



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ
ΑΛΛΑΓΗΣ**

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΤΜΗΜΑ Α'

Αθήνα, 19-11-2013
Αρ. Πρωτ.: Δ5/ΗΛ/Α/Φ6/217/21207

Ταχ. Δ/ση : Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας : 101 92
Τηλ. : 210-6969420
Fax : 210-6969416

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου Τμήμα
Ερωτήσεων

Κοινοποίηση:
1) Βουλευτές κ.κ Γ. Δημαρά, Γ. Αβραμίδη
2) ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ, Περραιβού 20 & Καλλιρρόης 5, ΤΚ
11743, Αθήνα
3) ΡΑΕ, Πειραιώς 132, ΤΚ 11854, Αθήνα

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αρ. 3135/25-10-2013 Ερώτηση

Σε απάντηση της υπ' αριθ. 3135/25-10-2013 Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή από τους Βουλευτές κ.κ. Γ. Δημαρά και Γ. Αβραμίδη, σας διαβιβάζουμε τα ΓΡ.Δ/5948/06-11-2013 και Ο-56499/08-11-2013 έγγραφα του ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ και της ΡΑΕ αντίστοιχα, τα οποία αναφέρονται στο θέμα.

Ο Υφυπουργός

Α. Παπαγεωργίου

Συνημμένα: 4 σελίδες
Σύνολο εγγράφων: 5 σελίδες

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο κ. Υπουργού
- Γραφείο κ. Υφυπουργού
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- Δ15
- Δ5 - Διευθυντής



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
Δ.Δ.

Η. ΜΑΣΤΟΡΑΝΤΩΝΑΚΗ



Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: ΓρΔ/5948/06-11-2013

Προς: κ. Μανιάτη Ιωάννη
Υπουργό
Περιβάλλοντος, Ενέργειας
& Κλιματικής Αλλαγής

Περίληψη: Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών

Σχετικά : Η υπ' αριθ.3135/25.10.2013 Ερώτηση που κατέθεσαν στη Βουλή των Ελλήνων οι Βουλευτές κ.κ. Γ. Δημαράς & Γ. Αβραμίδης

Κύριε Υπουργέ,

Στο πλαίσιο της θεσπισθείσας διαδικασίας υπό τον Μάιο του 2011, σε συνεργασία με τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, για χορήγηση χρηματικού ποσού (έως 200,00 € για μονοφασική παροχή ΧΤ και έως 400,00 € για τριφασική παροχή ΧΤ) σε καταναλωτές για περιπτώσεις ζημιών ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχρής αποκοπής του ουδέτερου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης, έχουν υποβληθεί μέχρι σήμερα 830 καταγγελίες από καταναλωτές και χορηγήθηκαν συνολικά 309.662 €.

Αναφορικά με την αποζημίωση καταναλωτών λόγω υπέρβασης των χρονικών ορίων στην εξυπηρέτησή τους, έχουν υποβληθεί 4 αιτήματα αποζημίωσης για Εγγυημένες Υπηρεσίες του Χάρτη Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές και χορηγήθηκαν συνολικά 60 €.

Για την περαιτέρω βελτίωση των Εγγυημένων Υπηρεσιών, ο ΔΕΔΔΗΕ σε στενή συνεργασία με την Ρυθμιστική Αρχή προχωρά ήδη σε :

- Διεύρυνση των Εγγυημένων Υπηρεσιών, με αύξησή τους από 10 σε 15 από 1.1.2014.
- Ευρύτερη πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού για τις Εγγυημένες Υπηρεσίες.
- Εντοπισμό των υπερβάσεων με έρευνα & πρωτοβουλία του ΔΕΔΔΗΕ από 1.1.2014 και πληρωμή των δικαιούχων χωρίς να απαιτείται πλέον η προηγούμενη αίτησή τους.

Αυτές οι άμεσες βελτιώσεις θεωρούμε ότι θα έχουν θετικό αντίκτυπο στην εξυπηρέτηση των Πελατών, που η Εταιρεία μας από την έναρξη της λειτουργίας της έχει θέσει στο επίκεντρο των προσπαθειών της.

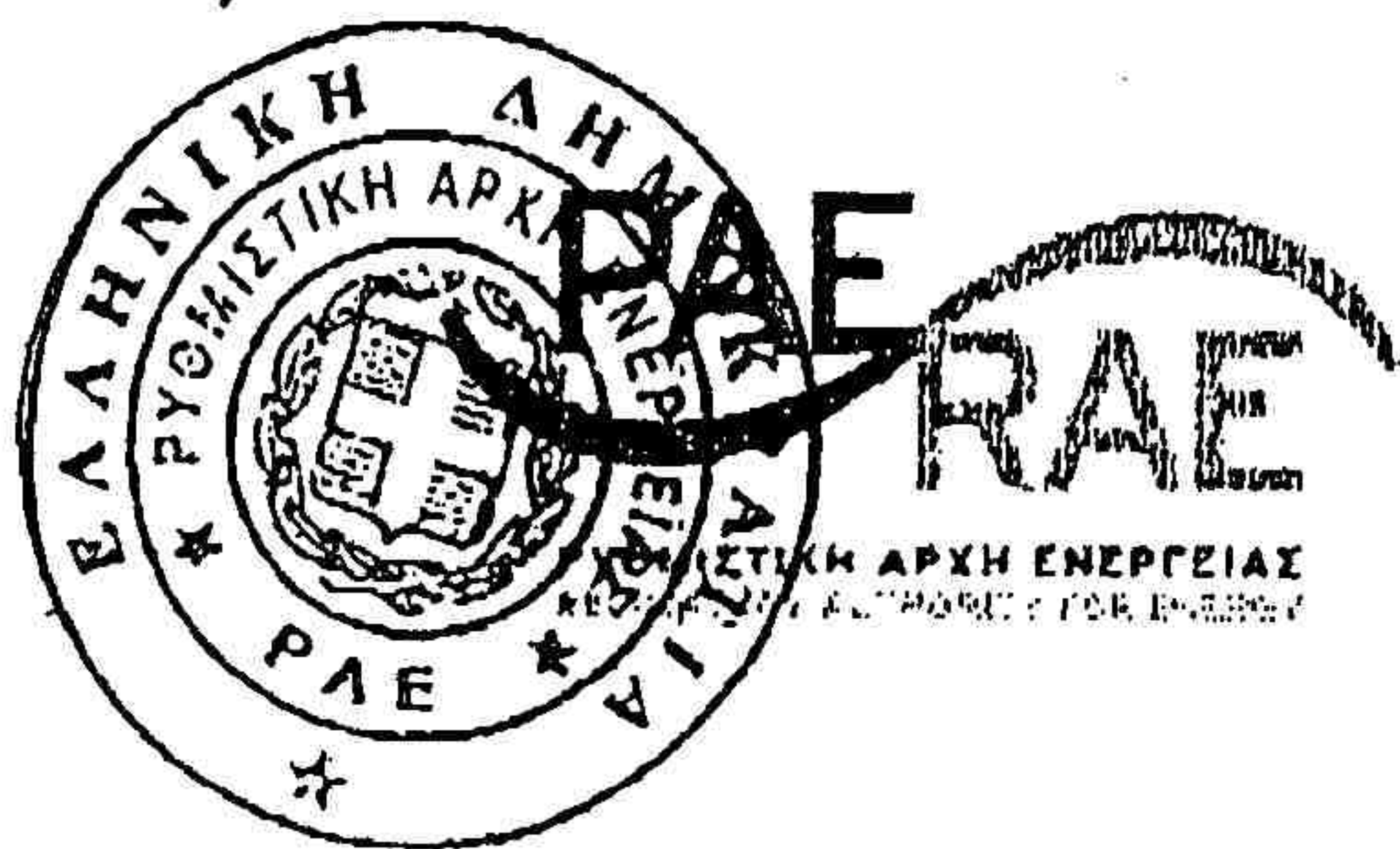
Με τιμή

Γεώργιος Κόλλιας



Κοινοποίηση:

- Γραφείο Υφυπουργού ΠΕΚΑ κ. Α. Παπαγεωργίου
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής κ. Κ. Μαθιουδάκη
- ΥΠΕΚΑ
Γενική Δ/ση Ενέργειας
Δ/ση Ηλεκτροπαραγωγής
- ΥΠΕΚΑ
Διεύθυνση Οργάνωσης
Τμήμα Νομοθετικού Συντονισμού
& Κοινοβουλευτικού Ελέγχου



Πειραιώς 132
118 54 Αθήνα
Τηλ: 210-3727400
Fax: 210-3255460
E-mail: info@rac.gr
Web: www.rac.gr

Αθήνα, 08/11/2013

Προς: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Θέμα: Απάντηση στην υπ' αριθμ. 3135/25.10.2013 Ερώτηση των Βουλευτών κ.κ. Γ. Δημαρά και Γ. Αβραμίδη

Σχετικά: Η υπ' αριθμ. 3135/25.10.2013 Ερώτηση των Βουλευτών κ.κ. Γ. Δημαρά και Γ. Αβραμίδη που διαβιβάστηκε στη ΡΑΕ με έγγραφο της Δ/σης Ηλεκτροπαραγωγής του ΥΠΕΚΑ (αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-177348/29.10.2013)

Κωδικός: Ο-56499

Σελίδες: 2

Παραλήπτες από ΥΠΕΚΑ:

1. Γραφείο Γενικού Γραμματέα
2. Γενική Διεύθυνση Ενέργειας-Διεύθυνση Ηλεκτροπαραγωγής
3. Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

Σε απάντηση της ανωτέρω σχετικής Ερώτησης των Βουλευτών, σημειώνονται τα ακόλουθα:

Η ΔΕΗ Α.Ε. έχει εισαγάγει και εφαρμόζει το «Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή» (ΧΥΚ), ή Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», από το 1997.

Ο «Χάρτης» αυτός, κατ' εφαρμογή του Ν. 3429/2005 περί εκσυγχρονισμού των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕΚΟ), καθορίζει: α) τις καταστατικές υποχρεώσεις, β) τους όρους υπό τους οποίους η επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές, καθώς και γ) τη διαδικασία καταβολής προστίμου προς αυτούς, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων.

Ο ΧΥΚ της ΔΕΗ Α.Ε., μετά τη δημιουργία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με το Ν. 4001/2011, έχει μετατραπεί σε ΧΥΚ του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και περιλαμβάνει οκτώ (8) βασικές υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων αναλαμβάνονται συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης από την πλευρά της εταιρείας. Στην περίπτωση που δεν τηρηθεί κάποια προθεσμία εκ μέρους της εταιρείας, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. καταβάλλει στον καταναλωτή το ποσό των 15€, με συγκεκριμένη διαδικασία μετά από αίτηση του καταναλωτή. Δύο από

τις βασικές υπηρεσίες («Κατασκευή Απλής Πυροχής Ρεύματος» και «Απάντηση Σε Γραπτά Αιτήματα-Παράπονα») περιλαμβάνουν δύο (2) επί μέρους υπηρεσίες η κάθε μία και, κατά συνέπεια, οι συνολικές διακριτές υπηρεσίες ανέρχονται σε δέκα (10).

Η ΡΑΕ, στο πλαίσιο της παρακολούθησης και αξιολόγησης της ποιότητας εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι καταναλωτές από τις ως άνω παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, δημοσιεύει ετησίως, από το 2010 και μετά, στην ιστοσελίδα της σχετική Έκθεση για την τήρηση του Προγράμματος κατά το προηγούμενο έτος, βάσει των στοιχείων που αποστέλλει στην Αρχή ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Όπως έχει επισημανθεί στις σχετικές Εκθέσεις της ΡΑΕ, η περιορισμένη ενημέρωση των καταναλωτών για την εφαρμογή του «Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή» (ΧΥΚ), σε συνδυασμό με την απαιτούμενη διαδικασία υποβολής έγγραφης αίτησης προς την Εταιρεία Διανομής για τη διεκδίκηση της σχετικής αποζημίωσης, εξηγεί τον ιδιαίτερα μικρό αριθμό καταγγελιών των δικαιούχων για τη μη τήρηση των κατά περίπτωση προθεσμιών εξυπηρέτησης ανά Εγγυημένη Υπηρεσία. Για παράδειγμα, το έτος 2012, από τους 123.934 δικαιούχους καταναλωτές για τους οποίους καταγράφηκε υπέρβαση της προθεσμίας των τριών (3) εργάσιμων ημερών για την υπηρεσία «Τοποθέτηση – σύνδεση του μετρητή κατανάλωσης», οι αιτήσεις αποζημίωσης που υποβλήθηκαν στο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και, κατά συνέπεια, τα ποσά που καταβλήθηκαν ως οικονομική ρήτρα, ήταν ιδιαίτερα χαμηλά, σύμφωνα με τα στοιχεία της εταιρείας.

Η ΡΑΕ, σε στενή συνεργασία με το ΔΕΔΔΙΠΕ, βρίσκεται στο τελικό στάδιο βελτίωσης και επικαιροποίησης του Προγράμματος των Εγγυημένων Υπηρεσιών, η εφαρμογή του οποίου προϋποθέτει την ολοκλήρωση των νέων πληροφοριακών συστημάτων της εταιρείας. Πρωταρχικός στόχος του ανασχεδιασμού του Προγράμματος είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της απήχυσής του στους καταναλωτές. Στο πλαίσιο αυτό, έχει συμφωνηθεί να εφαρμοστεί ο εντοπισμός των περιπτώσεων υπέρβασης των προθεσμιών των «εγγυημένων» υπηρεσιών από τη μηχανογραφική εφαρμογή και η αυτόματη καταβολή της οικονομικής ρήτρας στους δικαιούχους καταναλωτές, ανά «εγγυημένη» υπηρεσία.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στην Έκθεση της ΡΑΕ για το Πρόγραμμα Εγγυημένες Υπηρεσίες της Εταιρείας Διανομής για τα έτη 2008-2012, η οποία έχει αναρτηθεί στα Σημαντικά Νέα της ιστοσελίδας της Αρχής (http://www.rae.gr/site/categories_new/about_rae/factsheets/2013/major/02092013.csp).

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Χρυσή Καπαγιαννούλη

Δρ. Νίκος Βασιλίκος