



ΕΡΩΤΗΣΗ

Αθήνα, 06/11/2020

Του: Κυριάκου Βελόπουλου, Προέδρου Κόμματος, Βουλευτή Λάρισας

ΠΡΟΣ : Τον κ. Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας

ΘΕΜΑ : «Αποζημιώσεις “ΔΕΔΔΗΕ” προς ζημιωθέντες καταναλωτές»

Κύριε Υπουργέ,

Όπως πληροφορηθήκαμε, ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) έχει θεσπίσει νέο «Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές», ενώ η «Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας» (ΡΑΕ) θεωρεί την αναθεώρηση αυτή αναγκαία, προκειμένου το εν λόγω πλαίσιο να ανταποκρίνεται στις πραγματικές συνθήκες (αυξημένο κόστος βλαβών που προκαλούνται σε πιο σύγχρονο εξοπλισμό, αναγκαίος χρόνος για εντοπισμό του προβλήματος, επισκευή ή εκτίμηση της οικονομικής ζημίας). Πρόκειται για 17 εγγυημένες υπηρεσίες, οι οποίες συνοδεύονται, στην περίπτωση της εκπρόθεσμης παροχής τους, με την υποχρέωση του Διαχειριστή να αποζημιώνει τους πελάτες του. Αυτές κατηγοριοποιούνται στην «εξυπηρέτηση νέων συνδέσεων», «τεχνικές υπηρεσίες σε υφιστάμενους καταναλωτές», «μετρητές» και «ποιότητα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών». Βάσει του εν λόγω πλαισίου, χορηγείται, ως αποζημίωση, χρηματικό ποσό σε καταναλωτές, που έχουν υποστεί βλάβη ηλεκτρικών συσκευών τους, εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού, οιοδήποτε εναερίου ή υπογείου δικτύου Χαμηλής Τάσης.

Επίσης, κάθε φορά που παρατηρούνται καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των καταναλωτών, σύμφωνα με τον «Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές» του «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», οι καταναλωτές δικαιούνται αποζημίωση. Πιο συγκεκριμένα, μας μεταφέρθηκε ότι, στον εν λόγω «χάρτη» περιλαμβάνονται δέκα βασικές υπηρεσίες, με συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις και σύμφωνα με εισήγηση της «ΡΑΕ», σε περίπτωση μη τήρησης κάποιας από τις προθεσμίες αυτές, ο «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» υποχρεούται να καταβάλλει στον καταναλωτή συγκεκριμένο ποσό, ως οικονομική ρήτρα – αποζημίωση, μετά από αίτηση του προς την εταιρεία.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω,

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

- 1.** Πόσες καταγγελίες που εμπίπτουν στα ανωτέρω, συνοδευόμενες από σχετική αίτηση αποζημίωσης έχουν κατατεθεί από ζημιωθέντες καταναλωτές, μέχρι σήμερα, τα δύο τελευταία έτη, κατά την περίοδο ισχύος, τόσο του παλαιού, όσο και του νέου χάρτη υποχρεώσεων του «ΔΕΔΔΗΕ»;
- 2.** Ποια χρηματικά ποσά έχουν καταβληθεί έναντι αποζημιώσεων, ως άνω, συνολικά, αλλά και για το επιμέρους σύνολο κάθε θεματικής περίπτωσης καταγγελίας/αίτησης;

Ο ερωτών Βουλευτής

ΒΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΚΥΡΙΑΚΟΣ