

Αριθμ. Πρωτ. ΑΝΑΦΟΡΩΝ: 731
Ημερομ. Κατάθεσης: 12/12/2022

ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΥ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ Α΄ ΑΘΗΝΩΝ

5 Δεκεμβρίου 2022

ΑΝΑΦΟΡΑ

Προς τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας, κ. Κωνσταντίνο Σκρέκα.

Θέμα: «Καταγγελία για Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας – Δ.Ε.Η. – ΔΕΔΗΕ.»

Κύριε Υπουργέ,

Σε πρόσφατη επιστολή που έλαβα από τον κ. [REDACTED] περιγράφεται αναλυτικά η απίστευτη περιπέτεια – εμπειρία που υπέστη αναφορικά με τον εκκαθαριστικό λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος (Αριθμός Παροχής [REDACTED]), ημερομηνίας έκδοσης 14.4.2022, περιόδου κατανάλωσης από 14.12.2021 έως 11.04.2022 στον οποίο κατεγράφη τεράστια κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος ύψους 4.888 Kwh δίχως ευθύνη του πολίτη και η οποία αντιστοιχεί σε ποσό πληρωμής 1.772€. Επιπλέον στην ίδια επιστολή καταγγέλλεται λανθασμένη και μη τακτική ανά 4μηνο καταμέτρηση. Το ιστορικό της καταγγελίας περιγράφει αναλυτικά τη δαιδαλώδη περιπέτεια που έζησε ο πολίτης χωρίς η ευθύνη να είναι δική του, η οποία έφερε σε κίνδυνο τη ζωή της υπέργηρης μητέρας του.

“Α. Ιστορικό καταγγελίας

Οι αναφορές και τα στοιχεία έχουν αποσταλεί μέσω email μεταξύ άλλων σε ΔΕΗ, ΔΕΔΔΗΕ & ΡΑΕ στις 26.9.2022

Στις 14.7.2022 προχωρήσαμε στην καταχώρηση - γνωστοποίηση της καταγγελίας μας, στην ειδική πλατφόρμα της ΡΑΕ. Στο προβλεπόμενο σημείο της πλατφόρμας, επισυνάψαμε το αρχείο “Καταγγελία”, το οποίο περιλαμβάνει μία σύντομη περιγραφή του προβλήματος που μας έχουν δημιουργήσει (ΔΕΗ & ΔΕΔΔΗΕ), καθώς και τα αιτήματά μας.

Στην πλατφόρμα ανοίχτηκαν 2 αιτήματα από την ΡΑΕ ως παρακάτω (βλέπε πορεία αιτημάτων στο επισυναπτόμενο “Πλατφόρμα ΡΑΕ”):

1ο αίτημα προς ΔΕΗ (Α.Α 8669)

Στις 15.7.2022 υπάλληλος της ΔΕΗ μας ζητάει (μέσω της πλατφόρμας) να περιγράψουμε το αίτημα μας, ενώ υπήρχε και υπάρχει σε αρχείο word, αναφορά τόσο του προβλήματος όσο και των αιτημάτων μας.

Παρά τα συνεχή μηνύματα και προσπάθειες για επικοινωνία (επισυναπτόμενο ΡΑΕ), καμία άλλη ανταπόκριση ή επικοινωνία από την πλευρά της ΔΕΗ δεν υπήρξε. Επίσης είναι αδιανόητο να μας ζητάει το σύστημα “Αποδοχή Απάντησης και Αίτημα προς ολοκλήρωση”, όταν καμία απολύτως απάντηση δεν μας έχει δοθεί.

2ο αίτημα προς ΔΕΔΔΗΕ (Α.Α. 8668)

Η αντίδραση από τον ΔΕΔΔΗΕ ήρθε με καθυστέρηση ενός μήνα, χωρίς να δίνει καμία απολύτως ουσιαστική απάντηση.

Η αναφορά “Καλημέρα σας σύμφωνα με τις καταγραφές του καταμετρητή ο εκκαθαριστικός για το διάστημα από 12/12/21 έως 12/4/22’ ή ένδειξη ήταν 93190 και είχαν καταγραφεί 4888 ΩΧΒ”, είναι απλή επιβεβαίωση μιας πληροφορίας που ήδη γνωρίζουμε από τον λογαριασμό.

Η αναφορά “Όσον αφορά το νυχτερινό σας που φαίνεται να είναι στάσιμο θα σταλεί για έλεγχο και αντικατάσταση του μετρητή σας καθώς μετά την αντικατάσταση θα γίνει και διορθωτικό σχετικά με το στάσιμο του νυχτερινού μετρητή”, δίνει αρχικά μία αίσθηση αμφισβήτησης (φαίνεται να είναι στάσιμο;;!!) και βεβαίως ούτε αυτή δίνει κάποια απάντηση στα ζητήματα - αιτήματα που θέτουμε στην αναφορά μας.

Και εδώ βέβαια μετά την “Απόρριψη Απάντησης και Αποστολή νέου σχολίου” από την πλευρά μας, καμία απολύτως αντίδραση από την μεριά του ΔΕΔΔΗΕ - μετά από λίγο το σύστημα μετατρέπει σε “Αποδοχή Απάντησης και Αίτημα προς ολοκλήρωση”.

Εννοείται δε ότι καμία απολύτως (με κάποιον άλλο τρόπο) επικοινωνία δεν έχει γίνει από την πλευρά του ΔΕΔΔΗΕ..

Όλες μας οι ανησυχίες έχουν ήδη επιβεβαιωθεί, καθώς είναι ξεκάθαρο ότι και οι 2 εταιρίες αδιαφορούν, κωλυσιεργούν, όμως δεν μπορούσαμε να φανταστούμε ότι αυτά ήταν απλά η κορυφή του παγόβουνου, καθώς και πόσο ακόμα χειρότερα μπορούν να γίνουν τα πράγματα για εμάς.

Αρχικά στις 7/9/2022 δέχτηκα προσωπικά μία κλήση από το δικηγορικό γραφείο της ΔΕΗ. Έκπληκτος αναρωτήθηκα πως είναι δυνατόν, ενόσω υπάρχει αίτημα αμφισβήτησης και καταγγελία από την πλευρά μας, και ενώ η ΔΕΗ δεν ασχολείται με το θέμα μας, να ανατίθεται η υπόθεση προς είσπραξη της οφειλής.

Η υπάλληλος μου απάντησε ότι δεν μπορεί το σύστημα να εντοπίσει την διαδικασία της αμφισβήτησης. Ζήτησα να μιλήσω με προϊστάμενο, μου είπαν ότι θα με καλέσει η δικηγόρος του γραφείου το απόγευμα και τερμάτισαν αμέσως την επικοινωνία. Καμία άλλη όχληση δεν έχει ξαναγίνει από τότε και βεβαίως η δικηγόρος δεν με κάλεσε ποτέ.

Κάλεσα αμέσως στο 8009001000, όπου μου επιβεβαίωσαν ότι το σύστημα είναι “τυφλό”, δεν απομονώνει τις περιπτώσεις με εκκρεμείς υποθέσεις - με λίγα λόγια όλα στον κουβά. Όταν ζήτησα να μιλήσω με προϊστάμενο μου είπαν ότι δεν είναι δυνατό. Τόνισα για άλλη μία φορά, να μην προχωρήσει η ΔΕΗ σε καμία περίπτωση σε διακοπή της παροχής, μέχρι να επιλυθεί το ζήτημα.

Στις 20/9/2022 με ενημερώνουν τηλεφωνικά (και ενώ βρισκόμουν στην εργασία μου), ότι υπάλληλος βρίσκεται στην πολυκατοικία και ζητάει πρόσβαση στον χώρο των ρολογιών, για να προχωρήσει στην διακοπή της παροχής.

Θα προσπαθήσω να σας περιγράψω την απίστευτη εμπειρία μου με όσο πιο λίγα λόγια, και αφού παραλάβουμε το σύνολο των ηχογραφημένων κλήσεων, θα είναι στην διάθεση σας για να διαπιστώσετε (αν δεν το γνωρίζετε ήδη) τον τρόπο αντιμετώπισης και τις “πρακτικές” που ακολουθούν οι εν λόγω εταιρείες.

Πρώτη κλήση μου στο 8009001000 όπου ενώ αρχικά γίνομαι μπαλάκι μεταξύ των 2 εταιρειών, για το ποιος είναι υπεύθυνος για την διαδικασία της διακοπής:

- εμπλέκομαι σε ένα μπαράζ επικοινωνιών στο 8009001000, όπου κάθε φορά θα πρέπει σε διαφορετικό υπάλληλο να εξηγώ όλο το ιστορικό (αφού δεν αναλαμβάνει ένας συγκεκριμένος την υπόθεση)

- τονίζω όχι μόνο το ιστορικό της υπόθεσης αλλά και την κατάσταση της υγείας της μητέρας μου (μάλιστα μου λένε ότι αν το είχα αναφέρει πιο πριν δεν θα είχαν κάνει καμία ενέργεια)

- με ενημερώνουν ότι η διακοπή έχει γίνει και ότι για να επανασυνδεθεί η παροχή, πρέπει είτε να εξοφληθεί είτε να διακανονιστεί το “σύνολο” της οφειλής. Ξεκαθαρίζω ότι είναι δόλια και παράνομη η συγκεκριμένη απαίτηση, καθώς αν την αποδεχτούμε, αποδεχόμαστε την οφειλή και άρα μας στερεί το δικαίωμα αμφισβήτησης και εναντίωσης

- σε κάθε επικοινωνία τονίζω ότι το μείζον είναι η υγεία της μητέρας μας

- σε κάθε επικοινωνία μου αναφέρουν ότι η διακοπή έχει γίνει (ενώ από την οικία μου με διαβεβαιώνουν ότι το ρεύμα συνεχίζει να υπάρχει - μέχρι και 26.9.2022 δεν έχει υλοποιηθεί η διακοπή)

- σε κάποιες επικοινωνίες δέχονται να μιλήσουν με εμένα, σε άλλες θέτουν το κώλυμα ότι δεν είμαι ο κάτοχος της παροχής. Εξηγώ ότι η μητέρα μου είναι υπέργηρη και είναι σε δυσκολία να επικοινωνήσει.

Τελικά έρχομαι σε συμφωνία με υπάλληλο, να πληρώσω το 10% της οφειλής (ποσό εύλογο, αφού ότι ποσό και να αφαιρεθεί είναι σίγουρο ότι θα είναι και παραπάνω από αυτό), ώστε να προχωρήσει η διαδικασία της επανασύνδεσης από τον ΔΕΔΔΗΕ (αφού συνεχίζουν να υποστηρίζουν ότι έχει γίνει η διακοπή).

Στέλνω με fax την απόδειξη πληρωμής και μάλιστα μου προτείνουν, επειδή χρειάζεται χρόνος για να ενημερωθεί ο ΔΕΔΔΗΕ, να καλέσω προσωπικά και να αναφέρω (καλή τη πίστη), ότι κατέθεσα το ποσό που μου ζητήθηκε και ότι θα τους σταλεί εντολή επανασύνδεσης. Και όλα αυτά γιατί μέχρι τις 15:00 οι τεχνικοί είναι διαθέσιμοι και το μεγάλο άγχος μου ήταν ότι αν γινόταν η διακοπή, η επανασύνδεση στην καλύτερη περίπτωση θα γινόταν την επόμενη ημέρα (με όλες τις ανάλογες συνέπειες και κινδύνους για την υγεία του ανθρώπου μας).

Ουσιαστικά η ψυχολογική πίεση και η κατάσταση στην οποία με φέρανε, ήταν μία τόσο πρωτόγνωρη εμπειρία, μάλιστα κατά τις 15:00 έφυγα από την εργασία μου, για να

είμαι παρών στην οικία αν ξανά ερχόταν τεχνικός. Εκεί διαπίστωσα ότι δεν έχει διακοπεί η παροχή, ενώ επίσης δεν πέρασε κάποιος τεχνικός. Παραταύτα, θεώρησα ότι τουλάχιστον διασφαλίσουμε το αυτονόητο (να μην διακοπεί η παροχή), και ότι επιτέλους μετά από όλο αυτό, θα ασχοληθούν με το θέμα.

Την επόμενη ημέρα 21/9/2022, έλαβα μήνυμα από τον ΔΕΔΔΗΕ, ότι πρέπει να απευθυνθώ στην ΔΕΗ για να τους δοθεί η εντολή επανασύνδεσης!! Εδώ πλέον η ΔΕΗ το “τερματίζει”:

- 1η επικοινωνία : (αφού όπως πάντα πρέπει να εξηγώ από την αρχή) ζητάω να με συνδέσουν με το τμήμα επανασυνδέσεων, “πέφτει” η γραμμή κατά την διάρκεια της σύνδεσης.

- 2η επικοινωνία : υπάλληλος αφού εξηγώ, αμφισβητεί τα πάντα, αναφέρει ότι δεν ισχύει η συμφωνία, ότι δεν βλέπει κάποια ανάλογη ενημέρωση, ότι το ποσό που πλήρωσα είναι η προκαταβολή του διακανονισμού και όχι για την επανασύνδεση, ενώ αρνείται να με συνδέσει με το τμήμα καθώς δεν είμαι ο κάτοχος της παροχής.

Της τόνισα ότι οι επικοινωνίες ηχογραφούνται και είναι ανήθικο να παίρνουν πίσω την συμφωνία που κάναμε, ότι από την μία δεν δέχεται η ΔΕΗ να μιλήσει μαζί μου, αλλά από την άλλη δέχεται πληρωμή από το δικό μου IBAN, ενώ της ανέφερα ότι θα είναι προσωπικά υπεύθυνη για την υγεία του ανθρώπου μας, αφού αρνείται να με συνδέσει με το αρμόδιο τμήμα.

Στο τέλος “έριξε” τους τόνους, δέχτηκε να με συνδέσει και για άλλη μία φορά (με τρόπο “μαγικό”) η γραμμή πάλι “έπεσε”...

- 3η επικοινωνία : ξανά εξηγώ, με συνδέουν με το τμήμα των επανασυνδέσεων και από κει και πέρα, στις επόμενες επικοινωνίες (πλην μιας που πάλι άκουσα τις γνωστές αμφισβητήσεις), άρχισε να διαφαίνεται, ότι υπάρχει μία διαλλακτικότητα από την πλευρά των υπαλλήλων. Μάλιστα μου κλείνουν ραντεβού για την Δευτέρα 26/9/2022 στο κατάστημα Καλλιθέας, χωρίς βέβαια να είναι σίγουρο ότι θα με εξυπηρετήσουν (όπως μου είπαν ας κάνουμε μία προσπάθεια). Και από την άλλη, παρά το γεγονός ότι ζήτησα επικοινωνία από προϊστάμενο, δεν με κάλεσε ποτέ.

Αλλά επειδή η ταλαιπωρία ποτέ δεν σταματά, στις 23/9/2022, κάλεσα στο 8009001000 λόγω αναπάντητων κλήσεων που βρήκα, και για άλλη μια φορά μου ζήτησαν να προχωρήσω στον διακανονισμό του συνόλου της οφειλής, λες και δεν είχε προηγηθεί απολύτως τίποτα από όλα τα προηγούμενα.

Σε όλα αυτά να σας αναφέρω ότι σε επικοινωνία που είχε και ο αδελφός μου με την ΔΕΗ, του πρότειναν ως λύση να “μεταφέρουμε” την μητέρα μου σε άλλη οικία - το κοινωνικό πρόσωπο της ΔΕΗ!!.

Οι αναφορές και τα στοιχεία έχουν αποσταλεί μέσω email σε ΔΕΗ, ΔΕΔΔΗΕ & ΡΑΕ στις 23.10.2022

Και επειδή κάθε φορά λέμε ότι δεν μπορεί, δεν είναι δυνατόν να έχει παρακάτω - το έχουν τερματίσει οι 2 εταιρίες, μία περίληψη όσων έγιναν την εβδομάδα 26.9.2022 – 30.9.2022:

Στις 26.9.2022 μεταβαίνουμε με τον αδελφό μου στο κατάστημα της Καλλιθέας (το ραντεβού που κλείσαμε από το 8009001000) όπου η υπάλληλος, ενώ μας «μαλώνει» που επιλέξαμε την τηλεφωνική εξυπηρέτηση αντί το κατάστημα (υπονοώντας ότι στο κατάστημα θα ήταν πιο εύκολο να βρούμε λύση), κατ' ουσία μας αναφέρει, ότι δεν μπορεί να δώσει καμία απάντηση στα ερωτήματά μας, δηλώνοντας ότι είναι αναρμόδια. Συμφωνούμε να με καλέσει ο προϊστάμενος την επόμενη ημέρα το πρωί, το αργότερο μέχρι τις 10:00, φροντίζοντας για άλλη μια φορά να πάρω ολιγόωρη άδεια από την δουλειά μου για να μεταβώ στο κατάστημα, ενώ επίσης αφήνω σε hard copy το ιστορικό, ώστε να έχει «εικόνα» της υπόθεσης.

Στις 27.9.2022 και παρά τις διαβεβαιώσεις που έλαβα, δεν υπήρξε καμία επικοινωνία, ενώ και οι τηλεφωνικές κλήσεις που έκανα στο κατάστημα δεν απαντήθηκαν.

Στις 28.9.2022 και ώρα 11:00 π.μ. περίπου, τεχνικός προχώρησε στην αντικατάσταση του ρολογιού (χωρίς προηγουμένως να μας έχει ενημερώσει, όπως είχαμε ζητήσει για να παραστούμε) και στην διακοπή της παροχής. Την διακοπή διαπίστωσε τυχαία η αδελφή μου πολύ αργά, καθώς μετέβη στην οικία, ανησυχώντας που το τηλέφωνο δεν λειτουργούσε. Ενημερώθηκα ενώ επέστρεφα από την εργασία μου, για το συμβάν γύρω στις 18:30.

Άμεσα σε κατάσταση μεγάλου πανικού και άγχους, ξεκίνησα τις επικοινωνίες στο 8009001000, όπου αφού τόνιζα το επείγον της υπόθεσης (κατάσταση της υγείας της μητέρας μου), επέμενα φορτικά να μιλήσω άμεσα με προϊστάμενο. Η μόνιμη απάντηση που λάμβανα (ως συνήθως και για πολλοστή φορά) ήταν ότι δεν μπορούν να με συνδέσουν και ότι ο προϊστάμενος θα με καλέσει αργότερα μέσα στην ημέρα.

Αφού στις 2 πρώτες επικοινωνίες μου έκλεισαν το τηλέφωνο και εφόσον πέρασε 1 ώρα, με κάλεσε προϊστάμενος με τον οποίο είχαμε 2 επικοινωνίες στις οποίες:

- μεταξύ πολλών άλλων μου πρότεινε το αδιανόητο, να σταλεί ασθενοφόρο για να μεταφέρουμε την μητέρα μου σε νοσοκομείο. Εξήγησα ότι αυτό που προτείνει το λέει απλά για να ακουστεί, και ότι είναι εγκληματικό να μεταφέρουμε μία κατάκοιτη γυναίκα με κατακλίσεις (ανοιχτές πληγές), που αδυνατεί να καθίσει ακόμα και σε καρέκλα, σε νοσοκομειακό περιβάλλον που με νύχια και με δόντια προσπαθούμε να αποφύγουμε, λόγω γνωστών συνθηκών (ενδοноσοκομειακές λοιμώξεις κτλ.). Να επιβαρύνουμε δε την εύθραυστη υγεία και ψυχολογία ενός κατάκοιτου ανθρώπου, γιατί η ΔΕΗ αποφάσισε εντελώς παράνομα να διακόψει την παροχή. Άλλη μία τρανή απόδειξη του κοινωνικού προσώπου της ΔΕΗ

- επίσης ρώτησα αν έχουν ακούσει την επικοινωνία της 20.9.2022 (συμφωνία καταβολής έναντι ποσού για την επανασύνδεση), και στην αρνητική της απάντηση, ζήτησα να το πράξουν άμεσα

Τελικά μου ζήτησε να στείλω ιατρική γνωμάτευση του θεράποντα ιατρού της, για να την προωθήσει στον ΔΕΔΔΗΕ και με αυτή να δοθεί η εντολή επανασύνδεσης. Μάλιστα στην αγωνιώδη ερώτηση μου πόσο γρήγορα θα γίνει η επανασύνδεση, με διαβεβαίωσε ότι θα βρίσκεται στην θάρδια από τις 8 το πρωί της Πέμπτης και θα προσπαθήσει να επισπεύσει την διαδικασία.

Στις 29.9.2022 και αφού αναγκαστικά πήρα ολόήμερη άδεια από την εργασία μου, έλαβα από τον ιατρό την γνωμάτευση γύρω στις 10:00, την απέστειλα στο callcenter@dei.gr, κάλεσα στις 10:15 στο 8009001000, και για άλλη μία φορά έπεσα θύμα των γνωστών πλέον πρακτικών της «εξυπηρέτησης» τους:

- Άλλη μία συμφωνία που οι ίδιοι έκαναν και μετά από λίγες ώρες την αμφισβητούν και παίρνουν πίσω

- Άλλη μια φορά που δεν μπορούν να με συνδέσουν με την προϊστάμενη (που συνεννοήθηκα την προηγούμενη ημέρα), και εκείνη δεν καλεί ποτέ

- Άλλο ένα αίτημα (να ακούσουν άμεσα την χθεσινή επικοινωνία – συμφωνία) που δεν εξυπηρετήθηκε (αγνοήθηκε).

Μετά από 2,5 ώρες συνεχών δικών μου επικοινωνιών, και από την πλευρά τους κωλυσιεργίας και καμίας ανταπόκρισης, αποφασίζω απελπισμένος να κατευθυνθώ στο αστυνομικό τμήμα της περιοχής μου, με την ελπίδα ότι θα συνδράμουν. Καθ' οδόν αλλάζω γνώμη και αποφασίζω να μεταβώ στο κατάστημα της Καλλιθέας.

Εκεί αναζήτησα τον προϊστάμενο, ο οποίος στο άκουσμα του επίθετου μου, θυμήθηκε την υπόθεση και ανέφερε ότι δεν με κάλεσε, γιατί δεν μπόρεσε να βρει μία λύση για εμένα. Τόνισα ότι δεν είναι ώρα για εξηγήσεις και ότι το μείζον και υπερεπείγον, είναι να επανασυνδεθεί άμεσα η παροχή.

Στο γραφείο που με οδήγησε παραμείναμε περίπου 2 – 2,5 ώρες όπου:

- μου δήλωσε ότι η μόνη λύση είναι ο διακανονισμός του συνόλου της οφειλής

- επικοινωνήσε με διευθύνουσα της εταιρίας, και μου μετέφερε την ίδια ακριβώς θέση

- στο ενδιάμεσο γύρω στις 14:30 δέχτηκα (επιτέλους μετά από 4,5 ώρες!!!) επικοινωνία από το 8009001000, όχι όμως από την προϊσταμένη που είχα ζητήσει, ενώ έκανα και εγώ μία κλήση στην εξυπηρέτηση. Και στις 2 επικοινωνίες έβαλα ανοιχτή ακρόαση για να ακούσει και ο προϊστάμενος του καταστήματος τι «τραβάω»

- ζητάω να μιλήσω και εγώ προσωπικά με την διευθύνουσα, η οποία αρχικά επέμεινε στην θέση της. Εξήγησα για άλλη μία φορά ότι η συγκεκριμένη απαίτηση δεν μπορεί

να γίνει αποδεκτή, αφού βεβαίως περιέγραψα εν συντομία το ιστορικό και σε τι κατάσταση με έχει φέρει η εταιρία.

Τελικά δέχτηκαν την πρόταση που είχα κάνει εξ αρχής, να πληρώσω 200€ (με την ίδια ακριβώς λογική της 20.9.2022) και να δοθεί η εντολή της επανασύνδεσης. Μάλιστα η διευθύνουσα δεσμεύτηκε για την όσο πιο άμεση επίλυση του ζητήματος.

Και όλα αυτά κάτω από την αφόρητη πίεση του χρόνου, σε μία ψυχολογική κατάσταση πρωτόγνωρου και τεράστιου στρες που δυσκολεύομαι να περιγράψω, και ενώ συνεχώς άλλοτε πιέζοντας, άλλοτε παρακαλώντας, τόνιζα ότι πρέπει να βιαστούμε. Ο προϊστάμενος του καταστήματος τελικά στέλνει την εντολή επανασύνδεσης, προβλέποντας ότι αυτή θα πραγματοποιηθεί σε 1 το αργότερο 2 ώρες.

