

ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΜΙΧΑΛΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ
Βουλευτής Ν. Αχαΐας - Ν. Α. ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ

ΠΡΟΣ: Υπουργό Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής

Αθήνα, 16 Ιουνίου 2010

ΘΕΜΑ: «Αντιμετώπιση των προβλημάτων στις σχέσεις ΔΕΗ Α.Ε. – Καταναλωτών που καταγράφει η Ειδική Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη»

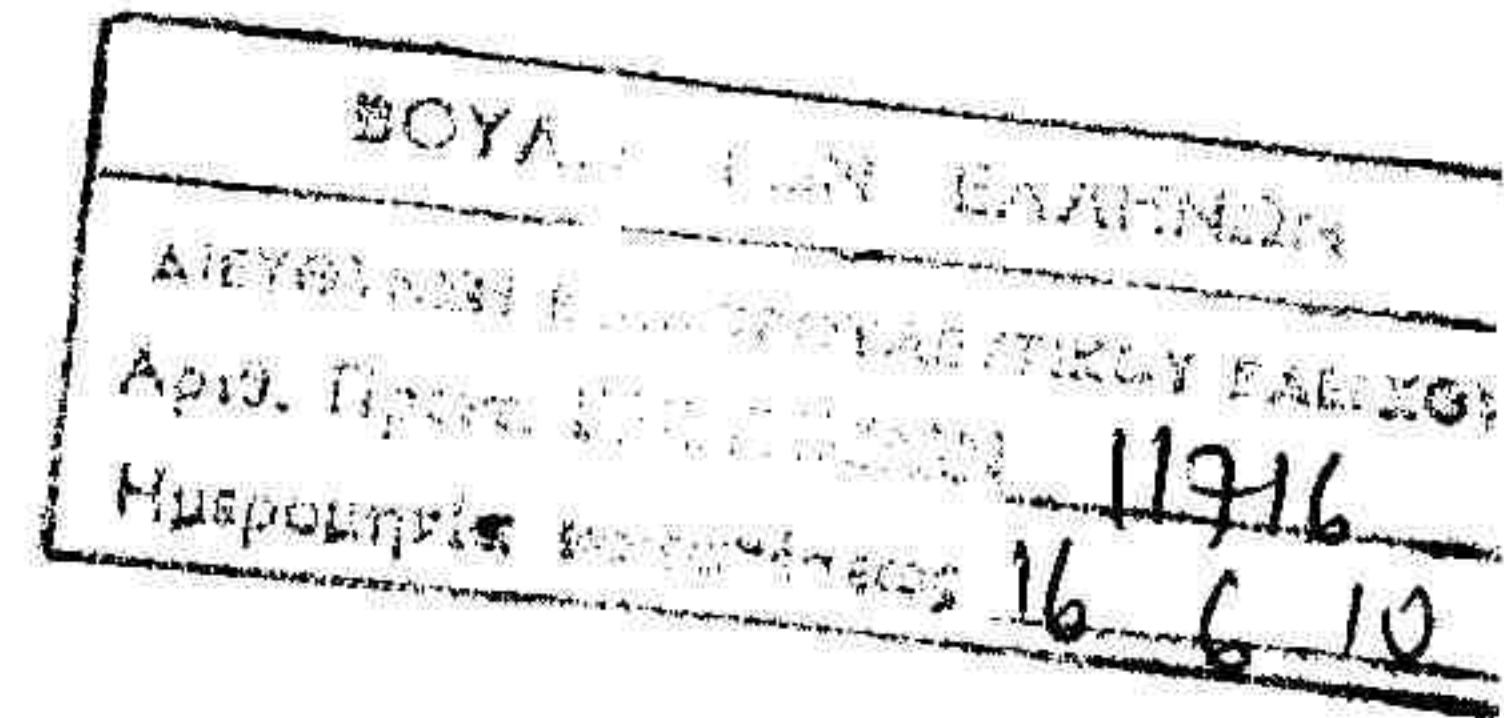
Κυρία Υπουργέ,

Ο Συνηγόρος του Πολίτη δημοσίευσε ειδική έκθεση για τα προβλήματα στις σχέσεις ΔΕΗ Α.Ε. – Καταναλωτών, η οποία είναι καταπέλτης για την εταιρεία. Ο Συνηγόρος του Πολίτη εξέτασε κατά τα πρώτα 11 έτη λειτουργίας του (1998 – 2009) 1.751 καταγγελίες (αναφορές) 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 βασικά προβλήματα στις σχέσεις ΔΕΗ Α.Ε. – Καταναλωτών που καταγράφει η έκθεση αφορούν αιτήματα αποζημίωσης για βλάβες που προκλήθηκαν από την αυξομειώση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος, καταλογισμοί σε τρίτους ποσών που αφορούν καταναλώση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή, παράνομες επανασυνδέσεις παροχής ρεύματος, διορθωση εσφαλμένων λογαριασμών, σύσταση επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων, διακανονισμοί οφειλών, αποκατάσταση βλαβών, αντικατάσταση παλαιών τύπου μετρητών, ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής παροχής ρεύματος, 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.

Σχετικά με το συχνό φαινόμενο, δηλαδή τη διαμαρτυρία πολιτών για την καταστροφή ηλεκτρικών συσκευών, λόγω αυξομειώσης της τάσης του παρεχόμενου από τη ΔΕΗ ρεύματος και την άρνησή της να τους αποζημιώσει για τις ζημιές, η αρχή έχει συντάξει και απευθύνει προς την επιχείρηση πόρισμα στο οποίο καταγράφονται αναλυτικά τα επιχειρήματά της. Αποψη του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι «ο μεγαλύτερος αριθμός περιπτώσεων αυξομειώσης της τάσης του ρεύματος οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου της ΔΕΗ Α.Ε. Συνεπώς σε αμέλεια της ίδιας της

Φιλαδέφεια 7, 521 00 Αθήνα, Τηλ. 22610 20411, Φαξ. 20210 25589
Πελοπόννησος 13, 522 00 Ομάδα, Τηλ. 22620 21535, Φαξ. 22020 28500
Βουλ. 4, 10552 Αθήνα, Τηλ. 210 5706191, 210 5706591, Φαξ. 210 5706591
τηλεfax 0650094000.gr



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΜΙΧΑΛΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ

Βουλευτής Α. Β. Περιφέρειας - Ν.Ρ.Α. ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

εταιρείας, η οποία για το λόγο αυτό υποχρεούται να αποζημιώσει τους καταναλωτές για τις ζημιές που αυτοί υπέστησαν».

Η απάντηση της ΜΕΠ Α.Ε. ήταν ότι «τα δίκτυα ηλεκτροδότησης επιθεωρούνται και συντηρούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τους Κανονισμούς και τη διεθνή πρακτική και ότι οι καταναλωτές μπορούν και πρέπει να εφοδιάζονται με ειδικές διατάξεις προστασίας ώστε να προστατευθούν τον εξοπλισμό τους από διαταραχές της τάσης».

Επειδή οι καταγγελλείς των πολιτών στον Συνήγορο του Πολίτη για τη λειτουργία της ΜΕΠ Α.Ε. αναδεικνύουν την εικόνα μίας εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες κοινής ωφελείας και στην οποία η κοινή λογική και ο σεβασμός του πολίτη πολλές φορές δεν είναι στο επιθυμητό επίπεδο.

Επειδή στις συνθήκες της παρούσας οικονομικής κρίσεως είναι αναγκαίο να μην επιβαρύνονται περισσότερο οι πολίτες αλλά αντίθετα να διευκολύνονται και να εξυπηρετούνται καλύτερα.

Επειδή από την ειδική έκθεση του Συνήγορου του Πολίτη αναδεικνύονται γενικότερα ζητήματα που αφορούν τη λειτουργία της ΜΕΠ Α.Ε.

ΚΑΤΟΠΙΝ ΤΟΥΤΩΝ, ΕΡΩΤΑΤΑΙ Η ΚΥΡΙΑ ΥΠΟΥΡΓΟΣ:

- Ποιες οδηγίες προτίθεται να δώσει η πολιτική ηγεσία του ΥΠΕΚΑ στη διοίκηση της ΜΕΠ Α.Ε. για την αντιμετώπιση των προβλημάτων στις σχέσεις ΜΕΠ Α.Ε. - Καταναλωτών όπως καταγράφονται στην ειδική έκθεση του Συνήγορου του Πολίτη
- Ποιες ενέργειες έχει κάνει ή προτίθεται να κάνει η διοίκηση της ΜΕΠ Α.Ε. για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών

Ο ΕΡΩΤΩΝ ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ

ΜΙΧΑΛΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ

Φω.Ανατ. : 521 00 Αθήνα - Τηλ. 210 20411 - Φαξ 210 210 23580
Πε.Λογισμ. : 522 00 Εθνικό - Τηλ. 210 20 21555 - Φαξ 210 20 28300
Βου.Αντ. : 105 00 Αθήνα - Τηλ. 210 5700191 - 210 5700301 - Φαξ 210 5700801
myrafini@vmailcc.gr