτητα από το λόγο που την προκάλεσε (δηλαδή ακόμη και όταν συντρέχουν ειδικές συνθήκες ή λόγοι ανωτέρας βίας).

Στην από 22.8.2008 απάντησή της η ΔΕΗ ΑΕ ανέφερε ότι ενεργεί σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης, της τεχνικής και τη διεθνή πρακτική και απέδιδε την αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκε ο Συνήγορος του Πολίτη τους πρώτους μήνες του 2008 στο γεγονός ότι υπήρξαν επανειλημμένες διακοπές ρεύματος λόγω απεργίας του προσωπικού της ΔΕΗ ΑΕ. Σχετικές αναφορές συνέχισαν όμως να υποβάλλονται στον Συνήγορο του Πολίτη και κατά τη διάρκεια του 2009.

Αν και το ζήτημα που θέτει ο Συνήγορος του Πολίτη υπερβαίνει το συγκυριακό πρόβλημα που επικαλείται η επιχείρηση, η ΔΕΗ ΑΕ εξακολουθεί να αρνείται ότι έχει τη σχετική ευθύνη.

B) Καταλογισμός σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή

Μία άλλη σημαντική κατηγορία αναφορών κατά της ΔΕΗ ΑΕ που απασχολεί σταθερά την Αρχή σχετίζεται με τον καταλογισμό σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος η οποία έχει γίνει από άλλα πρόσωπα ή αφορούν άλλη παροχή.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση αλλοδαπής η οποία ενοίκιασε διαμέρισμα, και, όταν μετέβη στη ΔΕΗ για τη μεταφορά του λογαριασμού στο όνομά της, υποχρεώθηκε να καταβάλει και την οφειλή προς την επιχείρηση του προηγούμενου μισθωτή. Όταν αντελήφθη το λάθος της, η ενδιαφερόμενη προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη, και χρειάστηκαν επανειλημμένες διαμεσολαβητικές προσπάθειες αυτού για να της επιστραφεί τελικά το σχετικό ποσό ως αχρεωστήτως καταβληθέν (υπόθεση 21.568/2003). Σε άλλες περιπτώσεις, η ΔΕΗ ΑΕ χρέωσε το λογαριασμό ρεύματος πολίτη με τις οφειλές από την κατανάλωση ρεύματος στο ακίνητο όπου διέμενε ο πρώην σύζυγός της (υπόθεση 1.479/2005), ή χρέωσε το λογαριασμό καταναλωτή με τις οφειλές από κατανάλωση ρεύματος του αποθανόντος υιού του (υπόθεση 10.336/2005). Και στις δυο αυτές περιπτώσεις οι υποθέσεις επιλύθηκαν υπέρ

των πολιτών. Σε άλλη υπόθεση (14.135/2001) μητέρα καταναλωτή χρεώθηκε με τις οφειλές προς της ΔΕΗ ΑΕ της επιχείρησης του γιου της. Συγκεκριμένα, όταν έκλεισε η επιχείρησή του, ο γιος ζήτησε να του αποσταλεί ταχυδρομικώς ο τελικός λογαριασμός στην οικία της μητέρας του. Όταν ο λογαριασμός δεν εξοφλήθηκε, η ΔΕΗ ενσωμάτωσε το οφειλόμενο ποσό στο λογαριασμό ρεύματος του ακινήτου στο οποίο ο οφειλέτης γιός συνοικούσε με τη μητέρα του.

Στην υπόθεση με αρ. πρ. 10203/2009, οι υπηρεσίες της ΔΕΗ ενσωμάτωσαν τις ανεξόφλητες οφειλές του προηγούμενου καταναλωτή στον νέο συμβεβλημένο καταναλωτή που απειλήθηκε με διακοπή εάν δεν εξοφλούνταν. Μετά από τηλεφωνική επικοινωνία μας με στελέχη της ΔΕΗ, το θέμα επιλύθηκε και διαγράφηκε η οφειλή.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το θέμα της επιβάρυνσης τρίτων με οφειλές που προέρχονται από ανεξόφλητες υποχρεώσεις συγγενικών τους προσώπων προς τη ΔΕΗ αποτέλεσε αντικείμενο διαβούλευσης μεταξύ αρμοδίων υπαλλήλων της Επιχείρησης και του Συνηγόρου του Πολίτη από την πρώτη περίοδο λειτουργίας της Αρχής, και είχε ως αποτέλεσμα να παύσει η ΔΕΗ τη σχετική πρακτική. Περιστασιακά φαινόμενα τέτοιων χρεώσεων που, όπως μας καταγγέλλουν καταναλωτές, παρατηρούνται ακόμη και σήμερα, επιλύονται δια της προτροπής στους καταναλωτές να απευθυνθούν στον προϊστάμενο του εμπορικού καταστήματος και να αναφέρουν το πρόβλημα. Για το ζήτημα αυτό η Αρχή **πρότεινε στη Διεύθυνση Πωλήσεων να ενημερωθούν εκ νέου, προφορικά και εγγράφως, όλοι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι, ώστε να εκλείψουν εντελώς παρόμοια περιστατικά.**

Συχνό επίσης είναι το φαινόμενο της χρέωσης σε λογαριασμό καταναλωτή ποσών που αφορούν άλλες οφειλές του ιδίου. Για παράδειγμα, στην υπόθεση 8.081/2008, ο Συνήγορος του Πολίτη μεσολάβησε και τελικά η ΔΕΗ ΑΕ αποδέχθηκε τη διαγραφή από το λογαριασμό κατανάλωσης ρεύματος της οικίας του πολίτη οφειλής (ύψους 1.332 Ευρώ) που αφορούσε την κατανάλωση από την κηρυχθείσα σε πτώχευση επιχείρηση που διατηρούσε ο πολίτης.

Παρεμφερές είναι το ζήτημα της χρέωσης σε λογαριασμούς κατανάλωσης ρεύματος ποσών που δεν αφορούν κατανάλωση ρεύματος, αλλά προέκυψαν από άλλη αιτία. Για παράδειγμα (βλ. υπόθεση 10.971/2001, αναφερόμενη στην ετήσια έκθεση 2001, σελ. 241), ΝΠΙΔ απειλήθηκε με εξώδικη δήλωση της ΔΕΗ ΑΕ ότι θα κληθεί να καταβάλει μέσω του λογαριασμού ρεύματος το ποσό των 706.036 δρχ. το οποίο είχε επιδικασθεί από τελεσίδικη δικαστική απόφαση που αφορούσε αποζημίωση από αυτοκινητιστικό ατύχημα. Η Αρχή **επεσήμανε** με έγγραφό της προς τη ΔΕΗ ΑΕ ότι ο όρος του άρθρου 8 παρ. 3 του Συμβολαίου Παροχής Ρεύματος (περί του ότι η ΔΕΗ ΑΕ «έχει το δικαίωμα να προσθέτει στους λογαριασμούς κατανάλωσης που εκδίδει σύμφωνα με το Συμβόλαιο αυτό και οποιαδήποτε άλλη οφειλή του

Καταναλωτή προς τη ΔΕΗ που προέρχεται από υποχρέωσή του βάσει προηγούμενου Συμβολαίου ή από οποιαδήποτε άλλη αιτία και, κυρίως, από καταναλώσεις ηλεκτρικού ρεύματος που έγιναν σε ακίνητο από το οποίο μετακόμισε») δεν δίνει το δικαίωμα στη ΔΕΗ ΑΕ να επιρρίπτει στους λογαριασμούς ρεύματος και χρέη από αιτίες που δεν συνδέονται με οποιοδήποτε τρόπο με την κατανάλωση ρεύματος. Η άποψη αυτή της Αρχής έγινε τελικά δεκτή από τη ΔΕΗ ΑΕ.

Ωστόσο, ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών αυτής της κατηγορίας αφορά ιδιοκτήτες ακινήτων που καλούνται να καταβάλουν οφειλές προς τη ΔΕΗ ΑΕ οι οποίες προήλθαν από κατανάλωση ρεύματος που πραγματοποίησαν μισθωτές των ακινήτων⁴. Οι περιπτώσεις αυτές ανακύπτουν όταν ο μισθωτής δεν έχει υπογράψει, λόγω αμέλειας ή άγνοιας του ιδίου ή και του ιδιοκτήτη του μισθίου, συμβόλαιο παροχής ηλεκτρικού ρεύματος με τη ΔΕΗ ΑΕ στο όνομά του. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να εμφανίζεται απέναντι στην επιχείρηση ως πελάτης ο ιδιοκτήτης, παρόλο που πραγματικός καταναλωτής είναι ο μισθωτής.

Στις περιπτώσεις αυτές **η πρόταση** του Συνηγόρου του Πολίτη συνοψίζεται στο εξής: **Εφόσον υπάρχουν στοιχεία που αποδεικνύουν την ύπαρξη της μισθωτικής σχέσης** (π.χ. μισθωτήριο θεωρημένο από την εφορία, δηλώσεις του μισθώματος στην Εφορία από πλευράς ιδιοκτήτη, οποιαδήποτε «επαφή» και «σχέση» του μισθωτή με τη ΔΕΗ), ορθότερο θα ήταν -μετά από κατάθεση υπεύθυνης δήλωσης του ιδιοκτήτη- **να προηγηθεί προσπάθεια αναζήτησης της οφειλής από τον πραγματικό χρήστη της υπηρεσίας, ήτοι το μισθωτή**. Δεδομένου ότι η ΔΕΗ ΑΕ διαθέτει πανελλαδικής έκτασης δίκτυο, εάν της γνωστοποιηθούν τα στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ) του καταναλωτή - μισθωτή, είναι ευχερές για εκείνη να εντοπίσει τη νέα του διεύθυνση (υπόθεση 457/2000) και στη συνέχεια να μεταφέρει την οφειλή στον λογαριασμό της παροχής που ο οφειλέτης - μισθωτής έχει στο όνομά του.

Αξιζει να σημειωθεί ιδιαίτερα η περίπτωση της υπόθεσης 9.347/2007, όπου ο ενοικιαστής δεν είχε υπογράψει συμβόλαιο με τη ΔΕΗ, αν και το ακίνητο ήταν αποδεδειγμένα μισθωμένο. Όταν συσσωρεύτηκαν πολλές ανεξόφλητες οφειλές (περίπου 900 € το Σεπτέμβριο του 2005), η ΔΕΗ προέβη στη διακοπή της ηλεκτροδότησης της παροχής. Στη συνέχεια, και ενώ η παροχή συνέχιζε να είναι καταχωρημένη στο μητρώο της ΔΕΗ ως κομμένη, καταγράφονταν κανονικά καταναλώσεις και εκδίδονταν λογαριασμοί, οι οποίοι επίσης δεν εξοφλούνταν. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το Μάρτιο του 2007 η συνολική οφειλή να ανέλθει στα 3.120 € και η παροχή να διακοπεί εκ νέου μετά από

⁴ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 13.712/1999, 457/2000, 5.580/2000, 3.033/2002, 12.720/2002, 12.109/2002, 452/2002, 1.154/2003, 13.290/2003, 13.740/2003, 5.475/2004, 1.163/2004, 13.292/2004, 21.079/2004, 17.654/2005, 4.262/2006, 14.929/2006, 819/2007, 2.144/2007, 3.721/2007, 9.347/2007, 1.577/2008, 8.954/2008, 16.332/2008, 2.136/2009, 5.226/2009.

αίτηση του ιδιοκτήτη. Από την έρευνα που ακολούθησε προέκυψε ότι μετά την πρώτη διακοπή ο μετρητής είχε επανασυνδεθεί παράνομα, χωρίς να γίνει αντιληπτό από τους καταμετρητές της Επιχείρησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη **επεσήμανε** με έγγραφά του προς τη ΔΕΗ ΑΕ: α) την αδυναμία των καταμετρητών να εντοπίσουν την παράνομη σύνδεση, β) ζητήματα ασφάλειας των κατοίκων του ακινήτου λόγω της κατάστασης που έχει διαμορφωθεί, γ) το οργανωτικό και λειτουργικό κενό στη διαχείριση παρόμοιων περιπτώσεων καθώς και στην εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της Επιχείρησης, δεδομένου ότι η υπηρεσία της ΔΕΗ που επεξεργάζεται το θέμα των διακοπών ηλεκτροδότησης λόγω ανεξόφλητων οφειλών, δεν ενημέρωσε την υπηρεσία καταμετρήσεων, όπως θα ήταν λογικό και αναμενόμενο, δ) την αδράνεια των υπαλλήλων της ΔΕΗ και την αδικαιολόγητη μη διακοπή της παροχής, αφού ενώ την πρώτη φορά η διακοπή έγινε όταν οι οφειλές ανέρχονταν στα 900 €, στη συνέχεια -προφανώς λόγω αμέλειας - υπήρξε συσσώρευση νέων ανεξόφλητων οφειλών για τα επόμενα δύο χρόνια, με συνέπεια τον τετραπλασιασμό σχεδόν της αρχικής οφειλής, ε) την ευθύνη υπαλλήλων της Εταιρείας, δεδομένου ότι η έκδοση των λογαριασμών μετά την πρώτη διακοπή ήταν δυνατή μόνο μετά από παρέμβαση των χειριστών του συστήματος.

Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη σύμβαση και για τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη (καταναλωτή και ΔΕΗ), ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε** να ικανοποιηθεί το αίτημα του ιδιοκτήτη **να χρεωθεί τις οφειλές που είχαν δημιουργηθεί μέχρι την ημερομηνία της πρώτης διακοπής, ως χρονική περίοδο ευθύνης που του αναλογεί**. Οι υπηρεσίες της ΔΕΗ, μετά από αλληπάλληλα έγγραφα της Αρχής και σχετική συνάντηση με στελέχη της Αρχής, αποφάσισαν τελικά (αρ. πρ. 5319/26-6-09 Δ/υση Πωλήσεων) τη διαγραφή του μέρους της οφειλής (1.271,66€) που αντιστοιχεί στον λογαριασμό που εκδόθηκε μετά τη διακοπή της παροχής.

Γ) Διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών και διακανονισμός οφειλών

Ένας μεγάλος αριθμός αναφορών των πολιτών αφορά υπέρογκους λογαριασμούς κατανάλωσης ρεύματος⁵. Η διευθέτηση αυτής της κατηγορίας

⁵ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 254/2000, 2.356/2000, 4.076/2000, 4.591/2000, 4.635/2000, 11.586/2000, 12.127/2000, 12.143/2000, 12.242/2000, 12.519/2000, 13.606/2000, 13.701/2000, 403/2001, 1.628/2001, 1.741/2001, 3.416/2001, 3.895/2001, 7.300/2001, 16.629/2001, 18.037/2001, 19.699/2001, 470/2002, 2.377/2002, 2.729/2002, 2.793/20002, 2.896/2002, 3.646/2002, 3.985/2002, 5.244/2002, 8.221/2002, 9.600/2002, 10.051/2002, 12.718/2002, 13.061/2002, 14.546/2002, 16.004/2002, 17.395/2002, 20.211/2002, 23.262/2002, 3.984/2003, 4.484/2003, 4.780/2003, 6.209/2003, 6.815/2003, 8.692/2003, 10.845/2003, 11.300/2003, 12.988/2003, 13.731/2003, 17.299/2003, 18.165/2003, 22.430/2003, 5.450/2004, 9.387/2004, 10.740/2004, 14.483/2004, 18.869/2004, 21.068/2004, 22.477/2004, 102/2005, 463/2005, 939/2005, 1.823/2005, 3.336/2005, 5.197/2005, 9.440/2005, 13.451/2005, 18.759/2005, 19.768/2005, 2.516/2006, 2.560/2006, 3.785/2006, 4.012/2006, 10.436/2006, 12.141/2006, 12.333/2006, 2.123/2007, 3.471/2007, 6.942/2007, 18.538/2006, 8.236/2007, 11.271/2007, 13.356/2007, 15.076/2007, 16.362/2007, 16.685/2007, 17.928/2007, 18.690/2007, 18.700/2007, 18.764/2007, 19.516/2007, 19.546/2007, 20.399/2007, 20.587/2007, 20.722/2007, 21.003/2007,

προβλημάτων με τη ΔΕΗ ΑΕ είναι συχνά σχετικά ευχερής και από τους ίδιους τους πολίτες, δεδομένου ότι οι μετρητές κατανάλωσης φυλάσσονται σε χώρο προσιτό στους καταναλωτές και μπορούν ευκολότερα να ελέγχονται από αυτούς. Συχνά, οι πολίτες ζητούν αλλαγή του μετρητή με καινούργιο, ώστε να αποδειχθεί ότι η υπερβολική χρέωση οφείλεται σε βλάβη του παλαιού (και αντικατασταθέντος) μετρητή. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Συνήγορος του Πολίτη συμβουλεύει τους καταναλωτές να καταθέτουν αίτηση προς τη ΔΕΗ ΑΕ περί αμφισβήτησης της επίμαχης χρέωσης, αναμένει την απάντηση της ΔΕΗ ΑΕ, και εφόσον διαπιστωθεί εσφαλμένη καταμέτρηση ζητάει την επιστροφή των οφειλομένων προς τον πολίτη (π.χ. μέσω του συμφητισμού με χρεώσεις επόμενων λογαριασμών). Πρέπει να παρατηρηθεί ότι συχνά η εσφαλμένη καταμέτρηση οφείλεται σε λόγους που αφορούν αποκλειστικά και μόνο την ΔΕΗ ΑΕ, δηλαδή είτε σε βλάβη του μετρητή κατανάλωσης ή του δέκτη σήματος αλλαγής τιμολογίου⁶, είτε σε πλημμελή έλεγχο ή παράλειψη καταμέτρησης της κατανάλωσης⁷, λόγω ανεπάρκειας προσωπικού της Επιχείρησης ή /και των αναγκαίων τεχνικών μέσων.

Συχνό είναι το φαινόμενο η ΔΕΗ ΑΕ να διαπιστώνει εκ των υστέρων ότι έχει γίνει -με δική της υπαιτιότητα- εσφαλμένη καταμέτρηση της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος, με συνέπεια οι λογαριασμοί που αποστέλλονταν προς τον καταναλωτή να υπολείπονται της πραγματικής αξίας της κατανάλωσης (π.χ. χρέωση με μειωμένο τιμολόγιο χωρίς να συντρέχουν οι όροι αυτού). Στις περιπτώσεις αυτές, οι πολίτες διαμαρτύρονται διότι η ΔΕΗ ΑΕ προβαίνει σε αναμόρφωση των παλαιών λογαριασμών και σε αναδρομική χρέωση στους καταναλωτές των ποσών που οφείλουν από τη νέα, ορθή καταμέτρηση της κατανάλωσης των παρελθόντων ετών. Από τις αναφορές που έχει δεχθεί σχετικά ο Συνήγορος του Πολίτη⁸, προκύπτει ότι η ΔΕΗ ΑΕ κάνει χρήση του δικαιώματος του άρθρου 250 ΑΚ, για να αναζητεί τις οφειλές από την πραγματοποιηθείσα κατανάλωση του ρεύματος κατά την παρελθούσα πενταετία. Στις περιπτώσεις αυτές η Αρχή **προτείνει τη ρύθμιση των σχετικών οφειλών με άτοκο διακανονισμό**, πρόταση που γίνεται συνήθως αποδεκτή. Μετά την παρέμβαση της Αρχής, η ΔΕΗ δέχθηκε -στο πλαίσιο διακανονισμού εξόφλησης οφειλής- να μετατρέψει τις αρχικές 10 έντοκες δόσεις σε 20 άτοκες (υπόθεση 6464/2009) και από 10 άτοκες σε 17 άτοκες δόσεις (υπόθεση 15486/09).

Πάντως, υπάρχουν και περιπτώσεις στις οποίες η αναδρομική χρέωση κατανάλωσης έγινε εκτός των ορίων του νόμου (υπόθεση 9.267/2006,

141/2008, 1.364/2008, 6.360/2008, 6.410/2008, 6.588/2008, 6.691/2008, 7.599/2008, 12.264/2008, 12.789/2008, 13.170/2008, 13.364/2008, 13.800/2008, 18.807/2008, 19.176/2008, 19.237/2008, 19.360/2008, 20.583/2008.

⁶ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 8.193/2007, 14.532/2007, 18.804/2008, 11.793/2008, 16.004/2008.

⁷ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 10.694/2000, 14.991/2000, 7.529/2002, 3.712/2003, 4.868/2003, 7.131/2003, 20.768/2003, 11.701/2006, 14.255/2006, 4.486/2007, 14.361/2007, 17.235/2008.

⁸ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 10.394/2001, 4.330/2002, 9.403/2003, 4.274/2004, 341/2005, 6.913/2005, 8.339/2005, 13.024/2005, 15.120/2005, 16.283/2005, 13.254/2006, 16.355/2006, 16.808/2005, 17.472/2005, 17.991/2005, 4.695/2006, 9.267/2006, 9.311/2006.

αναδρομική χρέωση δεκαετίας, υπόθεση 6.913/2005, αναδρομική χρέωση εννέα ετών), και χρειάστηκε η παρέμβαση της Αρχής για την αναμόρφωση της οφειλής στα νόμιμα πλαίσια.

Σε σχέση με το όλο ζήτημα της διόρθωσης χρεώσεων, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει καταθέσει τις ακόλουθες γενικές προτάσεις:

- ο **Την άμεση έγγραφη ενημέρωση του καταναλωτή, μόλις δημιουργηθεί το πρόβλημα για την επικείμενη διόρθωση του λογαριασμού**, ώστε να γνωρίζει ο καταναλωτής εκ των προτέρων, ότι υφίσταται η πιθανότητα σε μεταγενέστερο χρόνο να χρεωθεί επιπλέον ή να του επιστραφούν χρήματα (αρ. πρ. 776/19-7-2000 έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη)
- ο **Την ενημέρωση του καταναλωτή** όταν εκδίδεται «έναντι» λογαριασμός, ενώ έπρεπε να είχε εκδοθεί εκκαθαριστικός, ώστε να γνωρίζει **ότι η χρέωση είναι τεκμαρτή και ότι θα ακολουθήσει διόρθωση** (αρ. πρ. 12242.2.3/30-11-2000 έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη).
- ο Σε ορισμένες αναφορές (λ.χ. 19.546/2007 και 17183/2009) διαπιστώθηκε (ΔΕΗ αρ. πρ. 10424/29-12-09) ότι εκδόθηκαν εκκαθαριστικοί λογαριασμοί χωρίς να έχει προηγηθεί καταμέτρηση, αλλά με κατ' εκτίμηση κατανάλωση βάσει των ιστορικών στοιχείων μίας παροχής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι οι καταναλωτές στο πλαίσιο της καλής πίστης, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης και της μακροχρόνιας πλέον εφαρμογής της εναλλάξ έκδοσης από πλευράς ΔΕΗ, θεωρούν δεδομένο ότι με τον εκκαθαριστικό λογαριασμό έχει γίνει η καταμέτρηση της παροχής. Κατ' αυτόν τον τρόπο καταγράφεται η κατανάλωση και δεν υφίσταται θέμα αμφισβήτησης και ελέγχου των αναγραφόμενων ενδείξεων. Μόνο σε περίπτωση που για κάποιο λόγο δεν μπορεί να καταμετρηθεί μία παροχή, τότε εκδίδεται και πάλι έναντι λογαριασμός (βλ. παραπάνω).

Επιπλέον δε, με τον εκκαθαριστικό παρέχεται η βεβαιότητα ενός ελέγχου από εξειδικευμένο προσωπικό και μία ελάχιστη εξασφάλιση των υπηρεσιών της ΔΕΗ και του καταναλωτή, όσον αφορά την κατάσταση της μετρητικής διάταξης: λ.χ. στασιμότητα μετρητή, καταστροφή καλύμματος, ζητήματα ασφάλειας προσώπων και παρουσίας κ.α.

Η απλή κατ' εκτίμηση έκδοση «εκκαθαριστικού» λογαριασμού θέτει συνεπώς σοβαρό θέμα αμφισβήτησης και αξιοπιστίας όσον αφορά το όλο σύστημα έκδοσης «έναντι» και «εκκαθαριστικών» λογαριασμών. Για την αποφυγή προβλημάτων τόσο σε οικονομικό επίπεδο όσο και σε θέματα ευθύνης των εγκαταστάσεων, **ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε οι εκκαθαριστικοί λογαριασμοί να εκδίδονται μόνο εφ' όσον έχει πραγματοποιηθεί κανονικά η καταμέτρηση (έγγραφο αρ. πρ. 17183.09.2/13-1-10).**

- ο Την αναγκαιότητα **βελτίωσης του εντύπου «εντολή διόρθωσης λογαριασμού ρεύματος»**, ώστε να γίνει πιο κατανοητό στον καταναλωτή, καθώς και τη χορήγηση σε αυτόν αντιγράφου (αρ. πρ. 776/19-7-2000 έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη). Στην κατεύθυνση αυτή λειτουργεί αποτελεσματικά η επιλογή της Δ/σης Πωλήσεων να χρησιμοποιεί έναν ενημερωτικό/επεξηγηματικό πίνακα, ο οποίος χορηγείται στον καταναλωτή, και στον οποίο αναλύονται όλες οι παράμετροι των χρεώσεων (σύνολο ημερών, κατανάλωση, αντιστοίχιση τιμολογίων κ.α), με αποτέλεσμα να παρέχεται στον καταναλωτή η επιπλέον δυνατότητα να κατανοήσει και να ελέγξει, σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη χρονική στιγμή επιθυμεί, την ορθότητα των χρεώσεων της ΔΕΗ και ενδεχομένως να τις αμφισβητήσει.

Πρέπει να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις πολύμηνης καθυστέρησης επέμβασης των υπηρεσιών της ΔΕΗ (τεχνικών και διοικητικών) για την αντιμετώπιση της αιτίας και τη διόρθωση του λογαριασμού (λ.χ. 40 μήνες στην υπόθεση 4.274/2005 με βλάβη στο δέκτη αλλαγής τιμολογίου, 28 μήνες στην υπόθεση 12.249/2007 για βλάβη στο μετρητή), εκτός της αμφισβήτησης των υπολογισμών και της αντιστοίχισης ημερήσιας ή /και νυχτερινής κατανάλωσης, δημιουργούνται και επιπλέον πολύπλοκα προβλήματα σχετικά με το ποιος θα κληθεί να καταβάλει τις οφειλές, όταν λ.χ. έχει αποχωρήσει ο μισθωτής ή έχει αλλάξει η κυριότητα του ακινήτου.

Ήδη από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας του ο Συνήγορος του Πολίτη, με αφορμή υποθέσεις που αφορούσαν τον υπολογισμό των ποσών κατανάλωσης ρεύματος, τη διάρκεια της προθεσμίας πληρωμής τους και την προθεσμία διακοπής ρεύματος λόγω οφειλής, είχε αποστείλει προς τη ΔΕΗ ΑΕ ειδική έκθεση με αρ. πρωτ. 2216.2.4/9-6-2000, στην οποία εντόπισε τα παρακάτω θέματα⁹ υποβάλλοντας και αντίστοιχες **προτάσεις**:

1. Υπολογισμός οφειλών από κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος:

Η πρακτική της ΔΕΗ να εφαρμόζει το σύστημα της τετράμηνης καταμέτρησης σε συνδυασμό με τη διμηνιαία έκδοση λογαριασμών, ενός με την ένδειξη «έναντι» και ενός με την ένδειξη «εκκαθαριστικός» εναλλάξ, έχει δημιουργήσει προβλήματα σε κάποιους καταναλωτές.

Συγκεκριμένα:

α) Επειδή η υπολογισμένη κατανάλωση που αναγράφεται στο λογαριασμό «έναντι» είναι πιθανόν να διαφέρει από την πραγματική, προβλέπεται η δυνατότητα του καταναλωτή να ζητήσει τη διόρθωση του ποσού «σε σπάνιες περιπτώσεις σημαντικής διαφοράς» μεταξύ του λογαριασμού «έναντι» και της πραγματικής κατανάλωσης. Ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε να προβλεφθεί δυνατότητα αμφισβήτησης οποιασδήποτε διαφοράς και όχι μόνο «σημαντικής».**

⁹ Βλ. αναλυτικότερα, Ετήσια Έκθεση 2000, σελ. 262 επ.

β) Για να μπορεί ο καταναλωτής να ελέγξει και ενδεχομένως να αμφισβητήσει την κατ' εκτίμηση κατανάλωση και την αντίστοιχη χρέωσή του, είναι υποχρεωμένος να μετατρέπει το χρηματικό ποσό της «έναντι» αξίας κατανάλωσης σε ωριαίες χιλιοβατώρες (ΩΧΒ), υπολογίζοντας τις πιθανές ΩΧΒ που έχει χρεωθεί αναλόγως των ημερών και του κλιμακωτού τιμολογίου που ισχύει στη δική του περίπτωση. Αντί αυτής της πολύπλοκης και αποθαρρυντικής διαδικασίας, η Αρχή **πρότεινε να αναγράφεται στην τελευταία ένδειξη του λογαριασμού «έναντι» η κατ' εκτίμηση υπολογισμένη συνολικά κατανάλωση σε ΩΧΒ**, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί ευχερώς να συγκρίνει την ένδειξη αυτή με την ένδειξη του μετρητή του.

γ) Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε να αναγράφεται στον εκκαθαριστικό λογαριασμό η ημερομηνία με βάση την οποία θα εκδίδεται ο λογαριασμός «έναντι»**, ώστε να μπορεί να υπολογισθεί κατά προσέγγιση η ημερομηνία παραλαβής του επόμενου λογαριασμού «έναντι»

2. Προθεσμία εξόφλησης λογαριασμών: Επειδή η τότε τιθέμενη προθεσμία για την εξόφληση λογαριασμού ΔΕΗ ήταν «εντός 15 ημερών από την ημερομηνία που επιδόθηκε ο λογαριασμός στον Καταναλωτή για εξόφληση», **προτάθηκε η επιμήκυνση της προθεσμίας πληρωμής**. Η πρόταση αυτή έγινε δεκτή, όπως προκύπτει από τους λογαριασμούς που αποστέλλει η ΔΕΗ ΑΕ από το 2008 και μετά, όπου από την ημερομηνία έκδοσης μέχρι τη λήξη της προθεσμίας πληρωμής μεσολαβεί χρονικό διάστημα περίπου ενός μηνός.

3. Όριο διακοπής της παροχής: Το ποσό των 10.000 δρχ. που ετίθετο ως όριο του συνολικού ποσού ενός ανεξόφλητου λογαριασμού προκειμένου να μη διακοπεί η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, ήταν ιδιαίτερα χαμηλό, δεδομένου ότι σε πολλές παροχές σημαντικό ποσοστό του ποσού αυτού της συνολικής οφειλής ενός λογαριασμού καταλαμβάνουν οι χρεώσεις υπέρ τρίτων. Για το λόγο αυτό η Αρχή **πρότεινε την αύξηση του χρηματικού ποσού** που τίθεται ως όριο του συνολικού ποσού ενός ανεξόφλητου λογαριασμού, **ανάλογα με τα εκάστοτε ισχύοντα οικονομικά μεγέθη**.

Πάντως, ο Συνήγορος του Πολίτη ακόμη και όταν διαπιστώσει (από τα στοιχεία που θα συγκεντρώσει) ότι η υπέρογκη χρέωση για την οποία διαμαρτύρεται ο πολίτης είναι ορθή, διαμεσολαβεί προς τη διοίκηση της εταιρείας –όταν οι συνθήκες το επιβάλλουν- για να εξαντλήσει τα όρια της επιείκειας. Έτσι, η ΔΕΗ ΑΕ έχει κατ' επανάληψη δεχθεί **προτάσεις της Αρχής για διακανονισμό οφειλών σε περισσότερες δόσεις, λόγω αντικειμενικής αδυναμίας** του καταναλωτή να προβεί σε εφάπαξ αποπληρωμή του συνολικά οφειλόμενου ποσού. Πρακτική που συχνά προτείνεται και από τις υπηρεσίες της ΔΕΗ ΑΕ.

4. Διακανονισμός σε άτοκες δόσεις των οφειλών που δημιουργήθηκαν άνευ υπαιτιότητας των καταναλωτών: Σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει λανθασμένη καταγραφή κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος που οφείλεται σε

υπαιτιότητα της ΔΕΗ. Η πιο συχνή είναι η δυσλειτουργία των τεχνικών εγκαταστάσεων του δικτύου της (λχ. του μετρητή, ή του δέκτη σήματος της οικίας ενός καταναλωτή) επί των οποίων δεν έχει δικαίωμα ή δυνατότητα επέμβασης ο καταναλωτής. Αυτό το πρόβλημα και σε συνδυασμό:

α) με την αδράνεια και την καθυστέρηση των τεχνικών υπηρεσιών να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την επισκευή της διαγνωσθείσας βλάβης και

β) την μη ενημέρωση του καταναλωτή για τον επερχόμενο αναδρομικό επανυπολογισμό της κατανάλωσης που έχει πραγματικά καταναλωθεί, δημιουργεί πολλές φορές μεγάλες οφειλές, τις οποίες οι καταναλωτές οφείλουν να εξοφλήσουν άμεσα ή σε περίπτωση διακανονισμού να χρεωθούν προσαυξήσεις.

Ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε στη ΔΕΗ ΑΕ να προβαίνει ίδια πρωτοβουλία σε διακανονισμό εξόφλησης των οφειλών αυτών σε άτοκες δόσεις**. Ο αριθμός αυτών των δόσεων θα πρέπει να εκτείνεται σε χρονικό διάστημα αντίστοιχο αυτού κατά το οποίο δημιουργήθηκε η οφειλή. Αν λ.χ. η οφειλή αφορούσε περίοδο 4 ετών (48 μηνών) οι άτοκες δόσεις θα πρέπει να είναι είτε 48 μηνιαίες είτε 24 διμηνιαίες, καταβλητέες με τους αντίστοιχους λογαριασμούς κατανάλωσης.

Πέραν των ανωτέρω, στις περιπτώσεις όπου υφίστανται ειδικές συνθήκες από πλευράς καταναλωτών (κοινωνικοί και οικονομικοί λόγοι αυξημένης βαρύτητας, όπως ανεργία, απορία, πολυτεκνία, σοβαρές χρόνιες παθήσεις και ασθένειες, αναπηρία κλπ), **προτάθηκε να υφίσταται η δυνατότητα διακανονισμού εξόφλησης οφειλών σε ακόμη μεγαλύτερο αριθμό δόσεων**.

Ο Συνήγορος του Πολίτη (με αφορμή την υπόθεση 6464/2009) **επεσήμανε** στην Επιχείρηση ότι αποτελεί σημαντική παράλειψη η μη πρόβλεψη στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) συγκεκριμένων μέτρων μέριμνας για τη διευκόλυνση της εκπλήρωσης των οικονομικών υποχρεώσεων των κοινωνικά ευάλωτων και αδύναμων ομάδων καταναλωτών ή έστω η μνεία αυτής της μέριμνας.

Η σχετική πρόβλεψη είναι επιτακτικό να συμπεριληφθεί στον ΧΥΚ της ΔΕΗ και να εξειδικευθεί ως προς τις ειδικότερες παραμέτρους εφαρμογής της με απόφαση του ΔΣ της Επιχείρησης.

5. Επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων: Επειδή, σε καθημερινή βάση ανακύπτουν ζητήματα μεταξύ καταναλωτών και ΔΕΗ τα οποία δεν είναι δυνατό να προβλεφθούν και ρυθμιστούν στο σύνολό τους εκ των προτέρων, ο Συνήγορος του Πολίτη **προτείνει τη σύσταση Επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων**. Η Επιτροπή αυτή, η οποία θα ήταν προς το συμφέρον και της ίδιας της Επιχείρησης, θα είχε ως έργο την εξέταση αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων όσον αφορά την εξόφληση ή /και διαγραφή μέρους

των οφειλών τους (κεφάλαιο και προσαυξήσεις). Η λειτουργία της Επιτροπής αυτής θα μπορούσε να συνδυαστεί με την μέριμνα για την αντιμετώπιση των οικονομικά και κοινωνικά ιδιαίτερων περιπτώσεων της προηγούμενης παραγράφου και να ενσωματωθεί στον ΧΥΚ της ΔΕΗ. Παραδείγματα λειτουργίας αντίστοιχων Επιτροπών υφίστανται τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα (βλ. Υπ.Οικονομικών, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ).

6. Σχέσεις ΔΕΗ με μη συμβεβλημένους καταναλωτές / πελάτες: Όπως είναι γνωστό, στα πρακτορεία της ΔΕΗ υποβάλλονται σε καθημερινή βάση αιτήματα καταναλωτών για διακανονισμό οφειλών προερχόμενων από ανεξόφλητους λογαριασμούς κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος. Η Επιχείρηση αποδέχεται κατά κανόνα τα αιτήματα αυτά και προβαίνει σε ρύθμιση της εξόφλησής τους σε δόσεις, κατόπιν προκαταβολής μέρους (συνήθως του εντός τρίτου) της συνολικής οφειλής. Για τον διακανονισμό της οφειλής από πλευράς του καταναλωτή απαιτείται μόνο η προσκόμιση του τελευταίου λογαριασμού κατανάλωσης.

Αν και θετική κατά βάση αυτή η πρακτική ρύθμισης των οφειλών, στην πράξη και υπό τις συνθήκες που πραγματοποιείται, δύναται να έχει δυσμενείς οικονομικές συνέπειες εις βάρος των συμβεβλημένων πελατών της Επιχείρησης, αν η ιδιότητα του καταναλωτή και του πελάτη δεν συμπίπτουν στο ίδιο πρόσωπο. Παρά το γεγονός ότι η ΔΕΗ απαιτεί από τους καταναλωτές να έχουν το συμβόλαιο παροχής ρεύματος στο όνομά τους, σε πολλές περιπτώσεις (συνήθως μίσθωσης κατοικίας) ο μισθωτής - καταναλωτής δεν μεταφέρει την παροχή στο όνομά του. Αν προκύψει οφειλή από ανεξόφλητους λογαριασμούς, ο μισθωτής - καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να προβεί (εν αγνοία του εκμισθωτή ιδιοκτήτη - συμβεβλημένου πελάτη) σε διακανονισμό της εξόφλησης στα πρακτορεία της Επιχείρησης χωρίς την επίδειξη κανενός άλλου νομιμοποιητικού στοιχείου πλην του λογαριασμού κατανάλωσης, δηλαδή χωρίς την επίδειξη οποιουδήποτε νόμιμου εγγράφου που να του παρέχει εξουσία αντιπροσώπευσης για να πραγματοποιήσει την σχετική δικαιοπραξία στο όνομα του συμβεβλημένου πελάτη. Αν ο μισθωτής αποδειχτεί κακόπιστος (όπως συμβαίνει αρκετές φορές) και εγκαταλείψει το μισθίο αφήνοντας απλήρωτους τους λογαριασμούς ρεύματος, ο ιδιοκτήτης - συμβεβλημένος πελάτης βρίσκεται στην δυσάρεστη θέση να έχει καταστεί υπερήμερος οφειλέτης της Επιχείρησης εν αγνοία του.

Προκειμένου λοιπόν να προστατεύονται τα συμφέροντα των συμβεβλημένων πελατών της ΔΕΗ, η Αρχή προτείνει σε περίπτωση διακανονισμού το σχετικό αίτημα να υποβάλλεται ενυπόγραφα συνοδευόμενο από επίδειξη ταυτότητας (ή διαβατηρίου) και αναγραφή των στοιχείων του αιτούντος ώστε να διασφαλίζεται η ταυτοπροσωπία. Διαφορετικά, το αίτημα διακανονισμού να γίνεται δεκτό μόνο με νόμιμη εξουσιοδότηση η οποία θα επισυνάπτεται στο σώμα της αίτησης. Αν, δε, υπάρχει ιστορικό ασυνέπειας στην τήρηση των όρων του διακανονισμού να ενημερώνεται οπωσδήποτε ο ιδιοκτήτης - συμβεβλημένος πελάτης τηλεφωνικώς ή εγγράφως για τη νέα

ρύθμιση, ώστε να λαμβάνει γνώση της κατάστασης εγκαίρως και να έχει τη δυνατότητα να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για να προστατέψει τα νόμιμα συμφέροντά του. Εναλλακτικά, στην περίπτωση που τίποτε από τα προηγούμενα δεν καθίσταται δυνατό, να ζητείται από τον αιτούντα να προβεί στην μεταβίβαση της παροχής στο όνομά του.

Οι προτάσεις που διατυπώνονται στα σημεία 4, 5 και 6 υποβλήθηκαν προς τη Δ/νση Πωλήσεων με το αρ. πρ. 8954/7/9-6-08/23-12-09 έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη.

Δ) Ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής ρεύματος, μετατόπιση στύλων, αποξήλωσης καλωδίων, αποκατάστασης βλαβών

Μεγάλο ποσοστό των αναφορών που λαμβάνει ο Συνήγορος του Πολίτη αφορά τις διαμαρτυρίες καταναλωτών για καθυστέρηση της ΔΕΗ ΑΕ να απαντήσει ή/και να ικανοποιήσει αιτήσεις τους για ηλεκτροδότηση¹⁰, για διακοπή παροχής ρεύματος¹¹, για μετατόπιση στύλων/καλωδίων¹² ή για

¹⁰ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 7.662/2000, 6.909/2001, 10.145/2001, 10.282/2001, 10.821/2001, 6.700/2001, 10.090/2001, 14.312/2001, 16.470/2001, 10.401/2002, 13.851/2002, 15.443/2002, 17.812/2002, 4.698/2003, 5.631/2003, 5.811/2003, 6.069/2003, 7.129/2003, 7.203/2003, 10.968/2003, 16.477/2003, 18.654/2003, 645/2004, 4.851/2004, 5.309/2004, 5.484/2004, 8.935/2004, 11.906/2004, 11.951/2004, 12.500/2004, 12.773/2004, 13.048/2004, 14.190/2004, 14.310/2004, 15.624/2004, 18.601/2004, 18.603/2004, 18.998/2004, 20.116/2004, 496/2005, 545/2005, 638/2005, 2.527/2005, 7.760/2005, 8.307/2005, 9.561/2005, 12.017/2005, 12.734/2005, 12.842/2005, 15.089/2005, 19.082/2005, 904/2006, 3.259/2006, 3.598/2006, 7.670/2006, 8.807/2006, 10.286/2006, 11.546/2006, 11.760/2006, 11.926/2006, 13.909/2006, 14.379/2006, 14.924/2006, 15.278/2006, 15.364/2006, 15.363/2006, 15.398/2006, 15.629/2006, 18.200/2006, 1.712/2007, 3.100/2007, 5.314/2007, 6.276/2007, 8.437/2007, 10.570/2007, 11.562/2007, 12.740/2007, 12.744/2007, 13.961/2007, 15.711/2007, 16.865/2007, 406/2008, 5.471/2008, 10.951/2008.

¹¹ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 3.808/2001, 3.809/2001, 1.274/2001, 15.337/2001, 7.197/2004, 12.800/2006, 14.849/2007, 11.621/2007, 17.567/2008, 18.627/2008.

¹² Βλ. ενδεικτικά αναφορές 15.989/2001, 16.190/2001, 19.466/2001, 204/2002, 1.125/2002, 6.150/2002, 6.462/2002, 6.483/2002, 16.197/2002, 19.825/2002, 22.847/2002, 23.504/2002, 23.775/2002, 24.429/2002, 673/2003, 6.214/2003, 6.639/2003, 8.278/2003, 16.054/2003, 18.214/2003, 4.115/2004, 5.265/2004, 5.542/2004, 5.688/2004, 8.207/2004, 8.314/2004, 8.956/2004, 12.233/2004, 12.759/2004, 13.170/2004, 16.251/2004, 20.029/2004, 20.655/2004, 20.978/2004, 22.001/2004, 856/2005, 1.831/2005, 9.394/2005, 10.068/2005, 10.797/2005, 13.703/2005, 14.749/2005, 15.876/2005, 16.726/2005, 18.891/2005, 19.481/2005, 20.624/2005, 14.677/2005, 9.255/2006, 4301/2006, 4.416.2006, 9.668/2006, 11.087/2006, 12.495/2006, 16.101/2006, 18355/2006, 2.074/2006, 6.032/2006, 6.652/2006, 7.133/2006, 7.243/2006, 7.642/2006, 10.754/2006, 11.988/2006, 13.840/2006, 15.092/2006, 15.877/2006, 33/2007, 1.900/2007, 1.777/2007, 4.057/2007, 4.078/2007, 4.898/2007, 5.483/2007, 17.862/2007, 20.692/2007, 1.003/2007, 10.216/2007, 11.081/2007, 13.524/2007, 19.679/2007, 319/2008, 4.717/2008, 6.361/2008, 11.621/2008, 14.137/2008, 19.332/2008, 19.564/2008, 2.544/2008, 3.067/2008, 7.883/2008, 18.485/2008, 4.791/2009, 5.792/2009, 11.509/2009, 11.740/2009, 11.864/2009, 15.274/2009, 15.784/2009, 16.233/2009. Επισημαίνουμε την υπόθεση 12.017/2005 στην οποία η μακρά καθυστέρηση μετατόπισης στύλου της ΔΕΗ είχε ως αποτέλεσμα την πολύμηνη (πλέον των τεσσάρων μηνών) καθυστέρηση έναρξης έργων ανέγερσης οικοδομής.

αποξήλωση καλωδίων¹³ τα οποία παραβλάπτουν τη χρήση της ιδιοκτησίας τους ή για αποκατάσταση βλαβών στο δίκτυο ή σε κοινόχρηστους χώρους (π.χ. ζητήματα πλημμελούς ηλεκτροφωτισμού¹⁴, βλάβες σε υδρομετρητές/δίκτυα ύδρευσης μετά από εργασίες κλιμακίων της ΔΕΗ¹⁵, επαναφορά πεζοδρομίου μετά από έργα της επιχείρησης¹⁶, τοποθέτηση καλυμμάτων σε φρεάτια¹⁷.

Χαρακτηριστική περίπτωση καθυστέρησης επέμβασης τεχνικών υπηρεσιών της ΔΕΗ είναι η υπόθεση 8.047/2008: ο καταναλωτής είχε αναφέρει γραπτώς προς τις υπηρεσίες της ΔΕΗ ότι σε ορισμένους μετρητές της πολυκατοικίας λείπουν τα προστατευτικά καπάκια και είναι εκτεθειμένα τα καλώδια και οι διατάξεις των ασφαλειών, με συνέπεια να υφίσταται κίνδυνος ηλεκτροπληξίας ή και πρόκλησης φωτιάς. Η ΔΕΗ ασχολήθηκε με το ζήτημα ύστερα από οκτώ μήνες και αφού προηγήθηκε έγγραφο της Αρχής προς αυτήν, στο οποίο **επισημάνθηκε** –μεταξύ άλλων- ότι όπου ανακλύπουν ζητήματα ασφαλείας, θα πρέπει τουλάχιστον να λαμβάνονται προσωρινά προστατευτικά μέτρα, όπως λ.χ. τοποθέτηση ειδικής επισήμανσης με ταινίες ή αυτοκόλλητες ενδείξεις. Περαιτέρω, στην προκειμένη περίπτωση η Επιχείρηση δεν προέβη σε καμία ενέργεια ούτε ενημέρωση (έγγραφο ή προφορική), με αποτέλεσμα να μη γνωρίζουν οι καταναλωτές εάν έχει προγραμματισθεί η επισκευή, ούτε το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης των εργασιών.

Σε άλλη περίπτωση, στην υλοποίηση εφαρμογής του ρυμοτομικού σχεδίου πόλεως απομακρύνθηκαν όλες οι κολώνες της ΔΕΗ, εκτός μίας, η οποία παρέμεινε στη μέση της οδού, ενώ επιπλέον δεν ήταν δυνατή η εγκατάσταση δημοτικού φωτισμού. Η κατάσταση αυτή δημιουργούσε σοβαρά και επικίνδυνα προβλήματα τόσο στη διέλευση πεζών όσο και στην γενικότερη κυκλοφορία οχημάτων. Οι κάτοικοι απευθύνθηκαν στις υπηρεσίες της ΔΕΗ από το 2003 χωρίς όμως αποτέλεσμα. Χρειάστηκαν τέσσερα χρόνια από την αρχική αίτηση των κατοίκων (υπόθεση 10.302/2007) και η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, τον Ιούλιο του 2007, για να μετακινηθεί η επίμαχη κολώνα και να τοποθετηθεί ο δημοτικός φωτισμός.

Παρόμοια περίπτωση μακράς καθυστέρησης ανταπόκρισης σε αίτημα πολίτη (26 μήνες) παρουσιάστηκε στην τοποθέτηση φωτιστικών σωμάτων δημοτικού φωτισμού σε υπάρχουσες κολώνες της ΔΕΗ (υπόθεση 8.942/2007). Μάλιστα,

¹³ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 4.542/2002, 3.797/2003, 3.826/2003, 18.213/2003, 18.541/2003, 22.169/2003, 329/2004, 1.704/2004, 20.103/2004, 22.941/2004, 5.523/2006, 7.441/2006, 16.183/2006, 20.694/2007, 5.806/2007, 6.035/2007, 11.154/2007, 12.015/2007, 19.677/2007, , 1.181/2008, 20.220/2008, 1.419/2009, 3.272/2009, 6.607/2009.

¹⁴ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 9.565/2001, 6.218/2002, 21.985/2002, 21.855/2003.

¹⁵ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 5.437/2004, 5.753/2004.

¹⁶ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 9.374/2004, 4.763/2005, 6.033/2005, 17.142/2005, 18.486/2006, 633/2007, 16.395/2007.

¹⁷ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 14.708/2008, 18.531/2008.

για το έργο αυτό ο Δήμος είχε ζητήσει από την Επιχείρηση την κατά προτεραιότητα εκτέλεσή του.

Άξια επισήμανσης πάντως είναι και μία άλλη υπόθεση που απασχόλησε τον Συνήγορο του Πολίτη και αφορούσε την πέραν του ενός έτους άρνηση της ΔΕΗ ΑΕ να συμμορφωθεί προς τελεσίδικη δικαστική απόφαση που διέταζε την άμεση απομάκρυνση ηλεκτροφόρου καλωδίου που διερχόταν πάνω από τη στέγη οικίας, παρά την αποστολή σχετικού εξωδίκου από τον πολίτη (υπόθεση 15.108/2002). Και η υπόθεση αυτή επιλύθηκε τελικά υπέρ του πολίτη μετά από παρέμβαση της Αρχής

Οι καθυστερήσεις ή αδράνεια των υπηρεσιών της ΔΕΗ ΑΕ μπορούν να αποδοθούν κυρίως στην πλημμελή στελέχωση των τεχνικών υπηρεσιών της, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η άμεση εξυπηρέτηση όλων των αιτημάτων των καταναλωτών. Ωστόσο, αυτό δεν μπορεί να αποτελέσει δικαιολογία για μία σύγχρονη κοινωφελή επιχείρηση, πολύ περισσότερο όταν τίθενται ζητήματα ασφάλειας. Η εμπειρία του Συνηγόρου καταδεικνύει ότι η ΔΕΗ Α.Ε. προτάσσει τα ζητήματα ασφάλειας προκειμένου να κάνει δεκτά θέματα μετακίνησης στύλων ή καλωδίων (αναφορά 15.274/09).

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ερευνώντας αιτήματα πολιτών για μετατόπιση στύλων της ΔΕΗ από την ιδιοκτησία τους, παρεμβαίνει ζητώντας: α) την ύπαρξη τεχνικής μελέτης για τη συγκεκριμένη τοποθέτηση, ούτως ώστε να αιτιολογείται η επιλογή του σημείου εγκατάστασης¹⁸, β) την πρόσβαση των ιδιωτών που έχουν έννομο συμφέρον στη μελέτη αυτή διότι παρατηρείται δυστοκία στην αποδοχή αιτημάτων πρόσβασης¹⁹ αλλά και γ) την ουσιαστική απάντηση στους αιτούντες μετά από έλεγχο βασιμότητας της διαμαρτυρίας τους από τη ΔΕΗ ΑΕ²⁰. Ο έλεγχος των συνεργείων της ΔΕΗ σε ακίνητα ιδιωτών καταλήγει συνήθως στη διαπίστωση ότι τηρούνται οι απαιτούμενοι όροι ασφαλείας και ότι δεν δημιουργείται πρόβλημα στην παρούσα εκμετάλλευση των ακινήτων.

Διαμαρτυρίες ανακόπτουν και σχετικά με το ζήτημα ποιος θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη ηλεκτροδότησης ή μετατόπισης ενός στύλου ή καλωδίων²¹. Είναι αξιοσημείωτο ότι σπανίως γίνονται δεκτά σχετικά αιτήματα πολιτών. Σε κάποιες περιπτώσεις, η ΔΕΗ ΑΕ, ναι μεν προωθεί την εκπόνηση και έγκριση της απαραίτητης τεχνικοοικονομικής μελέτης που αφορά το έργο της μετατόπισης, ωστόσο χρεώνει τη σχετική δαπάνη του έργου στον πολίτη²². Πάγια τακτική της ΔΕΗ ΑΕ είναι ότι παραλλαγές δικτύων με δαπάνη δική της γίνονται όταν το δίκτυο εμποδίζει την εκτέλεση οικοδομικών εργασιών (μετά την υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών), όπως επίσης όταν

¹⁸ 4416/2006, 12495/2006, 13111/2006, 4078/2007, 5483/2007.

¹⁹ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 5483/2007, 19564/2008.

²⁰ Αναφορά 16233/09.

²¹ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 5.426/2002, 11.236/2004, 15.352/2005, 19.135/2005.

²² Βλ. ενδεικτικά αναφορές 16101/2006.

δεν τηρούνται οι προβλεπόμενες από τους κανονισμούς αποστάσεις ασφαλείας. Παραδείγματα ελάχιστων τέτοιων υποθέσεων²³ με αίσιο τέλος αφορούν περιπτώσεις όπου σύμφωνα με την ήδη εκδοθείσα οικοδομική άδεια η θέση του στύλου αποδεικνύεται ότι εμποδίζει την ανέγερση οικοδομής. Εν συνεχεία και εφόσον προηγηθεί υποβολή φακέλου δικαιολογητικών από τον ενδιαφερόμενο, η ΔΕΗ ΑΕ εκπονεί και εγκρίνει σχετική τεχνικοοικονομική μελέτη, η οποία να προβλέπει τη μετατόπιση στύλου σε νέα θέση παροχής Δημοτικού Φωτισμού. Ακολουθεί αίτηση του οικείου Δήμου προς τη ΔΕΗ Α.Ε. για τη μεταφορά του στύλου στη νέα θέση που προβλέπει η μελέτη και η εταιρία καλύπτει τη δαπάνη, εφόσον ο Δήμος αρνείται να πληρώσει το κόστος.

Επίσης, θετική εξέλιξη έχει παρατηρηθεί στην περίπτωση που προκύψει άμεση καταγγελία εκ μέρους πολίτη κατά την έναρξη εργασιών ηλεκτροδότησης της ΔΕΗ ΑΕ. Όταν το έργο δεν είναι τετελεσμένο, η ΔΕΗ ΑΕ μπορεί κατόπιν διενέργειας αυτοψίας να αξιολογήσει το βάσιμο της καταγγελίας και να προβεί σε αλλαγή της όδευσης του δικτύου κατά το χρόνο εκτέλεσης του έργου²⁴.

Εν προκειμένω, εύλογο θεωρείται το αίτημα των πολιτών, στην περίπτωση που επιβαρύνονται με το κόστος επέκτασης του δικτύου της ΔΕΗ σε περιοχή που ηλεκτροδοτείται για πρώτη φορά, να γίνεται καταμερισμός της σχετικής δαπάνης και στους υπόλοιπους καταναλωτές οι οποίοι θα ζητήσουν στο μέλλον ηλεκτροδότηση των κατοικιών τους στη συγκεκριμένη περιοχή, και οι οποίοι θα επωφεληθούν από την επέκταση του δικτύου που έγινε με τα έξοδα ενός (του αρχικώς συνδεδεθέντος στο δίκτυο) καταναλωτή²⁵.

Όσον αφορά τις βλάβες σε πεζοδρόμια και λοιπούς κοινόχρηστους χώρους, πέραν της καθυστέρησης αποκατάστασης, πρέπει να σημειωθεί ότι αυτές οφείλονται συχνά στην πλημμελή εκ μέρους της ΔΕΗ ΑΕ εποπτεία των έργων που έχουν εκτελέσει εργολάβοι/ανάδοχοι έργων της. Αν και μετά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη μεγάλο μέρος των σχετικών αιτημάτων ικανοποιείται, αυτό εν τέλει συμβαίνει μετά την πάροδο μακρού χρονικού διαστήματος από την αρχική υποβολή του σχετικού αιτήματος του πολίτη στη ΔΕΗ ΑΕ.

Πρέπει να σημειωθεί ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η ΔΕΗ ΑΕ έχει κάνει δεκτά αιτήματα αποζημίωσης καταναλωτών για τη ζημία που υπέστησαν από την καθυστέρησή της να ικανοποιήσει αιτήματά τους. Έτσι για παράδειγμα, στην υπόθεση 16.789/2000 είχε γίνει διακοπή ρεύματος στην κατοικία του αιτούντος λόγω μη εξόφλησης του λογαριασμού. Όταν ο πολίτης ενημέρωσε τις αρμόδιες υπηρεσίες ότι επρόκειτο για λάθος και ότι είχε εξοφλήσει το λογαριασμό του, χρειάστηκαν οκτώ ώρες μέχρι να αποκατασταθεί η

²³ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 11087/2006, 4301/2006, 9668/2006, 1900/2007.

²⁴ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 18355/2006.

²⁵ Βλ. ενδεικτικά αναφορές 3.684/2000, 23.651/2002, 8.717/2004, 13.465/2004, 16.769/2004.

ηλεκτροδότηση, με αποτέλεσμα να αλλοιωθούν τα τρόφιμα που φύλασσε στο ψυγείο του. Για την υπόθεση αυτή ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε στην ΔΕΗ να καταβάλει αποζημίωση για την εξ υπαιτιότητάς της πρόκληση ζημίας** και τελικά κατέβαλε το ποσό των 15.000 δραχμών στον ζημιωθέντα καταναλωτή²⁶.

