

Αθήνα, 9 Νοεμβρίου, 2011  
Αριθ. Πρωτ. Φ. 1000.2 / 30314/2011

Προς  
Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής  
Υπόψη Υπουργού, κ. Γιώργου Παπακωνσταντίνου  
Αμαλιάδος 17  
115 23 Αθήνα

ΔΕΗ  
Υπόψη Διευθύνοντα Συμβούλου κ. Αρθούρου Ζερβού  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα

**Θέμα:** Διαγραφή προσαυξήσεων οφειλών προερχόμενων από την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος καταναλωτών που ανήκουν σε ευπαθείς / ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Αξιότιμε κύριε Υπουργέ,  
Αξιότιμε κύριε Διευθύνοντα Σύμβουλε,

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει γίνει προσφάτως αποδέκτης πολυάριθμων αναφορών (και εκκλήσεων βοήθειας, εγγράφων και προφορικών) πολιτών που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα και ζητάνε τη συνδρομή της Αρχής προκειμένου να εξευρεθεί τρόπος να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις απέναντι στη ΔΕΗ. Οι εν λόγω πολίτες ανήκουν κατά κύριο λόγο σε ευπαθείς / ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, λόγω δε των δυσμενών οικονομικών συγκυριών που αντιμετωπίζει η χώρα έχουν περιέλθει σε αποδεδειγμένα δεινή οικονομική κατάσταση, με αποτέλεσμα να αδυνατούν όχι μόνο να προβούν στην αποπληρωμή των οφειλών τους (που προέρχονται από την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος) προς την Επιχείρηση, αλλά και να εξασφαλίσουν ένα στοιχειωδώς αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης για τους ίδιους και τις οικογένειές τους. Η -ενίοτε πρόσκαιρη- αδυναμία τους να εξοφλήσουν τους εκκρεμείς λογαριασμούς τους ή τις δόσεις διακανονισμού στον οποίο έχουν ήδη προβεί, συνεπάγεται την επιβάρυνση των οφειλών τους με προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής που καταλήγει σε περαιτέρω διόγκωση των αρχικών οφειλών, οι οποίες κατ' αυτόν τον τρόπο καθίστανται πλέον μη εξοφλήσιμες / διαχειρίσιμες, ενίοτε δε και μη εισπράξιμες, προς ζημία -τελικώς- της ίδιας της Επιχείρησης.

Η Πολιτεία, αναγνωρίζοντας την ανάγκη προστασίας ευπαθών ομάδων καταναλωτών, προχώρησε το 2010 με απόφαση του Υπουργείου σας και σε συνεργασία με την ΔΕΗ στην θέσπιση του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου. Αυτό παρασχέθηκε, υπό προϋποθέσεις και με βάση την οικονομική τους κατάσταση, στις εξής κατηγορίες καταναλωτών: α) άτομα με χαμηλό εισόδημα, β) τρίτεκνους, γ) άτομα με αναπηρία 67% και άνω, δ) μακροχρόνια άνεργους. Ας σημειωθεί ότι οι Πολύτεκνοι τύγχαναν ήδη ειδικού τιμολογίου.

Εν συνεχεία, το 2011 δια της παρ. 1 του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011 (περί προστασίας ευάλωτων πελατών) εντάχθηκαν, υπό προϋποθέσεις, στους ευάλωτους πελάτες οι εξής κατηγορίες καταναλωτών: α) οι οικονομικά ασθενείς οικιακοί πελάτες, β) οι πελάτες που εξαρτώνται οι ίδιοι ή οι οικείοι τους από συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας, γ) πελάτες που έχουν συμπληρώσει το 70<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους, δ) πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας (ψυχικά, νοητικά, κινησιακά κλπ), ε) πελάτες που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές. Η παρ. 2 του άρθρου 52 προέβλεψε τη δυνατότητα λήψης πρόσθετων μέτρων για την προστασία των πελατών που εντάσσονται στις προαναφερθείσες κατηγορίες, όπως παροχή μειωμένων τιμολογίων ή έκπτωσης, απαγόρευση διακοπής της σύνδεσης ηλεκτροδότησης κλπ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η Επιχείρηση, στο πλαίσιο του ευρύτερου κοινωνικού της ρόλου, της κοινωνικής αλληλεγγύης που οφείλει να επιδεικνύει προς τις ευάλωτες / ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, του χαρακτήρα του ηλεκτρικού ρεύματος ως απολύτως αναγκαίου κοινωνικού αγαθού και σύμφωνα με το πνεύμα επιείκειας που οφείλει να διέπει κάθε έκφανση της δράσης της Διοίκησης, σε συνδυασμό με την πρωτοφανή οικονομική κρίση που διέρχεται η χώρα και οι πολίτες, θα πρέπει να εξετάσει τη δυνατότητα λήψης περαιτέρω μέτρων ενίσχυσης και στήριξης των πολιτών που περιλαμβάνονται στις ομάδες αυτές.

Ειδικότερα, κατά την άποψη της Αρχής, στις περιπτώσεις που υφίσταται πραγματική και αποδεδειγμένη οικονομική αδυναμία σύμφωνα με τα στοιχεία που προσκομίζονται από τους καταναλωτές, τα μέτρα αυτά θα μπορούσαν να είναι προς τις εξής κατευθύνσεις:

Α) Τη διαγραφή (του συνόλου ή μέρους) των επιβληθεισών στις αρχικές οφειλές προσαυξήσεων, σε αυτές δηλαδή που αντιστοιχούν στο πραγματικά καταναλωθέν ρεύμα. Μια μείωση αυτής της μορφής των οφειλών θα καθιστούσε πιο προσιτή στους πολίτες τη δυνατότητα εξόφλησης των χρεών τους σε ένα εύλογο χρονικό ορίζοντα, **και πιο ρεαλιστική για την Επιχείρηση** η οποία θα εισέπραττε τμήμα (τουλάχιστον) των προς αυτήν οφειλών, χωρίς να χρειαστεί να καταφύγει σε μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης, εξοικονομώντας πόρους και διασφαλίζοντας έτσι τα ίδια της τα συμφέροντα, καθώς πολλές από τις οφειλές αυτές θα καταστούν μελλοντικά στην πραγματικότητα μη εισπράξιμες.

Β) Την εφεξής ή για συγκεκριμένο / προκαθορισμένο χρονικό διάστημα **αναστολή επιβολής προσαυξήσεων** στις εν λόγω ομάδες καταναλωτών (δίκην περιόδου χάριτος).

Γ) Τη **δημιουργία Επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών** για παροχή διευκολύνσεων. Η Αρχή είχε προτείνει ήδη από τον Δεκέμβριο του 2009 στη Δ/ση Πωλήσεων της ΔΕΗ, τη σύσταση Επιτροπής ως εξής::

*«Επειδή ανακύπτουν σε καθημερινή βάση ζητήματα μεταξύ καταναλωτών και ΔΕΗ τα οποία δεν είναι δυνατό να προβλεφθούν και ρυθμιστούν στο σύνολό τους εκ των προτέρων, ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι θα ήταν προς το συμφέρον και της ίδιας της Επιχείρησης η σύσταση Επιτροπής η οποία 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[Επίλυσης Διαφορών]υφίστανται τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα (βλ. Υπ.Οικονομικών, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ).»*

Η Επιτροπή αυτή θα έχει τη δυνατότητα διαχειριστικής ευελιξίας, στο πλαίσιο πάντα των κανονισμών της ΔΕΗ, σε συνάρτηση με τις κλιμακούμενες και αντικειμενικές αδυναμίες εξόφλησης των καταναλωτών.

Αξιότιμοι κύριοι,

Με δεδομένη την παρούσα οικονομική συγκυρία η οποία επιβαρύνει καθημερινά την οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών, η ανάγκη αντιμετώπισης των στοιχειωδών αναγκών των ευπαθών κατηγοριών πολιτών επιτάσσει την εξέταση και λήψη περαιτέρω μέτρων προς την κατεύθυνση που προαναφέραμε, τα οποία είναι και δίκαια για τους συγκεκριμένους πολίτες αλλά και ρεαλιστικά για την Επιχείρηση.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τον πολύτιμο χρόνο σας και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω συνεργασία.

Με εκτίμηση,

Καλλιόπη Σπανού