

Αριθμ. Πρωτ. ΕΠΙΚΑΙΡΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 377
Ημερομ. Κατάθεσης: 30/1/2023
Ωρα κατάθεσης: 10:00'



Αθήνα, 30 Ιανουαρίου 2023

ΕΠΙΚΑΙΡΗ ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας

Θέμα: Απαράδεκτη συμπεριφορά του ΔΕΔΔΗΕ

Την ώρα που τα χρυσοπληρωμένα golden boys του ΔΕΔΔΗΕ μοιράζουν στους εαυτούς τους μπόνους «μαμούθ», την ώρα που οι διευθυντικές θέσεις αυξήθηκαν ακόμα και σε Διευθύνσεις που σε κάποιες περιπτώσεις δεν είχαν καν προσωπικό, με υπερδιπλάσιες αποδοχές από αυτές που ίσχυαν μέχρι τον Ιούνιο του 2019 για τους Διευθυντές και Γενικούς Διευθυντές, εν μέσω οικονομικής και ενεργειακής κρίσης, η αντιμετώπιση των πολιτών στα καταστήματα του ΔΕΔΔΗΕ θα μπορούσε να χαρακτηριστεί επιεικώς απαράδεκτη.

Με αφορμή προσωπική μου εμπειρία από το κατάστημα του ΔΕΔΔΗΕ Κεραμεικού, διαπίστωσα την εφαρμογή απαράδεκτων πρακτικών σχετικά με την αντιμετώπιση των πολιτών κατά την εξυπηρέτησή τους στα καταστήματα του ΔΕΔΔΗΕ. Εάν ένας πολίτης σήμερα χρειαστεί να εξυπηρετηθεί σε κατάστημα του ΔΕΔΔΗΕ, θα βρεθεί αντιμέτωπος με την εξής απαράδεκτη διαδικασία: Δεν θα του επιτραπεί η είσοδος στο κτίριο όταν φτάσει στο κατάστημα. Αν χρειαστεί να καταθέσει κάποιο επίσημο έγγραφο, θα πρέπει να το παραδώσει στους σκευοφύλακες της εισόδου οι οποίοι αναφέρουν ότι τα διαβιβάζουν οι ίδιοι και θα αποχωρήσει, χωρίς να λάβει καμία βεβαίωση παραλαβής του εγγράφου του και αν ζητήσει να του δώσουν κάποιο τηλέφωνο αρμόδιου υπαλλήλου για να έχει τη δυνατότητα ελέγχου της εξέλιξης της διαδικασίας της υπόθεσής του λαμβάνει την εξής απάντηση: «οι κλίσεις στον ΔΕΔΔΗΕ είναι μόνο εξερχόμενες».

Αν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα σχετικά με την εξέλιξη της διαδικασίας της υπόθεσής του (όπως για παράδειγμα στη δική μου περίπτωση που φάνηκε να είχε χαθεί το έγγραφο που είχα καταθέσει -με τη διαδικασία των σκευοφύλακων που ανάφερα προηγουμένως- στον ΔΕΔΔΗΕ και κανείς δεν αναλάμβανε στη συνέχεια την ευθύνη) ή αν χρειαστεί να ολοκληρώσει μία διαδικασία η οποία απαιτεί και προσωπική επικοινωνία με αρμόδιο υπάλληλο, τότε τα πράγματα γίνονται ακόμα πιο τραγικά. Η κατάσταση που θα αντιμετωπίσει θα είναι η εξής: Δεν θα του επιτραπεί ούτε σε αυτή την περίπτωση η είσοδός του στο κτίριο και καμία διά ζώσης επαφή με αρμόδιο υπάλληλο του ΔΕΔΔΗΕ. Οι σκευοφύλακες της εισόδου θα αναλάβουν και πάλι αρμοδιότητες εξυπηρέτησης πελατών και με μία διαδικασία όπως αυτές που γίνονται στον προθάλαμο των φυλακών, θα καλέσουν το αρμόδιο (κατά την κρίση τους) τμήμα και, μέσω ενός γκις στην είσοδο του κτιρίου, θα δώσουν μία ασύρματη συσκευή τηλεφώνου στον πολίτη -ο οποίος εν τω μεταξύ θα βρίσκεται ακόμη στα σκαλιά ή στο πεζοδρόμιο έξω από το κτίριο-, ώστε να τον εξυπηρετήσουν οι υπάλληλοι της υπηρεσίας τηλεφωνικά.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται για όλους τους πολίτες που πηγαίνουν στο κατάστημα για να εξυπηρετηθούν, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται μεγάλες ουρές στην είσοδο εκτός του κτιρίου, στα σκαλιά και στα πεζοδρόμια, με τους πολίτες να είναι αναγκασμένοι να περιμένουν για μεγάλα χρονικά διαστήματα όρθιοι και εκτεθειμένοι στις όποιες καιρικές συνθήκες.

Επειδή, η αξιοπρεπής μεταχείριση και εξυπηρέτηση των πολιτών σε ένα ευνομούμενο κράτος είναι στοιχειώδες δικαίωμα.

Ερωτάται ο αρμόδιος Υπουργός:

1. Ποιος είναι υπεύθυνος για την απαράδεκτη συμπεριφορά των αρμοδίων και των υπαλλήλων του ΔΕΔΔΗΕ προς τους πολίτες;
2. Τι μέτρα προτίθεται να λάβει ώστε να σταματήσουν να αντιμετωπίζονται οι πολίτες με αυτόν τον απαράδεκτο τρόπο από τον ΔΕΔΔΗΕ;

Η ερωτώσα βουλευτής
Βαγενά-Κηλαηδόνη Άννα