Σε πολλές από τις προαναφερθείσες στην ενότητα αυτή αναφορές ανακύπτει ως ξεχωριστό ζήτημα η καθυστέρηση της ΔΕΗ ΑΕ να απαντά σε αιτήσεις καταναλωτών για διάφορα θέματα. Ο Συνήγορος του Πολίτη στις περιπτώσεις αυτές υπενθυμίζει στη ΔΕΗ ΑΕ ότι, σύμφωνα με το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές της ΔΕΗ ΑΕ, η Επιχείρηση δεσμεύεται να απαντά μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες (15 όταν απαιτείται επίσκεψη) σε γραπτά αιτήματα – παράπονα καταναλωτών.

Ε) Ζητήματα ενημέρωσης και γενικότερης εξυπηρέτησης και αντιμετώπισης των καταναλωτών

Σημαντικό ποσοστό αναφορών πολιτών αφορά την πλημμελή ενημέρωσή τους από τη ΔΕΗ Α.Ε. όσον αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τον τρόπο εξυπηρέτησής/αντιμετώπισής τους από τις υπηρεσίες της.

Ένα γενικότερο ζήτημα είναι ο τρόπος και η διαδικασία που ακολουθείται, για την ηλεκτροδότηση ενός ακινήτου, πλέον της αρχικής. Η ΔΕΗ²⁷ υποστηρίζει τη θέση ότι «...δεν υποχρεούται εκ της κείμενης νομοθεσίας και του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου να ζητά τη σύμφωνη γνώμη του ιδιοκτήτη για την υπογραφή συμβολαίου παροχής ηλεκτρικού μελήματος στο όνομα του εκάστοτε ενοικιαστή ή την προσκόμιση του ενοικιαστηρίου. Η ΔΕΗ δεν υπεισέρχεται στις σχέσεις τρίτων και εν προκειμένω στις σχέσεις μεταξύ εκμισθωτών και μισθωτών. Για την επίλυση των διαφορών αυτών επιλαμβάνονται τα αρμόδια δικαστήρια.».

Ο Συνήγορος του Πολίτη στο με αρ. πρ. 569.09.5/10-9-09 σημειώνει ότι πράγματι δεν είναι στην αρμοδιότητα των υπηρεσιών της ΔΕΗ να ελέγχουν όλες τις δυνατές περιπτώσεις χρήσης ενός ακινήτου (λ.χ. αμφοιβητούμενο ιδιοκτησιακό καθεστώς από κληρονομία, σιωπηρή ανανέωση συμβολαίου κ.α).

Με τη διαδικασία όμως που ακολουθείται από τις υπηρεσίες της ΔΕΗ, δηλαδή να μην απαιτείται κανένα νομιμοποιητικό έγγραφο που να δικαιολογεί τη

²⁶ Πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι στα πρώτα χρόνια λειτουργίας της η Αρχή είχε δεχθεί και αναφορές από πολίτες που επλήγησαν από τον σεισμό του Σεπτεμβρίου του 1999 που ζητούσαν να μην επιβαρυνθούν με τα τέλη επανασύνδεσης με το δίκτυο της ΔΕΗ Α.Ε., μετά την ανακατασκευή της οικίας τους, εφόσον η αρχική παροχή είχε διακοπεί για λόγους ασφαλείας. Η Αρχή, θεωρώντας ότι πρόκειται για ζήτημα ιδιαίτερης κοινωνικής σημασίας, πρότεινε να γίνει δεκτό το αίτημα των πολιτών, και τελικά η ΔΕΗ Α.Ε. αποδέχθηκε την πρόταση, υπό τον όρο ότι η ισχύς της νέας παροχής θα είναι ίδια με την ισχύ της παροχής που αποζηλώθηκε από το κτίσμα που κατεδαφίστηκε (βλ. Ετήσια Έκθεση 2000, σελ. 263)

²⁷ Έγγραφο Δ/νση Πωλήσεων αρ. πρ. 4925/11-6-09.

χρήση ενός ακινήτου, στην πράξη υπάρχει η περίπτωση να υπεισέρχεται τελικά στις σχέσεις τρίτων. Διότι εφόσον χορηγήσει την παροχή σε έναν συμβαλλόμενο, θα αρνηθεί να τη χορηγήσει στον επόμενο ενδιαφερόμενο, που επίσης θα τη ζητήσει.

Στο ίδιο έγγραφο **προτείνει** στις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΗ να επανεξετάσουν την όλη διαδικασία και **να απαιτείται η προσκόμιση κάποιων δικαιολογητικών, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα μίας ελάχιστης εξασφάλισης νομιμότητας της χρήσης ενός ακινήτου.**

Στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ αναφέρονται ήδη κάποια δικαιολογητικά:

www.dei.gr → Συχνές Ερωτήσεις → 3.Αλλαγή κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης → - Σε περίπτωση που μετακομίζετε σε ένα ηλεκτροδοτημένο ακίνητο πρέπει να υπογράψετε νέο Συμβόλαιο Παροχής Ρεύματος, έτσι ώστε οι λογαριασμοί να εκδίδονται στο όνομά σας. Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την υπογραφή νέου συμβολαίου, είναι: 1..... 2. Συμφωνητικό μίσθωσης θεωρημένο από την Εφορία ή Συμβόλαιο Αγοράς, όπου απαιτείται.

Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει επίσης στον ειδικό τρόπο τιμολόγησης των πολυτέκνων. Με την από 3-4-1996 (αριθμ. 2153) σχετική απόφαση της Επιτροπής Τιμών και Εισοδημάτων είχε εγκριθεί η καθιέρωση ειδικού τιμολογίου οικιακής χρήσεως για τις πολύτεκνες οικογένειες, στις περιπτώσεις που η κατανάλωσή τους ανά τετράμηνο ήταν κάτω των 3.000 KWH. Ωστόσο, η επί σειρά ετών ακολουθούμενη από την ΔΕΗ ΑΕ πρακτική ήταν να προβαίνει σε χρέωση με τιμές γενικού τιμολογίου όχι μόνο για την υπερβάλλουσα των 3.000 KWH κατανάλωση, αλλά για το σύνολο της κατανάλωσης του πολυτέκνου, όταν αυτή υπερέβαινε τις 3.000 KWH ανά τετράμηνο. Ο Συνήγορος του Πολίτη απηύθυνε έγγραφο προς τον Υπουργό Ανάπτυξης (αρ. πρωτ. 1189.2.1/5.9.2002) **επισημαίνοντας** ότι η πρακτική αυτή αναιρεί στην ουσία την πρόθεση της Επιτροπής Τιμών και Εισοδημάτων για την καθιέρωση ειδικού τιμολογίου για πολύτεκνες οικογένειες, τις οποίες υποχρεώνει στην ουσία να συμπίεσουν τις αυξημένες ανάγκες τους ώστε να μην υπερβαίνουν το συγκεκριμένο όριο κατανάλωσης. Τελικά, **η πρόταση της Αρχής για εξορθολογισμό της εφαρμογής του μειωμένου τιμολογίου έγινε δεκτή**, και με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης (ΦΕΚ 1908/23-12-2004) έκτοτε μόνο η κατανάλωση που υπερβαίνει το τεθέν όριο (ανά κατηγορία)²⁸ χρεώνεται με βάση το γενικώς ισχύον οικιακό τιμολόγιο.

Άλλα ζητήματα ενημέρωσης που μπορούν να κατηγοριοποιηθούν είναι:

1. Ενημέρωση για τη διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος:

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί αναφορές από πολίτες οι οποίοι διαμαρτύρονται για τη διακοπή παροχής του ηλεκτρικού ρεύματος λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης λογαριασμών, χωρίς προηγούμενη (προφορική ή γραπτή) ειδοποίηση. Σε απάντηση σχετικού εγγράφου της Αρχής (υπόθεση

²⁸ Λ.χ. για οικογένειες με τέσσερα παιδιά το όριο μειωμένης χρέωσης καθορίστηκε από 3.000 ΩXB σε 3.500 το τετράμηνο κ.α.

19.987/2004), η ΔΕΗ ΑΕ υποστήριξε ότι χρήζει εφαρμογής εν προκειμένω η διάταξη του άρθρου 16 του συμβολαίου Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος για οικιακή χρήση, σύμφωνα με το οποίο σε περίπτωση που ο λογαριασμός δεν εξοφληθεί εμπρόθεσμα παρέχεται το δικαίωμα στην Επιχείρηση να διακόψει αμέσως την παροχή και να επιβαρύνει τον καταναλωτή με όλα τα έξοδα διακοπής - επανασύνδεσης.

Η Αρχή **επεσήμανε** προς τη ΔΕΗ ΑΕ τη διάταξη του άρθρου 17 των Γενικών Όρων και Συμφωνιών περί Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος στους Καταναλωτές» όπου αναφέρεται ότι: *«Λύσις ή αναστολή της ισχύος της συμβάσεως δεν δύναται να γίνη εκ μέρους του Προμηθευτού εάν δεν προηγηθή τεσσαρακοντάωρος ειδοποίησις προς τον Πελάτην, εις την οποίαν ανακοινούται το σημείον εις το οποίον παρεβιάσθη το Συμβόλαιον Παροχής Ρεύματος».* Στη συνέχεια της διάταξης τίθενται εξαιρέσεις από την υποχρέωση ειδοποίησης, στις οποίες όμως δεν περιλαμβάνεται η μη εμπρόθεσμη πληρωμή των λογαριασμών.

Άξια αναφοράς είναι συγκεκριμένη περίπτωση διακοπής της παροχής λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών (υπόθεση 11.012/2005) στην οποία οι υπηρεσίες της ΔΕΗ διέκοψαν την παροχή ρεύματος σε ημερομηνία πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του σχετικού λογαριασμού, στον οποίο και είχαν ενσωματωθεί όλες οι προηγούμενες οφειλές του καταναλωτή.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη η ΔΕΗ ΑΕ επέστρεψε τελικά στον καταναλωτή το ποσό που είχε κληθεί να καταβάλει για τα τέλη επανασύνδεσης. Παράλληλα αποφάσισε να αναγράφεται πλέον στο έντυπο του λογαριασμού ότι *«...β) Δίνει το δικαίωμα στη ΔΕΗ: -Να διακόψει χωρίς άλλη ειδοποίηση την ηλεκτροδότηση, ανεξάρτητα του αν το οφειλόμενο και ληξιπρόθεσμο ποσό έχει ήδη ενσωματωθεί στον επόμενο λογαριασμό ρεύματος...»*, ενώ στους λογαριασμούς με προηγούμενες οφειλές να τυπώνεται ξεχωριστά και με έντονη μεγαλύτερη γραμματοσειρά η πρόταση: *«Ο λογαριασμός σας περιέχει καθυστερούμενες οφειλές γι' αυτό θα πρέπει να εξοφληθεί άμεσα».*

Ο Συνήγορος του Πολίτη, εκτιμώντας ότι οι συγκεκριμένες δύο επισημάνσεις αφήνουν περιθώρια παρεξήγησης και διαφορετικής ερμηνείας από πλευράς καταναλωτών, **πρότεινε** (έγγραφα 11.012.05.4/21-3-06 και ΥΠ 1.616/13-6-06) στις περιπτώσεις όπου το συνολικό ποσό χρέωσης υπερβαίνει το όριο πέρα από το οποίο μπορεί να ακολουθήσει η διακοπή της παροχής, **να αναγράφεται στο εδάφιο «Λήξη προθεσμίας πληρωμής», μετά την αναγραφή της καταληκτικής ημερομηνίας, και η ένδειξη «διακοπή» ή κάτι αντίστοιχο, ώστε να ενημερώνεται άμεσα ο καταναλωτής για το ενδεχόμενο διακοπής της παροχής.**

Σήμερα, οι παροχές εντάσσονται στο πρόγραμμα διακοπής, μετά την έκδοση του δεύτερου λογαριασμού στον οποίο έχει ενσωματωθεί η ανεξόφλητη προηγούμενη οφειλή και χωρίς να ειδοποιούνται οι καταναλωτές για την ακριβή ημερομηνία διακοπής της παροχής.

2. Ενημέρωση κατά τη διαδικασία της αρχικής (εργοταξιακής) ηλεκτροδότησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχοντας διαπιστώσει επανειλημμένα την ύπαρξη ελλείμματος ενημέρωσης κατά τη διαδικασία αρχικής (εργοταξιακής) ηλεκτροδότησης, **πρότεινε** προς τη ΔΕΗ ΑΕ (υπόθεση 5.071/2007) **την επανεξέταση της σχετικής διαδικασίας στο σύνολό της**, έτσι ώστε να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

A. Όσον αφορά την κατασκευή της απαραίτητης τεχνικής υποδομής, ο καταναλωτής θα πρέπει **να ενημερώνεται εγγράφως**, ώστε να διασφαλίζεται:

- i. η με ακρίβεια διατύπωση, από πλευράς ΔΕΗ, του τι οφείλεται να κατασκευασθεί ως προϋπόθεση ηλεκτροδότησης
- ii. η ασφάλεια για τους εργαζόμενους και τα μηχανήματα, με την τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών
- iii. η ενημέρωση ότι χωρίς την τήρηση των σημείων (i) και (ii) δεν θα πραγματοποιείται η σύνδεση και
- iv. η μη αμφισβήτηση από καμία πλευρά, σε περίπτωση διαφωνίας, ως προς το τι έπρεπε να είχε κατασκευασθεί

B. Με την πληρωμή της συμμετοχής του και την υπογραφή του Συμβολαίου Παροχής Ρεύματος **να ενημερώνεται ο πολίτης εγγράφως για το ότι η σύνδεση της παροχής μπορεί να γίνει ανά πάσα στιγμή**. Αυτό είναι καλό να γίνεται για λόγους ασφάλειας και αποφυγής ατυχημάτων, δεδομένου ότι η ΔΕΗ ΑΕ θεωρεί ότι από το χρονικό σημείο της υπογραφής του Συμβολαίου η ηλεκτρολογική εγκατάσταση είναι έτοιμη.

Γ. Να μην γίνονται απρογραμματίστες επισκέψεις συνεργείων της ΔΕΗ χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση διότι:

- I. στην οικοδομή μπορεί να μην εργάζεται κανείς την ημέρα της επίσκεψης και όλος ο χώρος να είναι κλειδωμένος και μη προσπελάσιμος για λόγους ασφαλείας.
- II. η έννοια του προγραμματισμού έχει ουσιαστικό νόημα όταν πραγματοποιείται σε συνεννόηση και με το άλλο μέρος, δηλαδή τον καταναλωτή.

3. Άλλα ζητήματα ενημέρωσης

Μεταβλητό σύστημα κλιμακωτής χρέωσης. Η χρέωση της κατανάλωσης υπολογιζόταν πάντα σύμφωνα με τα κλιμάκια χρέωσης (οι πρώτες 800 ΩΧΒ, οι επόμενες 800, οι επόμενες 400, οι επόμενες 1000, κ.α.) ανά τετράμηνο (120 ημέρες). Από το Σεπτέμβριο του 2005 ο υπολογισμός γίνεται πάλι σε κλιμάκια, με το επιπλέον στοιχείο ότι η τιμή της κάθε κλίμακας, τροποποιείται ανάλογα με το σύνολο των ΩΧΒ που τελικά θα καταναλωθούν (έως 800, 1.600, 2.000, 3.000 κ.α.) Λ.χ οι πρώτες 800 ΩΧΒ έχουν άλλη τιμή εάν το σύνολο της κατανάλωσης δεν ξεπερνά τις 1.600 ΩΧΒ και άλλη εάν ξεπερνά τις 3.000. Εφαρμόζεται δηλαδή ένα είδος αναχρέωσης, ένα διπλό σύστημα κλιμακωτής χρέωσης, το οποίο πολλοί καταναλωτές δεν γνωρίζουν, με αποτέλεσμα να

αμφισβητούν την ορθότητα των χρεώσεων. Ο Συνήγορος του Πολίτη, **προτείνει την άμεση ενημέρωση των καταναλωτών μέσω του έντυπου του λογαριασμού και με παραπομπή στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.**

Χορήγηση αντιγράφου του Συμβολαίου Παροχής. Όταν ένα νέος καταναλωτής υπογράφει Συμβόλαιο Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε** (αρ. πρ. ΥΠ 286/2-2-07) **να συντάσσεται και να υπογράφεται το Συμβόλαιο εις διπλούν και να χορηγείται το ένα αντίγραφο στον καταναλωτή.** Πρότεινε επίσης να ενημερώνεται ταυτόχρονα ο καταναλωτής για το έντυπο «Γενικοί όροι και συμφωνία περί παροχής ηλεκτρικού ρεύματος εις καταναλωτάς» και να του χορηγείται επίσης αντίγραφο.

Αναγραφή ενδείξεων μετρητή στο έντυπο του Συμβολαίου. Σε περίπτωση μεταβίβασης της παροχής, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει **προτείνει** (έγγραφο 8236.07.7/6-5-08) **την αναγραφή της ένδειξης που υπάρχει στο μετρητή την ημέρα σύναψης του Συμβολαίου, πάνω στο έντυπο του Συμβολαίου του οποίου ο καταναλωτής λαμβάνει ένα αντίγραφο.**

Δυσανάγνωστοι παλαιοί μετρητές. Όσον αφορά τους παλαιούς δυσανάγνωστους μετρητές όπου η κατανάλωση καταγράφεται σε ξεχωριστές κυκλικές ενδείξεις, με αποτέλεσμα η ανάγνωσή τους να είναι δυσχερής και δυσνόητη, η Αρχή **πρότεινε** (υπόθεση 10.436/2006) **την αντικατάστασή τους με νέους μετρητές** όπου η κατανάλωση απεικονίζεται σε έναν ενιαίο αριθμό (τύπου «κοντέρ») και δίνει τη δυνατότητα άμεσης και εύκολης ενημέρωσης/ελέγχου της καταγραφείσας κατανάλωσης από πλευράς πελάτη.

Αναντιστοιχία αριθμού μετρητή που αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού με το μετρητή από όπου ηλεκτροδοτείται το ακίνητο. Αν και η ευθύνη για λανθασμένη αναγραφή μετρητή βαρύνει τον ιδιοκτήτη ή τον εγκαταστάτη ηλεκτρολόγο, ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο της υποχρέωσης των υπηρεσιών να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να αποφεύγονται να δημιουργούνται εξ αρχής συνθήκες που μπορεί να επιφέρουν προβλήματα, **πρότεινε** (υπόθεση 11.777/2005):

α) **αλλαγή στο έντυπο** «ΥΠΟΜΝΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΔΕΣ (Δελτίο Εντολής Σύνδεσης)» με την ακριβή οριοθέτηση των στηλών που συμπληρώνει ο εγκαταστάτης ηλεκτρολόγος και η ΔΕΗ. Αυτό επιτυγχάνεται απλά, με το να χωρισθεί η εν λόγω γραμμή ανάλογα με τις στήλες που αναφέρονται ακολούθως στον πίνακα,

β) **ενσωμάτωση της ένδειξης «όροφος και αριθμός διαμερίσματος»** στο «ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΡΕΥΜΑΤΟΣ», μετά τη διεύθυνση του ακινήτου, ώστε να δίνεται μια επιπλέον δυνατότητα ελέγχου και αποφυγής περιπτώσεων λάθους.

Συντμήσεις της ορολογίας που χρησιμοποιείται στα έντυπα των λογαριασμών κατανάλωσης. Συχνά ο καταναλωτής, δεν μπορεί από το έντυπο του

λογαριασμού στο σημείο ΚΩΔ. ΤΙΜ. να κατανοήσει (και κατά συνέπεια να ενημερωθεί και να ελέγξει για τυχόν λάθη) την τιμολογιακή κατηγορία στην οποία έχει καταχωρηθεί η παροχή του, αφού ο τίτλος αναγράφεται με σύντμηση και η αντίστοιχη κατηγορία κωδικοποιημένα. Για το λόγο αυτό η Αρχή **πρότεινε** (έγγραφο ΥΠ 674/8-3-06): α) την **αναγραφή στο έντυπο ολογράφως της αντίστοιχης κατηγορίας**, λ.χ. κανονικό, μειωμένο, επαγγελματικό, αρδευτικό τιμολόγιο κ.α, β) **την προσθήκη του τίτλου «ισχύον τιμολόγιο»** ή παρεμφερούς ένδειξης, γ) και τη **μεταφορά του εδαφίου περί ισχύοντος τιμολογίου σε μία θέση παραπάνω**, πιο κοντά στο τμήμα του λογαριασμού όπου γίνεται η ανάλυση των χρεώσεων.

Επίσης, έχει **προταθεί** όταν γίνονται διορθώσεις προηγούμενων λογαριασμών, **να αναγράφεται σαφώς όλο το χρονικό διάστημα που αφορούν** και να επεξηγούνται οι συντμήσεις που χρησιμοποιούνται, διότι δεν είναι κατανοητές από τους καταναλωτές (π.χ. το ΛΛΣΧ που σημαίνει Λογαριασμός Λογιστικού Σχεδίου).

Ασαφείς χρεώσεις των λογαριασμών. Σε ορισμένες περιπτώσεις, (π.χ. αναφορά 20.587/2007), οι καταναλωτές έλαβαν λογαριασμό «έναντι», όπου στη στήλη «ανάλυση χρεώσεων» ως «διάφορες χρεώσεις» είχαν αναγραφεί κάποια ποσά χωρίς περαιτέρω επεξήγηση. Απαιτήθηκε η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη για να δοθούν γραπτές εξηγήσεις για την προέλευση της συγκεκριμένης χρέωσης (στην προαναφερθείσα υπόθεση επρόκειτο για δαπάνη 552,44 Ευρώ για την μετατόπιση καλωδίων που είχαν τοποθετηθεί σε κοινόχρηστο χώρο και εμπόδιζαν εργασίες στην οικία του καταναλωτή). Ο Συνήγορος του Πολίτη **πρότεινε** προς τη ΔΕΗ ΑΕ ότι σε παρόμοιες περιπτώσεις **οι πολίτες θα πρέπει να λαμβάνουν μαζί με το λογαριασμό τους την ανάλυση της κοστολόγησης των εργασιών που καλούνται να πληρώσουν**. Έτσι θα έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τη φύση της εργασίας και το κόστος της και δεν θα δημιουργούνται προβλήματα εξαιτίας και μόνο μίας ασαφούς ένδειξης στην κατηγορία «διάφορες χρεώσεις» του λογαριασμού.

Πληρότητα απάντησης σε αιτήματα τεχνικού ελέγχου. Όταν ο καταναλωτής ζητεί τεχνικό έλεγχο του μετρητή, η Αρχή έχει **προτείνει** (έγγραφο 14461.08.3/2-4-09) **η απάντηση των υπηρεσιών της ΔΕΗ να είναι πλήρης και εμπειριστατωμένη, ώστε να προκόπτουν με ακρίβεια, το είδος/εύρος της μέτρησης, οι παράμετροι, οι όποιες αποκλίσεις λειτουργίας του μετρητή κ.α.**

4. Έγκαιρη αποστολή των λογαριασμών κατανάλωσης

Στη διαδικασία της έκδοσης και αποστολής των λογαριασμών κατανάλωσης ανέκυπταν ορισμένες φορές προβλήματα από την καθυστερημένη παράδοση των λογαριασμών. Δεν ήταν μάλιστα σαφές στους πολίτες εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην αμέλεια της ΔΕΗ ΑΕ να αποστείλει εγκαίρως τους λογαριασμούς ή σε ευθύνη των ΕΛΤΑ. Ο Συνήγορος του Πολίτη είχε

προτείνει προς την ΔΕΗ ΑΕ (και έγινε αποδεκτό) να αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού η ημερομηνία έκδοσης/παράδοσης του λογαριασμού στην ταχυδρομική υπηρεσία.

Αξιζει να **επισημανθεί** εν προκειμένω η με αρ. πρ. 16.373/2007 υπόθεση. Σε μία ευρύτερη περιοχή παρουσιάστηκε το φαινόμενο να μην εξοφληθούν στην πλειονότητά τους οι λογαριασμοί κατανάλωσης, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες της ΔΕΗ να προβούν στη διακοπή όλων των εμπλεκόμενων παροχών. Από τη διερεύνηση της υπόθεσης από την Αρχή προέκυψε ότι «οι λογαριασμοί της ΔΕΗ ΑΕ είχαν παραδοθεί στα ΕΛΤΑ, αλλά *τεκμαίρεται* ότι δεν επιδόθηκαν»²⁹. Οι υπηρεσίες της ΔΕΗ αναγνώρισαν ότι οι καταναλωτές δεν έφεραν ευθύνη για τη μη πληρωμή των λογαριασμών τους και, τελικά, τους επέστρεψαν τα τέλη επανασύνδεσης. Ο Συνήγορος του Πολίτη με αφορμή τη συγκεκριμένη υπόθεση **επείση** την **αναγκαιότητα βελτίωσης του τρόπου παρακολούθησης της επίδοσης των λογαριασμών και συνέστησε να εξετάζεται προσεκτικά το ενδεχόμενο διακοπής του ρεύματος στις περιπτώσεις που σε μία συγκεκριμένη περιοχή εμφανίζονται μαζικά ανεξόφλητοι λογαριασμοί.**

5. Γενικότερη εξυπηρέτηση και αντιμετώπιση του πολίτη

Από τις αναφορές που έχει δεχθεί ο Συνήγορος του Πολίτη προκύπτουν ζητήματα γενικότερης εξυπηρέτησης και σεβασμού των δικαιωμάτων του πολίτη ως καταναλωτή υης ΔΕΗ.

- Στα συμβόλαια παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, συμπεριλαμβάνεται όρος σύμφωνα με τον οποίο ο καταναλωτής βαρύνεται με μια προκαταβολή για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος.³⁰ Η προκαταβολή αυτή επιστρέφεται άτοκα στον καταναλωτή, όταν ζητήσει την έκδοση του τελικού λογαριασμού και ανάλογα με το ύψος του πιστωτικού υπολοίπου που θα προκύψει. Ο Συνήγορος του Πολίτη **προτείνει α) σύμφωνα με τα σύγχρονα συναλλακτικά ήθη, να αλλάξει το σύστημα και να επιστρέφεται έντοκα³¹ το ποσό στον καταναλωτή.** Και β) **οι περιπτώσεις αναπροσαρμογής της προκαταβολής να προβλέπονται ρητά, με σαφήνεια και να αιτιολογούνται.**
- Ιδιαίτερη επισήμανση πρέπει να γίνει για τις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ (λ.χ. μετασχηματιστές, επίτονο, κ.α.) που βρίσκονται εντός ιδιοκτησίας πολιτών (π.χ. υποθέσεις 10.569/2005, 10.797/2005 κλπ). Η Δ.Ε.Η έχει από τον κανονισμό της το δικαίωμα να διατηρεί μέρος ή σύνολο εγκαταστάσεων της μέσα σε ιδιωτικούς χώρους, εφόσον δεν παρακωλύεται η χρήση του χώρου από τον ιδιοκτήτη. Αυτό

²⁹ Έγγραφο ΔΕΗ-Δ/νση Πωλήσεων Κλάδος Αττικής αρ. πρ. 50005/4-1-08.

³⁰ Με σημερινές τιμές για οικιακή μονοφασική παροχή σε ακίνητο 80 τ.μ. είναι 45 €, ενώ σε τριφασική παροχή -ανεξαρτήτως τ.μ.- ξεκινάει από 128 €

³¹ Με μεσοσταθμισμένο δείκτη από την Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος.

όμως πρέπει να γίνεται μόνο εφόσον είναι απαραίτητο και έχουν εξεταστεί όλα τα άλλα ενδεχόμενα. Σε περίπτωση δε που αλλάξει η χρήση του χώρου (πχ. αδειοδότηση ακινήτου για ανέγερση κατοικίας), η Δ.Ε.Η. πρέπει να απομακρύνει άμεσα στις εγκαταστάσεις. **Η απόφαση της Δ.Ε.Η. για την τοποθέτηση των εγκαταστάσεων πρέπει να είναι έγγραφη και αιτιολογημένη και να κοινοποιείται εγκαίρως στον πολίτη, ώστε να μπορεί αυτός να ασκήσει το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης**, λόγω του ότι η διοίκηση λαμβάνει επαχθές μέτρο κατά της ιδιοκτησίας του. Θυμίζουμε εδώ ότι το δικαίωμα της ιδιοκτησίας προστατεύεται από το Σύνταγμα (άρ. 17 Σ) και μπορεί να περιορίζεται μόνο σε πολύ συγκεκριμένες περιπτώσεις δημοσίου συμφέροντος. Αυτό σημαίνει ότι και **η τοποθέτηση της εγκατάστασης αλλά και κάθε μεταγενέστερη παρέμβαση σε αυτήν, τακτική (πχ. έλεγχος ή προκαθορισμένες συντηρήσεις) αλλά και έκτακτες (λ.χ. άμεση αποκατάσταση βλαβών) προαπαιτεί ενημέρωση του ιδιοκτήτη του χώρου και συνεργασία του, ώστε ο τεχνικός της Δ.Ε.Η να έχει πρόσβαση στο χώρο**. Φαινόμενα που παρατηρούνται στην πράξη, όπως η υπερπήδηση της τυχόν υφιστάμενης περίφραξης, με συνέπεια την πρόκληση ζημιών στην ιδιοκτησία των πολιτών κ.α. συνιστούν ΜΗ ανεκτές παραβιάσεις της ιδιοκτησίας του πολίτη και πέρα από τις αξιώσεις για αποζημίωση που δημιουργούν, συνιστούν και ποινικά αδικήματα (άρ. 381 ΠΚ φθορά ξένης ιδιοκτησίας, άρ. 334 ΠΚ διατάραξη οικιακής ειρήνης). **Η μετακίνηση αυτών των εγκαταστάσεων σε κοινόχρηστο χώρο θα εξάλειψε όλα τα παραπάνω προβλήματα.**

- Σε άλλες περιπτώσεις, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα με τον τρόπο εξυπηρέτησής τους από τις ταμειακές υπηρεσίες των καταστημάτων και πρακτορείων της ΔΕΗ. Μία σημαντική υπόθεση που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη αφορούσε διαχειριστή πολυκατοικιών από τον οποίο οι ταμειακές υπηρεσίες της ΔΕΗ ΑΕ αρνούνταν να εισπράξουν περισσότερους των πέντε (5) λογαριασμών. Ωστόσο, το επάγγελμα του συγκεκριμένου πολίτη ήταν ακριβώς η διαχείριση πολυκατοικιών και μεταξύ των υποχρεώσεών του περιλαμβανόταν και η εξόφληση των λογαριασμών κοινοχρήστων των πολυκατοικιών που διαχειριζόταν. Σημειώνεται ότι οι πολυκατοικίες που διαχειριζόταν βρίσκονταν στην ίδια περιοχή και οι λογαριασμοί έληγαν σχεδόν όλοι στις ίδιες ή σε κοντινές ημερομηνίες. Κάθε φορά λοιπόν που έπρεπε να πληρώσει τους λογαριασμούς περίμενε στη σειρά, έφθανε στο ταμείο, πλήρωνε πέντε εξ αυτών και στη συνέχεια επαναλαμβανόταν η ίδια διαδικασία για τους επόμενους πέντε. Η διαδικασία ήταν κοπιαστική, χρονοβόρα και υποτιμητική, ενώ μόνο κατόπιν εντολής του προϊσταμένου της υπηρεσίας γινόταν εξαίρεση. Ο Συνήγορος του Πολίτη απηύθυνε συγκεκριμένη **πρόταση** προς τη ΔΕΗ ΑΕ για τη ρύθμιση του ζητήματος η οποία έγινε αποδεκτή. Η Επιχείρηση άρχισε **να χορηγεί** στις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις

διαχείρισης πολυκατοικιών σχετική **βεβαίωση την οποία πρέπει να επιδεικνύουν στον ταμία** [του εκάστοτε καταστήματος], ώστε να μπορούν να εξοφλούνται περισσότεροι των 5 λογαριασμών ταυτόχρονα (υπόθεση 5.055/2006)

- Τέλος, πρέπει να επισημανθούν τα προβλήματα επικοινωνίας, ενημέρωσης και διεκπεραίωσης υποθέσεων που έχουν προκύψει από το διαχωρισμό των υπηρεσιών της ΔΕΗ και τη νέα εσωτερική οργανωτική δομή της (Εμπορία και Δίκτυο).

Για τους καταναλωτές η ΔΕΗ συνεχίζει να υφίσταται ως ένας ενιαίος φορέας και όχι ως [δύο] ξεχωριστές επιχειρησιακές μονάδες. Αυτό έχει δημιουργήσει σύγχυση καθώς οι πολίτες δεν γνωρίζουν πλέον την εσωτερική διάρθρωση του κάθε κλάδου της, πολύ δε περισσότερο το συγκεκριμένο τμήμα ή υπηρεσία στο οποίο οφείλουν να απευθυνθούν για να λάβουν απάντηση σε θέμα που τους απασχολεί ή για να τους χορηγηθούν τυχόν ζητούμενα στοιχεία. Αυτή η κατάσταση έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνεται η ταλαιπωρία των πολιτών και το γραφειοκρατικό κόστος διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους, καθώς χρειάζεται πολύ συχνά να απευθύνονται ή παραπέμπονται σε διαφορετικά τμήματα της Επιχείρησης προκειμένου να βρεθεί η αρμόδια για την υπόθεσή τους υπηρεσία. Η νέα οργανωτική δομή της ΔΕΗ φαίνεται -προς το παρόν- να αυξάνει σε μεγάλο βαθμό το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης κάποιων υποθέσεων.

Εάν λ.χ. γίνει λάθος στην καταγραφή των ενδείξεων του μετρητή κατανάλωσης, και ο καταναλωτής ζητήσει διόρθωση λογαριασμού, στη διαδικασία εμπλέκεται τόσο ο τομέας Δικτύου (υπεύθυνος για την καταμέτρηση της κατανάλωσης) όσο και ο τομέας Εμπορίας (υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση πελατών).

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρώντας ότι η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών (ιδιαίτερα υποθέσεων καθημερινής συχνότητας, όπως η απάντηση σε αιτήσεις και η χορήγηση στοιχείων) πρέπει να γίνεται συντονισμένα εκ μέρους της ΔΕΗ, έχει **προτείνει** (έγγραφο 8236.07.4/27-9-07) **να επιλυθούν άμεσα τα όποια διαδικαστικά ζητήματα της συνεργασίας μεταξύ των κλάδων της ΔΕΗ**, προκειμένου να μην διεκπεραιώνονται εν μέρει, αποσπασματικά και με μεγάλη καθυστέρηση οι υποθέσεις των πολιτών και να αποφεύγεται η αναίτια ταλαιπωρία τους.