



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΑΠΟΦΑΣΗ ΚΑΤΑΦΑΣΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ
Αρ. Πρωτ. ΕΠΙΘΕΣΕΩΝ 21635
Αρ. Πρωτ. Παραρτήσεων 16.6.10

Αθήνα, 16 Ιουνίου 2010

Ερώτηση

Προς τον κ. Υπουργό Υποδομών, δικτύων και ενέργειας

ΘΕΜΑ: Βελτίωση της λειτουργίας της ΔΕΗ Α.Ε.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε κατά τα πρώτα 11 έτη λειτουργίας του (1998 – 2009) 1.751 καταγγελίες πολιτών που αφορούν τη λειτουργία της ΔΕΗ Α.Ε. Οι πολίτες διαμαρτύρονταν για ζητήματα που αφορούν: (α) τις υπηρεσίες της εμπορίας (Πωλήσεις) και (β) τις υπηρεσίες διανομής (δίκτυο).

Τα κυριότερα προβλήματα που περιλαμβάνει η έκθεση σχετίζονται με: αιτήματα αποζημίωσης για βλάβες που προκλήθηκαν από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος, καταλογισμούς σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή, παράνομες επανασυνδέσεις παροχής ρεύματος, διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών, σύσταση επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων, αποκατάσταση βλαβών, και τέλος ζητήματα που αφορούν τη γενικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως την έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα, άμεση ενημέρωση των καταναλωτών, έκδοση λογαριασμών, κ.τ.λ.

Όπως προκύπτει από την πολυετή ενασχόληση του Συνηγόρου του πολίτη με τις υπηρεσίες της ΔΕΗ Α.Ε., τα ανωτέρω προβλήματα προκύπτουν από την κακή συντήρηση του δικτύου της εταιρείας, δηλαδή σε αμέλειά της, στο απαρχαιωμένο σύστημα παρακολούθησης της επίδοσης των λογαριασμών, στον ανεπαρκή τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών από τις ταμειακές υπηρεσίες των καταστημάτων και πρακτορείων της ΔΕΗ και την εν γένει απουσία συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των κλάδων της ΔΕΗ.

Δεδομένου ότι μία επιχείρηση που παρέχει ζωτικής σημασίας προϊόν κοινής ωφέλειας και που κατέχει μονοπωλιακή θέση, υποχρεούται να παρέχει προϊόντα άριστης ποιότητας προς τους καταναλωτές και να αποφεύγει την αναίτια ταλαιπωρία τους, και την παρεμπόδιση της επιχειρηματικής ανάπτυξης,

ερωτάται ο κ. Υπουργός:

Στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών και της ανάπτυξης, προτίθεστε να προβείτε σε ριζικές μεταρρυθμίσεις της οργανωτικής διάρθρωσης, να προωθήσετε την κοινωνική ευαισθησία της εταιρείας και να βελτιώσετε το αναπτυξιακό της τμήμα ώστε να προαχθεί η περιβαλλοντική διάσταση;

Οι ερωτώντες βουλευτές

Φώτης Κουβέλης

Θανάσης Λεβέντης

Νίκος Τσούκαλης

Γρηγόρης Ψαριανός