Η λογική θα έλεγε ότι επιτέλους, δεν υπάρχει άλλη πίστα – το τερμάτισαν. Πως μπορεί όμως να βασιστεί κάποιος στην λογική όταν μιλάμε για ΔΕΗ και ΔΕΔΔΗΕ:

Επέστρεψα στην οικία στις 15:45 και αμέσως βγήκα στο μπαλκόνι στο οποίο και παρέμεινα μέχρι τις 18:50, διάστημα στο οποίο συνέβησαν τα παρακάτω :

Θορυβημένος από την καθυστέρηση, αναζήτησα και βρήκα το τηλέφωνο 211900500 (ΔΕΔΔΗΕ – Σκίπη και Αραπάκη) στο οποίο:

- μετά την αρχική διαβεβαίωση ότι ο τεχνικός θα έρθει και με βάζουν σε πρώτη προτεραιότητα (κλήσεις γύρω στις 17:00)

- γύρω στις 17:45 με ενημέρωσαν ότι το αίτημα έγινε πολύ αργά, πλέον δεν υπάρχει διαθέσιμος τεχνικός και θα διεκπεραιωθεί την επομένη!!!!

Extra Bonus Πίστα! – Πόσα ακόμα μπορεί να αντέξει ένας άνθρωπος και για πόσες ώρες και για πόσες ημέρες;

Σε όλες βέβαια τις επικοινωνίες (με μεγάλο χρόνο αναμονής), τόνιζα το υπέρ επείγον της κατάστασης και στην νέα κλήση μου γύρω στις 18:15, αφού ζήτησα να μου επιβεβαιώσουν (όπως και έπραξαν) ότι η τελική απάντηση είναι το «αύριο», έθεσα προ των ευθυνών τους (για την υγεία και ζωή του ανθρώπου μας) όσους εμπλέκονται στην υπόθεση, τονίζοντας ότι απαιτούμε να επανασυνδεθεί άμεσα το ρεύμα.

Στην κυριολεξία όντας διαλυμένος, σε άθλια ψυχολογική κατάσταση και πεπεισμένος πλέον ότι η μοναδική λύση ήταν το αστυνομικό τμήμα, και ενώ ετοιμαζόμουν να ξεκινήσω, μετά από 5-10 λεπτά ήρθε ο τεχνικός!!!!

Και επειδή με κάποιον τρόπο οι υπηρεσίες των 2 εταιριών, συναγωνίζονται στο ποια θα υποπέσει στις περισσότερες παραλείψεις – ατοπήματα (άρα στο ποια θα εκθέσει περισσότερο τον οργανισμό που εκπροσωπεί), να σας ενημερώσω σχετικά με το αίτημα μου στις 9.10.2022 να παραλάβω τις ηχογραφημένες κλήσεις, για τα παρακάτω:

- Η ΔΕΗ προσπαθεί να βάλει εμπόδια στην όλη διαδικασία, επικαλούμενη αστήριχτες αιτιάσεις περί προσωπικών δεδομένων (η ανταλλαγή της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας διαθέσιμη)

- Ο ΔΕΔΔΗΕ πέραν του αιτήματος στις 9.10.2022, έχει ενημερωθεί από εμένα για το αίτημα και σε τηλεφωνική επικοινωνία στις 29.9.2022, το οποίο αρχικά προσπάθησε να αποφύγει η υπάλληλος, επικαλούμενη ότι πρέπει να ακολουθήσω άλλη διαδικασία, τελικά δε όταν επέμεινα σημείωσε όλα τα στοιχεία μου.

Εννοείται ότι κανένα από τα 2 αιτήματα δεν έχει έως σήμερα 23.10.2022 ικανοποιηθεί.

B. Τα ερωτήματα μας

1. Είναι δυνατό να χρειάζεται σε κάθε επικοινωνία, να εξηγεί ένας καταναλωτής το ιστορικό, αφού δεν υπάρχει κανένας αρμόδιος υπάλληλος που να αναλαμβάνει και να έχει πλήρη γνώση της κάθε υπόθεσης;

Αλλά και αν αυτό δεν είναι εφικτό, δεν θα έπρεπε αν μη τι άλλο κάθε διαφορετικός υπάλληλος να είναι ενημερωμένος για την υπόθεση;

Πρέπει μέσα στις 2 ημέρες (20 & 21.10.2022) να επανέλαβα το ιστορικό της υπόθεσης πάνω από 10 φορές (και αμέτρητες στο σύνολο όλων των επικοινωνιών).

Τελικά ποιο είναι το αρμόδιο τμήμα που είναι υπεύθυνο, για να ασχοληθεί και να επιλύσει το ζήτημα;

2. Πως είναι δυνατόν ενώ εκκρεμεί αίτημα - καταγγελία αμφισβήτησης, η ΔΕΗ να αναθέτει προς είσπραξη την υπόθεση στο δικηγορικό της γραφείο, όπως επίσης και να απειλεί και να είναι έτοιμη να προχωρήσει σε διακοπή της παροχής - και όλα αυτά ενώ κωλυσιεργεί και δεν ασχολείται με την επίλυση του ζητήματος;

Αυτό το χάσμα, η έλλειψη διαδικασίας που να απομονώνει και να εξαιρεί τις υποθέσεις που είναι σε εκκρεμότητα από την παραπάνω διαδικασία, μήπως υφίσταται επίτηδες με δόλιο σκοπό για να ασκήσει πίεση στον καταναλωτή;

3. Πως μπορεί να γίνεται ανεκτή η δόλια παράνομη και καταχρηστική πρακτική της ΔΕΗ, να προσπαθεί να επιβάλει ως μόνη λύση την εξόφληση ή τον διακανονισμό όλου του οφειλόμενου ποσού, ενόσω υπάρχει εκκρεμές αίτημα και καταγγελία αμφισβήτησης του ποσού;

Είναι απόλυτα ξεκάθαρο ότι με αυτή την (αδιανόητη σύμφωνα με τα συναλλακτικά ήθη και το δίκαιο) πρακτική, δεσμεύει τον καταναλωτή στο να αποδεχτεί οποιαδήποτε μονομερή απόφαση της, στον τρόπο υπολογισμού του ποσού αντιλογισμού, αφαιρώντας του το δικαίωμα εναντίωσης και αμφισβήτησης.

Αν δεν μας ικανοποιήσει ο τρόπος υπολογισμού και το τελικό ποσό αντιλογισμού, πως θα είναι δυνατόν να κινηθούμε ακόμα και δικαστικά (όπως έχουμε δικαίωμα) και να

στηρίζουμε την οποιαδήποτε απαίτηση μας, όταν έχουμε ουσιαστικά αποδεχτεί την συνολική οφειλή (αν είχαμε αποδεχτεί τον διακανονισμό αυτής);

4. Ακόμα και αν η ΔΕΗ συνεχίζει να επιμένει στις πρακτικές της και στις διαδικασίες της, δεν έχει καμία απολύτως σημασία η κατάσταση της υγείας του ανθρώπου μας;

Στην πρώτη επικοινωνία μου ανέφεραν, ότι αν είχαμε ενημερώσει για το συγκεκριμένο θέμα, δεν θα είχε προχωρήσει η ενέργεια για την διακοπή της παροχής. Τα πράγματα θα μπορούσαν να είναι πολύ απλά, καθώς η ΔΕΗ με βάση ότι η μητέρα μας είναι υπέργηρη, με σοβαρά ζητήματα υγείας, θα έπρεπε να αποσύρει άμεσα την εντολή διακοπής. Αντ' αυτού και παρά το γεγονός ότι από κει και πέρα συνεχώς ανέφερα το θέμα της υγείας, δεν φάνηκε να συγκινεί ιδιαίτερα και δεν απέτρεψε τις συνεχείς προσπάθειες τους να μας πιέσουν, για να μας επιβάλλουν να δεχτούμε τις απαιτήσεις τους. Επίσης δολίως παρέλειψαν να μας ζητήσουν (από την στιγμή που αναφέραμε το πρόβλημα υγείας του ανθρώπου μας), να αποστείλουμε σχετική ιατρική γνωμάτευση.

5. Πως είναι δυνατόν να μην κρατάνε τον λόγο τους και να αναιρούν (δισ), μία συμφωνία που οι ίδιοι με ξεκάθαρο τρόπο έχουν προτείνει;

6. Τελικά έχουμε δικαίωμα ως καταναλωτές στην πλήρη, διαφανή, και απρόσκοπτη ενημέρωση και συμμετοχή μας σε ζητήματα που μας αφορούν;

7. Ποιος είναι τελικά ο ρόλος της ΡΑΕ;

Η όποια διαδικασία και συνολικά η «εποπτική» αρχή φαίνεται ότι υπάρχει απλά για να υπάρχει, και προφανώς όχι για να επιτελεί τον σκοπό της λειτουργίας της. Στην απαντητική αλληλογραφία της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, γίνεται μία αναφορά στις αρμοδιότητές της ΡΑΕ (επισυναπτόμενο Αρμοδιότητες ΡΑΕ). Δανείζομαι κάποια κομμάτια του κειμένου:

«...διευκρινίζεται ότι, μέσω της πλατφόρμας, μπορείτε να υποβάλετε εύκολα και γρήγορα το αίτημά σας, επισυνάπτοντας συνοδευτικά έγγραφα, και να λάβετε απάντηση, για την οποία και θα ενημερωθείτε μέσω σχετικής ειδοποίησης στο e-mail σας. Ταυτόχρονα, η ΡΑΕ θα είναι αυτομάτως ενήμερη και θα παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματός σας, τον χρόνο καθώς και το περιεχόμενο της απάντησης που θα λάβετε...»

«... έτσι, η επικοινωνία σας με Προμηθευτές / Διαχειριστές καθίσταται άμεση, διαφανής, γρήγορη και αποτελεσματική, εξασφαλίζοντας περαιτέρω την ουσιαστική εποπτεία της Αρχής επί της συνεργασίας των εμπλεκόμενων μερών στη διαδικασία απάντησης / διευθέτησης των αιτημάτων των καταναλωτών...»

«... η εν λόγω διαδικτυακή εφαρμογή αποσκοπεί στη διευκόλυνση των καταναλωτών ως προς την υποβολή των αιτημάτων – παραπόνων τους προς τους αποδέκτες αυτών, την επιτάχυνση της διαδικασίας λήψης απάντησης ή διευθέτησής τους, την άντληση

στοιχείων αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους Προμηθευτές και τους Διαχειριστές, την παρακολούθηση από την Αρχή ως προς τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων και την τήρηση των υποχρεώσεων αμοιτέρων των μερών και την αξιολόγηση της ανάγκης ανάληψης πρωτοβουλιών για την τροποποίηση του κείμενου πλαισίου...»

Είναι απόλυτα ξεκάθαρο, ότι τίποτα απολύτως από όσα περιγράφονται και προβλέπονται, δεν λειτούργησε στην περίπτωση μας, με αποτέλεσμα ΔΕΗ & ΔΕΔΔΗΕ να είναι ανεξέλεγκτοι και να πράττουν κατ' ιδίαν βούληση.

Τελικά υπάρχει κάποιος φορέας που είναι διατεθειμένος να ασχοληθεί σοβαρά, ώστε εκατοντάδες (αν όχι χιλιάδες) πολίτες να σταματήσουν να πέφτουν θύματα των ανωτέρω περιγραφόμενων παραπλανητικών, δόλιων και παράνομων πρακτικών;

8. Χρειάζεται τελικά η αναζήτηση λύσης μέσω της «ευρωπαϊκής οδού»;

Δεν είμαστε ικανοί ως χώρα, ως κράτος και θεσμοί να επιλύσουμε τις εγχώριες παθογένειες μας;

Η μήπως αυτές οι παθογένειες δεν είναι μόνο ανεκτές, αλλά και απόλυτα απαραίτητες και αποδεκτές από την πολιτεία;

Γ. Τα αιτήματά μας

1. Ήδη ένα από τα αιτήματά μας δεν εισακούστηκε, καθώς η αλλαγή του μετρητή (στις 28.9.2022), έγινε χωρίς καμία ενημέρωση μας και άρα χωρίς την δυνατότητα να ελέγξουμε από την πλευρά μας (με δικό μας επαγγελματία - ειδικό), την ορθή συνολικά λειτουργία του. Αναρωτιόμαστε πως είναι δυνατόν, να καταγράφεται υπέρογκη οικιακή κατανάλωση περίπου 5.000Kw, χωρίς να έχει γίνει καμία αλλαγή στην χρήση ηλεκτρικής ενέργειας και στις καθημερινές καταναλωτικές συνήθειες του νοικοκυριού, συγκριτικά με τις αντίστοιχες περιόδους προηγούμενων ετών.

Η παραπάνω ενέργεια μας οδηγεί στη σκέψη, ότι ενεργήσατε με δόλο με σκοπό της αποφυγής της παρουσίας μας κατά την διενέργεια του ελέγχου, καθώς θα μπορούσε να αποδειχτεί η λανθασμένη λειτουργία και της ημερήσιας καταμέτρησης. Λαμβάνοντας υπόψη τους πρόχειρους, αντιεπαγγελματικούς και δόλιους χειρισμούς των τελευταίων 3 μηνών αναφορικά με την καταγγελία μας, σε καμία περίπτωση δεν μπορούμε να εμπιστευτούμε, τα αποτελέσματα του δικού σας ελέγχου (αν αυτός πραγματικά διενεργήθηκε).

Ως εκ τούτου, ζητάμε να συμπεριλάβετε στην διαδικασία του αντιλογισμού, μέρος και της ημερήσιας κατανάλωσης.

2. Να ασχοληθούν άμεσα οι 2 εταιρίες με το ζήτημα, χωρίς καμία περαιτέρω κωλυσιεργία.

3. Να ενημερωθούμε με ποιον τρόπο θα γίνει ο υπολογισμός του ποσού που θα αντιλογιστεί – αφαιρεθεί, για την περίοδο (από τέλος του 2018 έως και την ημέρα αλλαγής του μετρητή) που υφίσταται η βλάβη στον νυχτερινό μετρητή, καθώς και ποια υπηρεσία είναι αρμόδια. Η ενημέρωση να γίνει, προτού προχωρήσετε στην εγγραφή του αντιλογισθέντος ποσού στον λογαριασμό.

Να σας τονίσουμε ότι πρέπει να συνυπολογίσετε ως δεδομένο, την συνειδητή επιλογή να αξιοποιούμε το μειωμένης χρέωσης βραδινό τιμολόγιο (π.χ. χρήση πλυντηρίου τις ανάλογες ώρες). Επίσης θα πρέπει να υπολογιστεί και να αποζημιωθεί και η «ζημία» από την μη τακτική καταμέτρηση.

Θεωρούμαι ότι είναι απαραίτητο, η ενημέρωση να γίνει με δια ζώσης επικοινωνία στα γραφεία της ΔΕΗ, ώστε να μας εξηγηθεί λεπτομερώς με τρόπο ξεκάθαρο και διαφανή, η πρακτική υπολογισμού της Εταιρίας.

Εφόσον συμφωνήσουμε για το τελικό ποσό αφαίρεσης, θα προχωρήσουμε στον άμεσο διακανονισμό του τελικού ποσού πληρωμής, άλλως θα ασκήσουμε το νόμιμο δικαίωμα αμφισβήτησης και εναντίωσης.

Σας καλούμε να μην προχωρήσετε ερήμην μας και αυτήν την διαδικασία, υπονομεύοντας τα δικαιώματά μας.

4. Απαιτούμε μην δεχτούμε την οποιαδήποτε όχληση (εκτός βέβαια αν αφορά συνεννόηση για την αμοιβαία επίλυση του ζητήματος – την οποία επιζητούμε χωρίς καμία απολύτως ανταπόκριση από την πλευρά των 2 εταιριών) και βεβαίως σας καλούμε, μέχρι να επιλυθεί με τον οποιοδήποτε τρόπο η μεταξύ μας διαφορά, να πάψετε να μας απειλείτε με διακοπή της παροχής καθώς και να μην προχωρήσετε σε αυτή την ενέργεια.

Σε περίπτωση δε, που προχωρήσετε εκ νέου στην συγκεκριμένη παράνομη ενέργεια, καθιστούμε απόλυτα υπεύθυνους και θα κινηθούμε νομικά, όχι μόνο ενάντια στις εταιρίες αλλά και στους υπαλλήλους τους, για το γεγονός ότι θέτουν σε κίνδυνο την υγεία, ακόμα και την ζωή της μητέρας μας. Οι δε ενέργειες σας δεν θα μπορούν καν να θεωρηθούν εξ' αμελείας, καθώς έχετε ήδη ενημερωθεί και εγγράφως για την κατάσταση της υγείας του ανθρώπου μας.

5. Αιτούμαστε να παραλάβουμε εντός του νόμιμου προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, το σύνολο των ηχογραφημένων επικοινωνιών και των 2 εταιριών (ΔΕΗ & ΔΕΔΔΗΕ), για το χρονικό διάστημα από την 1η Ιουλίου 2022 μέχρι και τις 10 Οκτωβρίου 2022:

- τόσο όλων των εξερχόμενων κλήσεων που έγιναν από τον τηλεφωνικό μου αριθμό () προς όλες τις υπηρεσίες σας (όλα τα πιθανά τηλεφωνικά νούμερα - ενδεικτικά 8009001000 // 8004004000 - 2111900500),

- όσο και όλων των εισερχόμενων κλήσεων που δέχτηκα στο τηλεφωνικό μου αριθμό () από όλες τις υπηρεσίες σας (όλα τα πιθανά τηλεφωνικά νούμερα - ενδεικτικά 8009001000 // 8004004000 - 2111900500).

Να σας τονίσουμε, ότι ζητάμε να μας τις παρέχεται (εννοείται ατελώς) σε CD (φυσικός ήχος) και όχι την απομαγνητοφώνηση αυτών, στην οποία «χάνουμε» τα εξής σημαντικά δεδομένα:

- Δεν μπορούν να αποτυπωθούν το ύψος, ο τόνος φωνής καθώς και η ψυχολογική κατάσταση και πίεση την οποία υπέστην.

- Ένα κόμμα, ένας τόνος, η παράλειψη μιας λέξης ή φράσης μπορεί να αλλάξει την ουσία και σημασία των λεγομένων, ενώ επίσης δεν είναι δυνατό από την πλευρά μας να επιβεβαιωθεί η πιστότητα του περιεχομένου της απομαγνητοφώνησης.

Βεβαίως ούτε λόγος δεν μπορεί να γίνει για εμπιστοσύνη από την πλευρά μας στις 2 εταιρείες.

6. Ειδικότερα για το διάστημα 20.9.2022 – 29.9.2022 ζητάμε να γίνει ακρόαση όλων των κλήσεων από τις αρμόδιες υπηρεσίες των 2 εταιριών, και άμεσα να μας αποστείλετε εγγράφως τις απόψεις και την αξιολόγηση σας, για την «μοναδική» εμπειρία εξυπηρέτησης την οποία μου παρείχατε.

7. Απαιτούμε να μας ενημερώσετε με ποιον τρόπο οι 2 εταιρίες θα μας αποζημιώσετε:

- τόσο για την παράνομη ενέργεια σας να διακόψετε την παροχή, θέτοντας σε κίνδυνο την υγεία και ζωή του ανθρώπου μας, ενώ μάλιστα είχατε ενημερωθεί για την κατάσταση της υγείας του

- όσο και γενικότερα για την ταλαιπωρία, την ψυχική οδύνη που έχουμε υποστεί και τις χαμένες εργασίες, όχι μόνο λόγο της αδιαφορίας αλλά και λόγω της εκβιαστικών παράνομων και δόλιων πρακτικών σας

Δ. Οι προτάσεις μας (τι πρέπει να γίνει)

Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί:

- η δυνατότητα εξατομικευμένης εξυπηρέτησης του καταναλωτή

- ο καθορισμός και η ξεκάθαρη κατάτμηση αρμοδιοτήτων, σε εξειδικευμένα τμήματα τα οποία θα γνωρίζει και θα μπορεί να απευθύνεται ο καταναλωτής, για την επίλυση του προβλήματος του

- ο καθορισμός ξεκάθαρων, διαφανών και νόμιμων διαδικασιών για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων και τη επίλυση των διαφορών

- η αντιμετώπιση ανθρώπων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, με αίσθημα ευαισθησίας και κοινωνικής ευθύνης

- η γενικότερη αντιμετώπιση των καταναλωτών με επαγγελματισμό και απόλυτο σεβασμό και διαφύλαξη των δικαιωμάτων τους καθώς και της αξιοπρέπειας της υγείας και ανθρώπινης υπόστασης τους.

Ειδικότερα και εφόσον υπάρχει αίτημα αμφισβήτησης και για όσο χρονικό διάστημα δεν επιλύεται κοινή συναίνεση ή διαφορά, να παγώνει οποιαδήποτε διαδικασία:

- απαίτησης εξόφλησης ή διακανονισμού της εν λόγω οφειλής

- χρέωσης τόκων ή οποιονδήποτε άλλων εξόδων

- ανάθεσης προς είσπραξη

- διακοπής της παροχής ή και οποιονδήποτε άλλων ενεργειών.

Αναφορικά με την κοινή συναίνεση επίλυση της διαφοράς, να δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή με διαφανείς διαδικασίες:

- να συμμετέχει σε επιτόπιο έλεγχο της ορθής λειτουργίας του μετρητή

- να ενημερώνεται για τον τρόπο (μεθοδολογία) υπολογισμού του ποσού προς αντιλογισμό

- να ασκεί το δικαίωμα αμφισβήτησης ως προς την ορθότητα της μεθοδολογίας και να ζητάει την παρέμβαση της εποπτικής αρχής, για την τελική διευθέτηση της διαφοράς.

Και βεβαίως για να εφαρμοστούν όλα τα παραπάνω, θα πρέπει η κατ' ευφημισμό εποπτική αρχή, να ενεργεί με βάση τον σκοπό της ύπαρξης και λειτουργίας της."

Κατόπιν των ανωτέρω ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1. Προτίθεστε να λάβετε υπόψη την καταγγελία του κ. [REDACTED] ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να αποκατασταθεί η δυνατότητα εξατομικευμένης εξυπηρέτησης του καταναλωτή όπως επίσης ο καθορισμός και η ξεκάθαρη κατάτμηση αρμοδιοτήτων σε εξειδικευμένα τμήματα τα οποία θα γνωρίζει και θα μπορεί να απευθύνεται ο πολίτης προς επίλυση του προβλήματός του;

2. Ποια είναι τα μέτρα με τα οποία προτίθεστε να ενδυναμωθεί ευνοϊκά εκ μέρους ΔΕΗ & ΔΕΔΗΕ η αντιμετώπιση ανθρώπων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, με αίσθημα ευαισθησίας και κοινωνικής ευθύνης;

3. Πως προτίθεστε να διασφαλίσετε και να ενισχύσετε τη γενικότερη αντιμετώπιση των καταναλωτών από ΔΕΗ & ΔΕΔΗΕ με επαγγελματισμό και απόλυτο σεβασμό και διαφύλαξη των δικαιωμάτων τους καθώς και της αξιοπρέπειας της υγείας και ανθρώπινης υπόστασης τους;

4. Με βάση το παράδειγμα που έθεσε ο κ. [REDACTED] πως πρόκειται να πραγματοποιηθεί ο υπολογισμός του ποσού που θα αντιλογιστεί – αφαιρεθεί, για την περίοδο (από τέλη του 2018 έως και την ημέρα αλλαγής του μετρητή) κατά την οποία

υφίσταται η βλάβη στον νυχτερινό μετρητή του προαναφερόμενου πολίτη, καθώς και ποια υπηρεσία είναι αρμόδια για τον συγκεκριμένο υπολογισμό;

5. Πως πρόκειται να διαφυλαχθεί το δικαίωμα της αμφισβήτησης του πολίτη και για όσο χρονικό διάστημα δεν επιλύεται με κοινή συναίνεση η διαφορά ως προς την ορθότητα της μεθοδολογίας προκειμένου με την παρέμβαση της εποπτικής αρχής, να είναι εφικτή τελική διευθέτηση της διαφοράς;

Η ερωτώσα Βουλευτής

Αγγελική Αδαμοπούλου
Ανεξάρτητη Βουλευτής Α΄ Αθηνών