



Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.:
Διαβάθμιση:

Προς: κ. Σ. Παπασταύρου
Υπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών

Σχετικά: Η υπ' αριθ. 1412/25.11.2025 Ερώτηση του Βουλευτή κ Παρασύρη και λοιπών

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης του Βουλευτή κ. Παρασύρη και λοιπών, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Ο ΔΕΔΔΗΕ λειτουργεί σε απόλυτη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και συγκεκριμένα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ (ΦΕΚ Β' 78/20.01.2017), όπως ισχύει, και στο Εγχειρίδιο Ρευματοκλοπών (ΦΕΚ Β' 1871/30.05.2017), τα οποία καθορίζουν τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που διασφαλίζουν τη διαφάνεια, τη νομιμότητα και την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Ο αιφνιδιαστικός χαρακτήρας των ελέγχων προβλέπεται ρητά στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ως απαραίτητο στοιχείο για την αποτελεσματική διαπίστωση παραβάσεων. Παρά ταύτα, καταβάλλεται κάθε προσπάθεια εντοπισμού του χρήστη κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ενώ, σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωσή του επιδίδεται ιδιοχειρώς ή θυροκολλείται σχετικό Δελτίο Επίσκεψης Συνεργείου. Επιπλέον, κατά τη διενέργεια του ελέγχου πραγματοποιείται λεπτομερής καταγραφή και φωτογραφική τεκμηρίωση των ευρημάτων, εξασφαλίζοντας πλήρως την ορθότητα των διαπιστώσεων.

Αναφορικά με τις αντικαταστάσεις μετρητών, στις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχουν εμφανή ίχνη παραβίασης αλλά μόνο ενδείξεις που συνηγορούν υπέρ πιθανής ρευματοκλοπής, ο μετρητής αντικαθίσταται και αποστέλλεται προς έλεγχο σε διαπιστευμένο εργαστήριο του ΔΕΔΔΗΕ. Στο στάδιο αυτό, ο ΔΕΔΔΗΕ αποστέλλει επιστολή στον καταναλωτή, με την οποία τον ενημερώνει ρητά ότι δύναται να παρίσταται ο ίδιος ή τεχνικός σύμβουλος της επιλογής του κατά τη διενέργεια του εργαστηριακού ελέγχου. Μόνο εφόσον, κατά τον εργαστηριακό έλεγχο, προκύψουν ευρήματα παρέμβασης στο εσωτερικό του μετρητή, σε συνδυασμό με αποδεδειγμένη μεταβολή της καταναλωτικής συμπεριφοράς, υπολογίζεται μη καταγραφείσα ενέργεια και καταλογίζεται ρευματοκλοπή.



Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής αμφισβητεί την καταλογισθείσα κατανάλωση λόγω μη χρήσης ή απουσίας από το ακίνητο, παρέχεται η δυνατότητα υποβολής τεκμηριωμένων στοιχείων, όπως αποδείξεων μη κατοίκησης. Εφόσον τα προσκομιζόμενα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο ΔΕΔΔΗΕ προβαίνει σε επανεξέταση και, αναλόγως των πραγματικών δεδομένων, σε επανυπολογισμό της χρέωσης ή ακόμη και σε πλήρη διαγραφή της οφειλής.

Επιπλέον, διευκρινίζεται ότι η ύπαρξη φθορών λόγω παλαιότητας δεν οδηγεί αυτομάτως σε χρέωση ρευματοκλοπής. Εφόσον, κατά τον εργαστηριακό έλεγχο, δεν διαπιστωθούν ευρήματα που να πιστοποιούν δόλια επέμβαση στον μηχανισμό μέτρησης, αλλά μόνο απλές φθορές, και η ιστορικότητα της κατανάλωσης κρίνεται ομαλή, η υπόθεση αρχειοθετείται. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν εργαστηριακά ευρήματα, αλλά παρατηρείται μείωση κατανάλωσης, ο καταναλωτής καλείται εγγράφως να προσκομίσει στοιχεία που τεκμηριώνουν τη μείωση (π.χ. αλλαγή χρήσης, μη χρήση, απουσία από το ακίνητο). Εφόσον τα στοιχεία κριθούν επαρκή, η υπόθεση αρχειοθετείται χωρίς επιβολή προστίμου.

Τέλος, υπενθυμίζεται ότι ακόμη και στην περίπτωση καταλογισμού ρευματοκλοπής — είτε σύμφωνα με τα ανωτέρω είτε σε περιπτώσεις αδιάσειστων ευρημάτων επέμβασης κατά τον επιτόπιο έλεγχο— οι καταναλωτές διατηρούν το δικαίωμα υποβολής τεκμηριωμένων αντιρρήσεων εντός τριών μηνών από την αρχική ενημέρωση, ζητώντας την αναθεώρηση της υπόθεσης. Η διαδικασία αυτή διασφαλίζει ότι κανένα πρόστιμο δεν οριστικοποιείται χωρίς να δοθεί στον πολίτη η δυνατότητα να αποδείξει την ορθότητα των ισχυρισμών του. Σε κάθε περίπτωση που γίνεται αποδεκτή ένσταση που συνοδεύεται από νεότερα αποδεικτικά στοιχεία, για τα οποία ο ΔΕΔΔΗΕ δεν θα μπορούσε να έχει προηγουμένως γνώση για εξωγενείς λόγους, η υπόθεση εξετάζεται εκ νέου από μηδενική βάση. Εφόσον τα στοιχεία αυτά αποδειχθούν βάσιμα, η απαίτηση ακυρώνεται και η υπόθεση τίθεται στο αρχείο, ενώ τυχόν καταβληθέντα ποσά επιστρέφονται στο ακέραιο.

Ο ΔΕΔΔΗΕ, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και των ευρωπαϊκών Διαχειριστών Δικτύου, έχει επενδύσει συστηματικά στη μετάβαση σε ψηφιακά και διαφανή κανάλια εξυπηρέτησης. Η επιλογή αυτή εξασφαλίζει ταχύτερη ανταπόκριση, καλύτερη ιχνηλασιμότητα των αιτημάτων και περιορισμό των φαινομένων ανορθόδοξης ή άνισης μεταχείρισης, που συχνά παρατηρούνται σε διαδικασίες με έντονη φυσική συναλλαγή.

Ωστόσο, αναγνωρίζοντας ότι ένα τμήμα των πολιτών επιθυμεί ή χρειάζεται δια ζώσης υποστήριξη, ο ΔΕΔΔΗΕ μεριμνά ώστε οι Περιφερειακές Μονάδες του να μπορούν να εξυπηρετήσουν ραντεβού με φυσική παρουσία, κατόπιν προγραμματισμού.

Ο ΔΕΔΔΗΕ παραμένει προσηλωμένος στην ασφάλεια, στη διατήρηση της νομιμότητας και στη δίκαιη αντιμετώπιση όλων των πολιτών. Κάθε περιστατικό εξετάζεται με πλήρη τεχνική τεκμηρίωση και απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των καταναλωτών, διασφαλίζοντας τόσο την προστασία τους όσο και την εύρυθμη λειτουργία του Δικτύου.



Με εκτίμηση,

Αναστάσιος Μάνος

- Ανακοίνωση:
- κ. Νικόλαο Τσάφο
Υφυπουργό
Περιβάλλοντος & Ενέργειας
- Κοινοποίηση:
- ΥΠΕΝ/Γραφείο Υφυπουργού
Περιβάλλοντος & Ενέργειας,
κ. Νικόλαου Τσάφου
 - ΥΠΕΝ/Γραφείο Νομικών &
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων