



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: ΓρΔ/1377/21-5-18

Προς : Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας  
κ. Γ. Σταθάκη

Περίληψη : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτή

Σχετικά : Η υπ' αριθ. 5836/10.05.2018 Ερώτηση του Βουλευτή κ. Σ. Δανέλλη

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Ερώτησης, που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Σ. Δανέλλης, με θέμα «Εξοφλημένοι λογαριασμοί της ΔΕΗ στα ΕΛΤΑ που εμφανίζονται ως ανεξόφλητοι», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής:

Η ΔΕΗ δεν έχει σύμβαση με τα ΕΛΤΑ για την πληρωμή των λογαριασμών των πελατών της, οι οποίοι, σύμφωνα με το νόμο, επιλέγουν τον τρόπο πληρωμής με οποιονδήποτε φορέα και τα ΕΛΤΑ, με δική του ευθύνη.

Ειδικότερα, τα ΕΛΤΑ έχουν αδειοδοτηθεί δια νόμου (βλ. Αρ.26 παρ.3 γ εδ. 2 του Ν. 2668/1998) για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών. Αυτό σημαίνει ότι εισπράττουν (κατόπιν δημοσίευσης του Ν.3862/2010 περί παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την Οδηγία 2007/64) αυτοδίκαια τους λογαριασμούς και της ΔΕΗ, όπως και άλλων φορέων χωρίς να χρειάζεται ειδική σύμβαση προς τούτο. Άλλωστε, η ΔΕΗ δεν καταβάλει καμία αμοιβή στα ΕΛΤΑ για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Ο κάθε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, εν προκειμένω τα ΕΛΤΑ, δύναται να χρεώνει αμοιβή ανά συναλλαγή στον πελάτη που εξυπηρετεί μέσω των σημείων του δικτύου του σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του.

Σημειώνεται ότι η ετήσια αμοιβή που καταβάλλει η ΔΕΗ στα ΕΛΤΑ ποσού περίπου 20 εκατ. ευρώ δε σχετίζεται με το υπό κρίση ζήτημα, αλλά αφορά στη Σύμβαση για τη διανομή των λογαριασμών ρεύματος στους πελάτες της ΔΕΗ.

Τα ΕΛΤΑ, όπως και οι υπόλοιποι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που διαθέτουν την απαιτούμενη άδεια, είναι υποχρεωμένα επίσης να καταβάλουν τις ημερήσιες εισπράξεις, εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας και να αποστέλλουν παράλληλα το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο πληρωμών μέσω του συστήματος ΔΙΑΣ, έτσι ώστε να ενημερώνεται άμεσα και με ασφάλεια η οικονομική μερίδα του εκάστοτε πελάτη.

Η ΔΕΗ, από τότε που ανέκυψε το πρόβλημα με την καθυστέρηση πληρωμής των λογαριασμών της εταιρείας ΕΛΤΑ, προέβη στις απαραίτητες ενέργειες αφενός για την εξυπηρέτηση των πελατών της και των συμφερόντων τους και αφετέρου για τη διευθέτηση των προβλημάτων τους (ηχ αποκοπή της παροχής λόγω αφειλής ή έκπτωσης του 15%) με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, λαμβανομένων υπόψη των όποιων αντικειμενικών δυσκολιών, για τις οποίες ουδεμία ευθύνη είχε.

Πιο συγκεκριμένα, ενημέρωσε άμεσα όλα τα σημεία εξυπηρέτησης της ΔΕΗ σχετικά με την καθυστέρηση απόδοσης των εισπράξεων των ΕΛΤΑ από πελάτες της και έδωσε τις ακόλουθες οδηγίες σχετικά με την εξυπηρέτησή τους:

- Άμεση εξυπηρέτηση των πελατών που επιδεικνύουν το απόκομμα πληρωμής του λογαριασμού ρεύματος στα ΕΛΤΑ και είσπραξη της διαφοράς, στην περίπτωση που υπήρχε σε εκκρεμότητα υπόλοιπο πληρωμής ή είχε εκδοθεί ο επόμενος λογαριασμός ρεύματος.



- Ανέξοδη επανασύνδεση ρεύματος, στις ελάχιστες περιπτώσεις που διεκόπη η ηλεκτροδότηση λόγω οφειλής με την επίδειξη του αποκόμματος πληρωμής στα ΕΛΤΑ. Παρουσιάστηκε κυρίως σε πελάτες με περισσότερους των δύο ληξιπρόθεσμων λογαριασμών ή και δόσεων, οι οποίοι κατέβαλαν μέρος της ληξιπρόθεσμης οφειλής και όχι το σύνολο αυτής ώστε να αποκλειστεί ενδεχόμενο αποκοπής λόγω οφειλής.
- Επαναφορά ρυθμίσεων (προγράμματος δόσεων), που θεωρήθηκαν εκπρόθεσμες λόγω της μη έγκαιρης απόδοσης της πληρωμής στα ΕΛΤΑ.

Επίσης η ΔΕΗ προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Ανέπτυξε αυτόματη διαδικασία απόδοσης της έκπτωσης συνέπειας 15%, μετά την απόδοση των εισπραχθέντων από τα ΕΛΤΑ, για πελάτες με εμπρόθεσμη πληρωμή στα ΕΛΤΑ (έλεγχος πληρωμών βάσει ημερομηνίας πληρωμής στα ΕΛΤΑ). Ως εκ τούτου κανένας πελάτης δεν έχασε την σχετική έκπτωση και την έλαβε στον επόμενο λογαριασμό από την ενημέρωση της πληρωμής τους από τα ΕΛΤΑ. Άρα δεν τέθηκε ούτε τίθεται εφεξής ζήτημα απώλειας της έκπτωσης συνέπειας για κανέναν πελάτη της ΔΕΗ που πλήρωσε στα ΕΛΤΑ.
- Προώθηση ηλεκτρονικής πληρωμής με τη χρήση Κάρτας, τόσο μέσω των λογαριασμών ρεύματος, όσο μέσω της ιστοσελίδας και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ραδιόφωνο - τηλεόραση - δελτίο τύπου).

Η ΔΕΗ είναι μια εταιρεία που εμπιστεύονται οι πελάτες για εξήντα οκτώ (68) χρόνια, η οποία με το κύρος και την αξιοπιστία της αποτελεί παρόδειγμα στην αγορά. Η καταχρηστική συμπεριφορά οποιουδήποτε τρίτου παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, δεν μπορεί να καταστήσει υπαίτια την ίδια την Επιχείρηση, εφόσον πρόκειται για συμπεριφορά η οποία εκφεύγει της σφαίρας ελέγχου της. Παρόλα αυτά, η ΔΕΗ από την πρώτη στιγμή αντιμετώπισε το πρόβλημα που ανέκυψε με υπευθυνότητα και προέβη σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, στο μέτρο που ήταν δυνατό, με σκοπό την ενημέρωση των πελατών, την καλύτερη εξυπηρέτηση τους, την ελαχιστοποίηση ή και την αποφυγή της ταλαιπωρίας τους.

Παραμένω στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με τιμή,  
  
Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- ΥΠΕΝ/Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου