



26/1/16

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ταχ. Δ/ση: Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας: 10192 Αθήνα
Πληροφορίες: Ν.Μυλωνάς
Τηλέφωνα: 2106969811
FAX: 210 6969512
E-mail: vouli2@prv.ypeka.gr

Αθήνα 25/01/2016
Αρ. Πρωτ. 1636

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
✓ Τμήμα Αναφορών

ΚΟΙΝ:
1. Βουλευτή κ. Χρίστο Δήμα
2. Γραφείο Υπουργού Οικονομίας,
Ανάπτυξης και Τουρισμού

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε Αναφορά»

ΣΧΕΤ: α) Η με αριθμ. πρωτ. 404/20-11-2015 Αναφορά

Σε απάντηση της (α) σχετικής **Αναφοράς** που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από το Βουλευτή κ. Χρίστο Δήμα, σας γνωρίζουμε ότι η αμετάκλητη θέση του ΥΠΕΝ επί του ζητήματος της αντιμετώπισης του προβλήματος των ληξιπρόθεσμων οφειλών που απειλούν τη βιώσιμη λειτουργία της ΔΕΗ, είναι ότι οι καθ' ύλην αρμόδιοι φορείς (ΡΑΕ, ΔΕΗ ΔΕΔΔΗΕ) θα πρέπει να προχωρήσουν σε ενέργειες με γνώμονα την κοινωνική ευαισθησία και την προστασία των ευάλωτων καταναλωτών, νοικοκυριών, μικρομεσαίων και αγροτών.

Πρόσφατα η ΡΑΕ ως αρμόδια αρχή για την εποπτεία της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και τη λήψη αποφάσεων και μέτρων που αφορούν στην αγορά ενέργειας, έθεσε σε δημόσια διαβούλευση τις προτάσεις της για τη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών πελατών των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και την εξυγίανση της αγοράς. Η ΔΕΗ εξ' άλλου έχει δημοσιοποιήσει τις κατηγορίες και τις οφειλές των καταναλωτών κάθε κοινωνικής ομάδας καταναλωτών και επιχειρήσεων και έχει καταθέσει με δημόσια ανακοίνωση τις διαδικασίες των ενεργειών της για την αντιμετώπιση των απλήρωτων λογαριασμών καθορίζοντας και τους όρους της αντιμετώπισης των διαφόρων κατηγοριών καταναλωτών με περισσή κοινωνική ευαισθησία και ανάλογη ευελιξία για την αντιμετώπιση των ευπαθών καταναλωτών.

Τέλος, για πληρέστερη ενημέρωση της Βουλής επισυνάπτουμε το υπ' αρ. πρωτ. Γρ.Δ/2863/3-12-2015 έγγραφο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού Α.Ε.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΚΟΥΡΛΕΤΗΣ

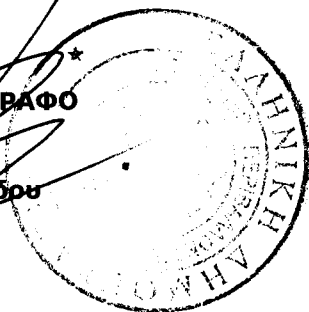
Συνημμένα:

-Το με α.π. ΓρΔ/2863/3-12-2015 έγγραφο της ΔΕΗ Α.Ε. (σελ.3)

Σελίδες απάντησης: 2
Σελίδες συνημμένων: 3
Σύνολο Σελίδων: 5

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Δόμνα Σωτηριάδου





ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αρ./Ημερ.: Γρ.Δ / 2863 / 9.12.2015

Προς : κ. Π. Σκουρλέτη
Υπουργό Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Περίληψη : Απάντηση σε Αναφορά Βουλευτή

Σχετικό : Η υπ' αριθ. 404/20.11.15 Αναφορά του Βουλευτή κ. Χ. Δήμα

Κύριε Υπουργέ,

Σε απάντηση της ανωτέρω Αναφοράς, που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Χ. Δήμας, με θέμα «*Διακοπές ηλεκτρικού ρεύματος σε νοικοκυριά της Κορινθίας εξαιτίας ανεξόφλητων λογαριασμών*», θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα εξής:

Η Επιχείρηση αντιμετωπίζει μείζον πρόβλημα με τις ληξιπρόθεσμες οφειλές της, οι οποίες έχουν αυξηθεί σημαντικά λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών της χώρας και άλλων παραγόντων που επέδρασαν αρνητικά στις εισροές εισπράξεων από λογαριασμούς ρεύματος (π.χ. επιβολή Ειδικού Τέλους Ακινήτων, αύξηση τιμής ΕΤΜΕΑΡ).

Ως εκ τούτου, ο περιορισμός των εισροών εισπράξεων είναι κυρίαρχο και ζωτικής σημασίας για την Επιχείρηση θέμα, καθότι αποβαίνει σε βάρος της υγιούς επιχειρηματικότητας, του ανταγωνισμού, της κάθε προοπτικής ανάπτυξης αλλά και εφαρμογής κοινωνικής πολιτικής εκ μέρους της Επιχείρησης.

Προκειμένου να βελτιωθούν οι εισροές εισπράξεων, η ΔΕΗ εφαρμόζει ένα συνολικό πρόγραμμα αλληλοσυμπληρούμενων και κλιμακούμενων δράσεων, οι οποίες μάλιστα τον τελευταίο καιρό έχουν εντατικοποιηθεί. Μία εκ των δράσεων αυτών είναι η διακοπή της ηλεκτροδότησης λόγω οφειλής, η οποία όπως θα αναλυθεί παρακάτω εφαρμόζεται με φειδώ, μόνον για τους πελάτες που δείχνουν αδικαιολόγητη ασυνέπεια στην εξόφληση των λογαριασμών τους ή στην τήρηση των δεσμεύσεων τους για τη σταδιακή εξόφλησή τους και εξαιρουμένων ειδικών κατηγοριών πελατών, όπως οι Ευάλωτοι Πελάτες, αυτοί που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης κ.α.

Αναφορικά με τη διαδικασία διακοπής λόγω οφειλής που εφαρμόζει η Επιχείρηση θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

Σε εφαρμογή του ισχύοντα Κώδικα Προμήθειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β'832/9.4.13) και των διαδικασιών της Επιχείρησης, εάν ένας λογαριασμός δεν εξοφληθεί μέχρι και την έκδοση του επόμενου, τότε το ανεξόφλητο ποσό ενσωματώνεται αυτόματα σε αυτόν και σε ευδιάκριτο σημείο αναγράφεται το ειδικό μήνυμα «*Ειδοποίηση διακοπής*», με το οποίο ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την επικείμενη διακοπή ρεύματος στην περίπτωση που δεν εξοφληθεί, κατ' ελάχιστον το ποσό οφειλής που προέρχεται από τον προηγούμενο λογαριασμό, μέχρι την ημερομηνία λήξης του δεύτερου αυτού λογαριασμού. Έτσι, στην πράξη οι πελάτες με διμηνιαίους λογαριασμούς ρεύματος, δηλαδή το σύνολο σχεδόν των πελατών, έχουν πλέον περιθώριο να εξοφλήσουν το λογαριασμό τους: α) 85 ημέρες από την έκδοσή του και β) 25 ημέρες μετά την έγγραφη ειδοποίησή τους με τον επόμενο λογαριασμό.



Οι πελάτες με μηνιαίους λογαριασμούς ρεύματος έχουν περιθώριο να εξοφλήσουν το λογαριασμό τους πριν την υλοποίηση αποκοπής λόγω χρέους: α) σε 70 ημέρες από την έκδοσή του και β) 25 ημέρες μετά την έγγραφη ειδοποίησή τους είτε με τον επόμενο λογαριασμό είτε με επιστολή.

Μετά τη λήξη και της προθεσμίας αυτής και εφόσον οι λογαριασμοί δεν εξοφληθούν, εφαρμόζεται το μέτρο της διακοπής του ρεύματος, με ενιαία κριτήρια που έχουν καθοριστεί για κάθε κατηγορία πελατών (οικιακοί, επαγγελματίες κλπ.), με βάση το ύψος της οφειλής και τις ημέρες ωρίμανσης οφειλής. Η καταγγελία της σύμβασης προμήθειας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον ισχύοντα Κώδικα Προμήθειας (άρθρο 39), είναι μία ενέργεια η οποία δεν είναι προαπαιτούμενο του μέτρου της διακοπής του ρεύματος λόγω οφειλής.

Από την αυτοματοποιημένη διαδικασία αποκοπής, εξαιρούνται ειδικές κατηγορίες πελατών και δεν εκδίδονται εντολές διακοπών ρεύματος λόγω χρέους προς το Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ), για:

- Πελάτες με Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) και εν γένει Ευάλωτοι Πελάτες, όπως αυτοί καθορίζονται από την Πολιτεία, όχι μόνον κατά τους επτά (7) μήνες που προβλέπει ο νέος Κώδικας Προμήθειας (Νοέμβριος-Μάρτιος και Ιούλιος-Αύγουστος) αλλά καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εξαιρουμένων των περιπτώσεων παραβατικών συμπεριφορών (πχ ρευματοκλοπές).
- Πελάτες που έχουν οποιουδήποτε είδους εξάρτηση από μηχανικά μέσα και το έχουν δηλώσει στη ΔΕΗ, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
- Πελάτες που είναι δικαιούχοι της παροχής «δωρεάν ρεύμα», σε εφαρμογή των προβλεπομένων στο άρθρο 1 του Ν.4320/2015 για λήψη άμεσων μέτρων για άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας.
- Πελάτες που είναι εγγεγραμμένοι στα συστήματα των προνοιακών δομών των Δήμων και επανηλεκτροδοτήθηκαν οι οικίες τους, μέσω της διαδικασίας των τριμερών επιτροπών (ΔΗΜΟΣ - ΔΕΗ - ΔΕΔΔΗΕ) που συστάθηκαν ανά Δήμο για το σκοπό αυτό.

Δεδομένου ότι η ΔΕΗ είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη στο θέμα των διακοπών ρεύματος λόγω οφειλής και αντιλαμβανόμενη πλήρως τις αντικειμενικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πελάτες της (επιχειρήσεις και νοικοκυριά) τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής συγκυρίας, σχεδιάζει και υλοποιεί πολιτικές ως ακολούθως:

- Σε περιόδους που επικρατούν ακραίες κλιματικές συνθήκες (βαρυχειμωνιά, καύσωνας, κ.λ.π.) ή κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων ή του Πάσχα, ουδεμία εντολή διακοπής ρεύματος πραγματοποιείται.
- Δεν εκδίδονται εντολές διακοπών λόγω οφειλής, σε περιοχές που έχουν πληγεί και έχουν τεθεί σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης (πχ ακραία καιρικά φαινόμενα, πλημμύρες, πυρκαγιές, σεισμοί).
- Εφαρμόζει πολιτική διευκολύνσεων μέσω του Κανονισμού Διακανονισμών που μετά την πρόσφατη επικαιροποίηση (Ιούνιος 2015), δίνει μεγαλύτερο βαθμό ευελιξίας και περισσότερες δόσεις σε πελάτες με μακροχρόνιες οφειλές, ώστε να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα των εγκεκριμένων διακανονισμών και να βελτιωθεί με τον τρόπο αυτό η ρευστότητα της Επιχείρησης.
- Επιπλέον, οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΗ είναι σε διαρκή επικοινωνία και συνεργασία με κοινωνικούς φορείς για την επίλυση σοβαρών κοινωνικών προβλημάτων, όποτε αυτά παρουσιάζονται.

Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, η ΔΕΗ με δική της πρωτοβουλία και παρά το γεγονός ότι το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) αφορά σε όλους τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, από τη θέσπισή του, προβαίνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε ενημερωτικές δράσεις, όπως ένθεση φυλλαδίου μέσω των λογαριασμών και διαφημιστικές καμπάνιες μέσω των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. Μάλιστα, κατά τους μήνες Δεκέμβριο 2013 - Ιανουάριο



2014, πραγματοποιήθηκε μεγάλη διαφημιστική καμπάνια μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου και διαδικτύου για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη δυνατότητα, τα κριτήρια και τις προϋποθέσεις ένταξης στο ΚΟΤ και στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών. Παράλληλα, για την πληρέστερη ενημέρωσή τους, διανεμήθηκε σχετικό έντυπο υλικό σε όλα τα Καταστήματα της ΔΕΗ και τους Δήμους όλης της χώρας.

Επιπλέον, για μια πιο σταθερή ενημέρωση των ευπαθών ομάδων πληθυσμού, από το Σεπτέμβριο του 2014, έχει ενσωματωθεί σε ευδιάκριτο σημείο των λογαριασμών ρεύματος της ΔΕΗ, σχετικό μήνυμα για το Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών και τον πενταψήφιο αριθμό εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ, υπενθυμίζοντας στους οικιακούς πελάτες την ευκολία με την οποία μπορούν να υποβάλουν αίτηση για την υπαγωγή τους σε αυτό με ένα απλό τηλεφώνημα στο 11770. Στο μήνυμα δε αυτό γίνεται ειδική αναφορά για τα άτομα μηχανικής υποστήριξης.

Πέραν των ανωτέρω δράσεων κατά το δίμηνο Δεκέμβριος 2014 - Ιανουάριος 2015, πραγματοποιήθηκε σχετική επικοινωνιακή δράση για τους Ευάλωτους πελάτες - μέσω των λογαριασμών- και τη δυνατότητα υποβολής αίτησης με τρεις τρόπους: α) ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ ή του ΔΕΔΔΗΕ, β) τηλεφωνικά στο 11770 και γ) στα κατά τόπους ΚΕΠ.

Μετά τα παραπάνω, είναι εμφανές ότι η ΔΕΗ έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποκλειστεί κάθε περίπτωση διακοπής του ρεύματος σε αυτούς που πραγματικά αδυνατούν να ανταποκριθούν στην εξόφληση των λογαριασμών τους και όλοι οι πελάτες είναι ενημερωμένοι για την επικείμενη διακοπή ρεύματος λόγω οφειλής, μέσω των ειδικών μηνυμάτων που αναγράφονται στους λογαριασμούς ρεύματος. Άλλωστε, εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Πολιτείας ο καθορισμός των κοινωνικών κριτηρίων για ένταξη των πελατών σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η ΔΕΗ ως εισηγμένη Επιχείρηση σε χρηματιστήριο της Ελλάδας και του εξωτερικού, χαράσσει την επιχειρηματική της στρατηγική και την τιμολογιακή της πολιτική με στόχο την προάσπιση των συμφερόντων της εταιρείας και συνακόλουθα τη διαφύλαξη των έννομων συμφερόντων τόσο των πελατών της όσο και των μετόχων της.

Ταυτόχρονα με ιδιαίτερη κοινωνική ευαισθησία κάτω από τις παρούσες συνθήκες, διαχειρίζεται το θέμα της ρύθμισης των οφειλών των πελατών της με υψηλό αίσθημα ευθύνης, εξαντλώντας όλες τις δυνατότητες της, με γνώμονα τη μεγαλύτερη δυνατή διευκόλυνσή τους.

Όπως γνωρίζετε, η ΔΕΗ εξέδωσε πρόσφατα Δελτίο Τύπου αναφορικά με το θέμα των ληξιπρόθεσμων λογαριασμών, το οποίο για διευκόλυνσή σας επισυνάπτεται.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

Με τιμή

Εμμανουήλ Μ. Παναγιωτάκης

Κοινοποίηση :

- Γενική Γραμματεία Ενέργειας & Ορυκτών Πρώτων Υλών
Γενική Δ/ση Ενέργειας/Δ/ση ΑΠΕ & Ηλεκτρικής Ενέργειας/
Τμήμα Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας