



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ  
**ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ**  
**ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΗΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ :** 19.05.2017  
**ΑΡ.ΠΡΩΤ**

**Προς: Γραφείο Δημάρχου**

**Ταχ. Δ/ση:** Αθηνών 99,  
Καλαμάτα, ΤΚ 24100

**Πληροφορίες:** Φερετζάκης Γεώργιος

**Τηλέφωνο:** 2721360811

**Φαξ:** 2721360800

**Email:** symparastatis@kalamata.gr

## **ΕΙΔΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ**

### **ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΕΔΔΗΕ– ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

*Οι κυριότερες κατηγορίες αναφορών με βάση το θεματικό αντικείμενό τους.*

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης σε κάθε περίπτωση φροντίζει να προτείνει τρόπους πρόληψης και επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίζει και καταγράφει.

## **Συνοπτικά, οι κατηγορίες αυτές αφορούν:**

1. Άρνηση της ΔΕΔΔΗΕ να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες που προκλήθηκαν σε συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος
2. Καταλογισμός σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή.
3. Η διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών και ο διακανονισμός οφειλών η ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής ρεύματος, μετατόπισης στύλων, αποξήλωσης καλωδίων και αποκατάστασης βλαβών και η γενικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως η έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα, η ενημέρωση των καταναλωτών, κτλ

Ειδικότερα :

**Άρνηση της ΔΕΔΔΗΕ να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες που προκλήθηκαν σε συσκευές από την αυξομείωση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος**

Ο Συμπαράστατης του Δημότη και της Επιχείρησης από την αρχή της λειτουργίας του έχει δεχθεί αναφορές από δημότες οι οποίοι διαμαρτύρονταν για την καταστροφή ηλεκτρικών τους συσκευών λόγω αυξομείωσης της τάσης του παρεχόμενου από τη ΔΕΔΔΗΕ ρεύματος και την άρνηση της να τους αποζημιώσει για τις ζημιές αυτές. **Ο μεγαλύτερος αριθμός περιπτώσεων αυξομείωσης της τάσης του ρεύματος οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου της ΔΕΔΔΗΕ. Συνεπώς σε αμέλεια της ίδιας της εταιρείας, η οποία για το λόγο αυτό υποχρεούται να αποζημιώσει τους καταναλωτές για τις ζημιές που αυτοί υπέστησαν.**

Σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, οι καταναλωτές μπορούν και πρέπει να εφοδιάζονται με ειδικές διατάξεις προστασίας ώστε να προστατεύουν τον εξοπλισμό τους από διαταραχές της τάσης. Η ΔΕΔΔΗΕ οφείλει όπως ενημερώνει τους καταναλωτές (εντάσσοντας σε κάθε λογαριασμό ρεύματος

σχετική επισήμανση) ότι μπορούν να ελαχιστοποιήσουν τυχόν ζημιές από βλάβη στην τροφοδοσία ρεύματος, εγκαθιστώντας κατάλληλες προστατευτικές διατάξεις στην εσωτερική τους ηλεκτρική εγκατάσταση (πχ. σταθεροποιητές τάσεις), προκειμένου να προληφθεί η πρόκληση ζημιών ή η εμφάνιση ανωμαλιών στη λειτουργία των συσκευών τους. Επίσης **πρότεινε την εκπόνηση μελετών προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι κατά την αποκατάσταση της διακοπής παροχής του ρεύματος η επανερχόμενη τάση θα είναι τέτοια ώστε να μην προκαλούνται βλάβες στις ηλεκτρικές συσκευές. Αυτό, δε, το μέτρο να καλύπτει κάθε περίπτωση διακοπής ρεύματος, ανεξάρτητα από το λόγο που την προκάλεσε (δηλαδή ακόμη και όταν συντρέχουν ειδικές συνθήκες ή λόγοι ανωτέρας βίας).**

**Καταλογισμός σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος που είχε γίνει από άλλο πρόσωπο ή αφορούσε άλλη παροχή**

Μία άλλη σημαντική κατηγορία αναφορών κατά της ΔΕΔΔΗΕ που απασχολεί σταθερά το Γραφείο του ΣΔΕ σχετίζεται με τον καταλογισμό σε τρίτους ποσών που αφορούν κατανάλωση ρεύματος η οποία έχει γίνει από άλλα πρόσωπα ή αφορούν άλλη παροχή.

**Ο ΣΔΕ πρότεινε στη Διεύθυνση Πωλήσεων να ενημερωθούν εκ νέου, προφορικά και εγγράφως, όλοι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι, ώστε να εκλείψουν εντελώς παρόμοια περιστατικά.**

Ωστόσο, ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών αυτής της κατηγορίας αφορά ιδιοκτήτες ακινήτων που καλούνται να καταβάλουν οφειλές προς τη ΔΕΔΔΗΕ οι οποίες προήλθαν από κατανάλωση ρεύματος που πραγματοποίησαν μισθωτές των ακινήτων. Οι περιπτώσεις αυτές ανακύπτουν όταν ο μισθωτής δεν έχει υπογράψει, λόγω αμέλειας ή άγνοιας του ιδίου ή και του ιδιοκτήτη του μισθίου, συμβόλαιο παροχής ηλεκτρικού ρεύματος με τη ΔΕΔΔΗΕ στο όνομά του. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να εμφανίζεται απέναντι στην

επιχείρηση ως πελάτης ο ιδιοκτήτης, παρόλο που πραγματικός καταναλωτής είναι ο μισθωτής. Στις περιπτώσεις αυτές **η πρόταση** του ΣΔΕ συνοψίζεται στο εξής: **Εφόσον υπάρχουν στοιχεία που αποδεικνύουν την ύπαρξη της μισθωτικής σχέσης** (π.χ. μισθωτήριο θεωρημένο από την εφορία, δηλώσεις του μισθώματος στην Εφορία από πλευράς ιδιοκτήτη, οποιαδήποτε «επαφή» και «σχέση» του μισθωτή με τη ΔΕΗ), ορθότερο θα ήταν -μετά από κατάθεση υπεύθυνης δήλωσης του ιδιοκτήτη- **να προηγηθεί προσπάθεια αναζήτησης της οφειλής από τον πραγματικό χρήστη της υπηρεσίας, ήτοι το μισθωτή**. Δεδομένου ότι η ΔΕΔΔΗΕ διαθέτει πανελλαδικής έκτασης δίκτυο, εάν της γνωστοποιηθούν τα στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ) του καταναλωτή – μισθωτή, είναι ευχερές για εκείνη να εντοπίσει τη νέα του διεύθυνση και στη συνέχεια να μεταφέρει την οφειλή στον λογαριασμό της παροχής που ο οφειλέτης – μισθωτής έχει στο όνομά του.

Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη σύμβαση και για τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη (καταναλωτή και ΔΕΔΔΗΕ), ο ΣΔΕ **πρότεινε** να ικανοποιηθεί το αίτημα του ιδιοκτήτη **να χρεωθεί τις οφειλές που είχαν δημιουργηθεί μέχρι την ημερομηνία της πρώτης διακοπής, ως χρονική περίοδο ευθύνης που του αναλογεί**

#### **Διόρθωση εσφαλμένων λογαριασμών και διακανονισμός οφειλών**

Ένας μεγάλος αριθμός αναφορών των πολιτών αφορά υπέρογκους λογαριασμούς κατανάλωσης ρεύματος. Η διευθέτηση αυτής της κατηγορίας προβλημάτων με τη ΔΕΔΔΗΕ είναι συχνά σχετικά ευχερές και από τους ίδιους τους δημότες, δεδομένου ότι οι μετρητές κατανάλωσης φυλάσσονται σε χώρο προσιτό στους καταναλωτές και μπορούν ευκολότερα να ελέγχονται από αυτούς. Συχνά, οι δημότες ζητούν αλλαγή του μετρητή με καινούργιο, ώστε να αποδειχθεί ότι η υπερβολική χρέωση οφείλεται σε βλάβη του παλαιού (και αντικατασταθέντος) μετρητή. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο ΣΔΕ συμβουλεύει τους καταναλωτές να καταθέτουν αίτηση προς τη ΔΕΔΔΗΕ περί αμφισβήτησης της επίμαχης χρέωσης, αναμένει την απάντηση της ΔΕΔΔΗΕ, και εφόσον διαπιστωθεί εσφαλμένη καταμέτρηση ζητάει την επιστροφή των οφειλομένων προς τον δημότη (π.χ. μέσω του συμψηφισμού με χρεώσεις επόμενων

λογαριασμών). Πρέπει να παρατηρηθεί ότι συχνά η εσφαλμένη καταμέτρηση οφείλεται σε λόγους που αφορούν αποκλειστικά και μόνο την ΔΕΔΔΗΕ δηλαδή είτε σε βλάβη του μετρητή κατανάλωσης ή του δέκτη σήματος αλλαγής τιμολογίου, είτε σε πλημμελή έλεγχο ή παράλειψη καταμέτρησης της κατανάλωσης, λόγω ανεπάρκειας προσωπικού της Επιχείρησης ή /και των αναγκαίων τεχνικών μέσων.

Η ΔΕΔΔΗΕ κάνει χρήση του δικαιώματος του άρθρου 250 ΑΚ, για να αναζητεί τις οφειλές από την πραγματοποιηθείσα κατανάλωση του ρεύματος κατά την παρελθούσα πενταετία. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΣΔΕ *προτείνει τη ρύθμιση των σχετικών οφειλών με άτοκο διακανονισμό.*

Ο ΣΔΕ επισημαίνει ότι οι καταναλωτές στο πλαίσιο της καλής πίστης, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης και της μακροχρόνιας πλέον εφαρμογής της εναλλάξ έκδοσης από πλευράς ΔΕΔΔΗΕ θεωρούν δεδομένο ότι με τον εκκαθαριστικό λογαριασμό έχει γίνει η καταμέτρηση της παροχής. Κατ' αυτόν τον τρόπο καταγράφεται η κατανάλωση και δεν υφίσταται θέμα αμφισβήτησης και ελέγχου των αναγραφόμενων ενδείξεων. Μόνο σε περίπτωση που για κάποιο λόγο δεν μπορεί να καταμετρηθεί μία παροχή, τότε εκδίδεται και πάλι έναντι λογαριασμός. Επιπλέον δε, με τον εκκαθαριστικό παρέχεται η βεβαιότητα ενός ελέγχου από εξειδικευμένο προσωπικό και μία ελάχιστη εξασφάλιση των υπηρεσιών της ΔΕΔΔΗΕ και του καταναλωτή, όσον αφορά την κατάσταση της μετρητικής διάταξης: λ.χ. στασιμότητα μετρητή, καταστροφή καλύμματος, ζητήματα ασφάλειας προσώπων και περιουσίας κ.α. Η απλή κατ' εκτίμηση έκδοση «εκκαθαριστικού» λογαριασμού θέτει συνεπώς σοβαρό θέμα αμφισβήτησης και αξιοπιστίας όσον αφορά το όλο σύστημα έκδοσης «έναντι» και «εκκαθαριστικών» λογαριασμών. Για την αποφυγή προβλημάτων τόσο σε οικονομικό επίπεδο όσο και σε θέματα ευθύνης των εγκαταστάσεων, **ο ΣΔΕ πρότείνει οι εκκαθαριστικοί λογαριασμοί να εκδίδονται μόνο εφ' όσον έχει πραγματοποιηθεί κανονικά η καταμέτρηση**

Την αναγκαιότητα **βελτίωσης του εντύπου «εντολή διόρθωσης λογαριασμού ρεύματος»**, ώστε να γίνει πιο κατανοητό στον καταναλωτή, καθώς και τη χορήγηση σε αυτόν αντιγράφου. Στην κατεύθυνση αυτή λειτουργεί αποτελεσματικά η επιλογή της Δ/σης Πωλήσεων να χρησιμοποιεί έναν ενημερωτικό/επεξηγηματικό πίνακα, ο οποίος χορηγείται στον καταναλωτή, και στον οποίο αναλύονται όλες οι παράμετροι των χρεώσεων (σύνολο ημερών, κατανάλωση, αντιστοίχιση τιμολογίων κ.α), με αποτέλεσμα να παρέχεται στον καταναλωτή η επιπλέον δυνατότητα να κατανοήσει και να ελέγξει, σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη χρονική στιγμή επιθυμεί, την ορθότητα των χρεώσεων της ΔΕΔΔΗΕ και ενδεχομένως να τις αμφισβητήσει. Πρέπει να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις πολύμηνης καθυστέρησης επέμβασης των υπηρεσιών της ΔΕΔΔΗΕ (τεχνικών και διοικητικών) για την αντιμετώπιση της αιτίας και τη διόρθωση του λογαριασμού, εκτός της αμφισβήτησης των υπολογισμών και της αντιστοίχισης ημερήσιας ή /και νυχτερινής κατανάλωσης, δημιουργούνται και επιπλέον πολύπλοκα προβλήματα σχετικά με το ποιος θα κληθεί να καταβάλει τις οφειλές, όταν λ.χ. έχει αποχωρήσει ο μισθωτής ή έχει αλλάξει η κυριότητα του ακινήτου.

**Υπολογισμός οφειλών από κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος:** Η πρακτική της ΔΕΗ να εφαρμόζει το σύστημα της τετράμηνης καταμέτρησης σε συνδυασμό με τη διμηνιαία έκδοση λογαριασμών, ενός με την ένδειξη «έναντι» και ενός με την ένδειξη «εκκαθαριστικός» εναλλάξ, έχει δημιουργήσει προβλήματα σε κάποιους καταναλωτές.

**Διακανονισμός σε άτοκες δόσεις των οφειλών που δημιουργήθηκαν άνευ υπαιτιότητας των καταναλωτών:** Σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει λανθασμένη καταγραφή κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος που οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΔΕΔΔΗΕ. Η πιο συχνή είναι η δυσλειτουργία των τεχνικών εγκαταστάσεων του δικτύου της (λχ. του μετρητή, ή του δέκτη σήματος της οικίας ενός καταναλωτή) επί των οποίων δεν έχει δικαίωμα ή δυνατότητα επέμβασης ο καταναλωτής. Αυτό το πρόβλημα και σε συνδυασμό: α) με την αδράνεια και την καθυστέρηση των τεχνικών υπηρεσιών να προβούν στις

απαραίτητες ενέργειες για την επισκευή της διαγνωσθείσας βλάβης και β) την μη ενημέρωση του καταναλωτή για τον επερχόμενο αναδρομικό επανυπολογισμό της κατανάλωσης που έχει πραγματικά καταναλωθεί, δημιουργεί πολλές φορές μεγάλες οφειλές, τις οποίες οι καταναλωτές οφείλουν να εξοφλήσουν άμεσα ή σε περίπτωση διακανονισμού να χρεωθούν προσαυξήσεις. Ο ΣΔΕ **πρότεινε στη ΔΕΔΔΗΕ να προβαίνει ίδια πρωτοβουλία σε διακανονισμό εξόφλησης των οφειλών αυτών σε άτοκες δόσεις.** Πέραν των ανωτέρω, στις περιπτώσεις όπου υφίστανται ειδικές συνθήκες από πλευράς καταναλωτών (κοινωνικοί και οικονομικοί λόγοι αυξημένης βαρύτητας, όπως ανεργία, απορία, πολυτεκνία, σοβαρές χρόνιες παθήσεις και ασθένειες, αναπηρία κλπ), **προτείνεται να υφίσταται η δυνατότητα διακανονισμού εξόφλησης οφειλών σε ακόμη μεγαλύτερο αριθμό δόσεων ( σύμφωνα με τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή ) συγκεκριμένων μέτρων μέριμνας για τη διευκόλυνση της εκπλήρωσης των οικονομικών υποχρεώσεων των κοινωνικά ευάλωτων και αδύναμων ομάδων καταναλωτών ή έστω η μνεία αυτής της μέριμνας. Η σχετική πρόβλεψη είναι επιτακτικό να συμπεριληφθεί στον ΧΥΚ της ΔΕΔΔΗΕ και να εξειδικευθεί ως προς τις ειδικότερες παραμέτρους εφαρμογής της με απόφαση του ΔΣ της Επιχείρησης.**

**Ικανοποίηση αιτημάτων ηλεκτροδότησης και διακοπής ρεύματος, μετατόπισης στύλων, αποξήλωσης καλωδίων, αποκατάστασης βλαβών**

Οι καθυστερήσεις ή αδράνεια των υπηρεσιών της ΔΕΔΔΗΕ μπορούν να αποδοθούν κυρίως στην πλημμελή στελέχωση των τεχνικών υπηρεσιών της, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η άμεση εξυπηρέτηση όλων των αιτημάτων των καταναλωτών. Ωστόσο, αυτό δεν μπορεί να αποτελέσει δικαιολογία για μία σύγχρονη κοινωφελή επιχείρηση, πολύ περισσότερο όταν τίθενται ζητήματα ασφάλειας. Ο ΣΔΕ δύναται να παρέμβει ζητώντας: α) την ύπαρξη τεχνικής μελέτης για τη συγκεκριμένη τοποθέτηση, ούτως ώστε να αιτιολογείται η επιλογή του σημείου εγκατάστασης, β) την πρόσβαση των

ιδιωτών που έχουν έννομο συμφέρον στη μελέτη αυτή διότι παρατηρείται δυστοκία στην αποδοχή αιτημάτων πρόσβασης αλλά και γ) την ουσιαστική απάντηση στους αιτούντες μετά από έλεγχο βασιμότητας της διαμαρτυρίας τους από τη ΔΕΔΔΗΕ . Ο έλεγχος των συνεργείων της ΔΕΔΔΗΕ σε ακίνητα ιδιωτών καταλήγει συνήθως στη διαπίστωση ότι τηρούνται οι απαιτούμενοι όροι ασφαλείας και ότι δεν δημιουργείται πρόβλημα στην παρούσα εκμετάλλευση των ακινήτων. Διαμαρτυρίες μπορούν να ανακúπτουν και σχετικά με το ζήτημα ποιος θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη ηλεκτροδότησης ή μετατόπισης ενός στύλου ή καλωδίων. Πάγια τακτική της ΔΕΔΔΗΕ είναι ότι παραλλαγές δικτύων με δαπάνη δική της γίνονται όταν το δίκτυο εμποδίζει την εκτέλεση οικοδομικών εργασιών (μετά την υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών), όπως επίσης όταν δεν τηρούνται οι προβλεπόμενες από τους κανονισμούς αποστάσεις ασφαλείας. Όταν το έργο δεν είναι τετελεσμένο, η ΔΕΔΔΗΕ μπορεί κατόπιν διενέργειας αυτοψίας να αξιολογήσει το βάσιμο της καταγγελίας και να προβεί σε αλλαγή της όδευσης του δικτύου κατά το χρόνο εκτέλεσης του έργου. Όσον αφορά τις βλάβες σε πεζοδρόμια και λοιπούς κοινόχρηστους χώρους, πέραν της καθυστέρησης αποκατάστασης, πρέπει να σημειωθεί ότι αυτές οφείλονται συχνά στην πλημμελή εκ μέρους της ΔΕΔΔΗΕ εποπτεία των έργων που έχουν εκτελέσει εργολάβοι/ανάδοχοι έργων της.

### **Ζητήματα ενημέρωσης και γενικότερης εξυπηρέτησης και αντιμετώπισης των καταναλωτών.**

Σημαντικό ποσοστό αναφορών δημοτών αφορά την πλημμελή ενημέρωσή τους από τη ΔΕΔΔΗΕ όσον αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τον τρόπο εξυπηρέτησής/αντιμετώπισής τους από τις υπηρεσίες της. Ένα γενικότερο ζήτημα είναι ο τρόπος και η διαδικασία που ακολουθείται, για την ηλεκτροδότηση ενός ακινήτου, πλέον της αρχικής. Η ΔΕΔΔΗΕ υποστηρίζει τη θέση ότι «...δεν υποχρεούται εκ της κείμενης νομοθεσίας και του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου να ζητά τη σύμφωνη γνώμη του ιδιοκτήτη για την υπογραφή συμβολαίου παροχής ηλεκτρικού μελήματος στο



*όνομα του εκάστοτε ενοικιαστή ή την προσκόμιση του ενοικιαστηρίου. Η ΔΕΗ δεν υπεισέρχεται στις σχέσεις τρίτων και εν προκειμένω στις σχέσεις μεταξύ εκμισθωτών και μισθωτών. Για την επίλυση των διαφορών αυτών επιλαμβάνονται τα αρμόδια δικαστήρια.».*

χρήση ενός ακινήτου, στην πράξη υπάρχει η περίπτωση να υπεισέρχεται τελικά στις σχέσεις τρίτων. Διότι εφόσον χορηγήσει την παροχή σε έναν συμβαλλόμενο, θα αρνηθεί να τη χορηγήσει στον επόμενο ενδιαφερόμενο, που επίσης θα τη ζητήσει.

Στο ίδιο έγγραφο **προτείνει** στις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΗ να επανεξετάσουν την όλη διαδικασία και **να απαιτείται η προσκόμιση κάποιων δικαιολογητικών, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα μίας ελάχιστης εξασφάλισης νομιμότητας της χρήσης ενός ακινήτου.**

### ***Ενημέρωση κατά τη διαδικασία της αρχικής (εργοταξιακής) ηλεκτροδότησης.***

Ο ΣΔΕ έχοντας διαπιστώσει επανειλημμένα την ύπαρξη ελλείμματος ενημέρωσης κατά τη διαδικασία αρχικής (εργοταξιακής) ηλεκτροδότησης, **προτείνει** προς τη ΔΕΔΔΕΗ όπως λαμβάνει υπόψη τα εξής: α) Όσον αφορά την κατασκευή της απαραίτητης τεχνικής υποδομής, ο καταναλωτής θα πρέπει **να ενημερώνεται εγγράφως**, ώστε να διασφαλίζεται: η με ακρίβεια διατύπωση, από πλευράς ΔΕΔΔΗΕ του τι οφείλεται να κατασκευασθεί ως προϋπόθεση ηλεκτροδότησης, ii. η ασφάλεια για τους εργαζόμενους και τα μηχανήματα, με την τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών , iii. η ενημέρωση ότι χωρίς την τήρηση των σημείων (i) και (ii) δεν θα πραγματοποιείται η σύνδεση και iv. η μη αμφισβήτηση από καμία πλευρά, σε περίπτωση διαφωνίας, ως προς το τι έπρεπε να είχε κατασκευασθεί

**B.** Με την πληρωμή της συμμετοχής του και την υπογραφή του Συμβολαίου Παροχής Ρεύματος **να ενημερώνεται ο πολίτης εγγράφως για το ότι η σύνδεση της παροχής μπορεί να γίνει ανά πάσα στιγμή.** Αυτό είναι καλό να γίνεται για λόγους ασφάλειας και αποφυγής ατυχημάτων, δεδομένου

ότι η ΔΕΔΔΗΕ θεωρεί ότι από το χρονικό σημείο της υπογραφής του Συμβολαίου η ηλεκτρολογική εγκατάσταση είναι έτοιμη.

**Γ. Να μην γίνονται απρογραμματίστες επισκέψεις** συνεργείων της ΔΕΗ χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση διότι: α) στην οικοδομή μπορεί να μην εργάζεται κανείς την ημέρα της επίσκεψης και όλος ο χώρος να είναι κλειδωμένος και μη προσπελάσιμος για λόγους ασφαλείας., β) η έννοια του προγραμματισμού έχει ουσιαστικό νόημα όταν πραγματοποιείται σε συνεννόηση και με το άλλο μέρος, δηλαδή τον καταναλωτή.

Σε περίπτωση ύπαρξης δυσανάγνωστων παλαιών μετρητών. Όσον αφορά τους παλαιούς δυσανάγνωστους μετρητές όπου η κατανάλωση καταγράφεται σε ξεχωριστές κυκλικές ενδείξεις, με αποτέλεσμα η ανάγνωσή τους να είναι δυσχερής και δυσνόητη, ο ΣΔΕ **προτείνει την αντικατάστασή τους με νέους μετρητές** όπου η κατανάλωση απεικονίζεται σε έναν ενιαίο αριθμό (τύπου «κοντέρ») και δίνει τη δυνατότητα άμεσης και εύκολης ενημέρωσης/ελέγχου της καταγραφείσας κατανάλωσης από πλευράς πελάτη.

Αναντιστοιχία αριθμού μετρητή που αναγράφεται στο έντυπο του λογαριασμού με το μετρητή από όπου ηλεκτροδοτείται το ακίνητο. Αν και η ευθύνη για λανθασμένη αναγραφή μετρητή βαρύνει τον ιδιοκτήτη ή τον εγκαταστάτη ηλεκτρολόγο, ο ΣΔΕ, στο πλαίσιο της υποχρέωσης των υπηρεσιών να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να αποφεύγονται να δημιουργούνται εξ αρχής συνθήκες που μπορεί να επιφέρουν προβλήματα, **προτείνει :** α) **αλλαγή στο έντυπο** «ΥΠΟΜΝΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΔΕΣ (Δελτίο Εντολής Σύνδεσης)» με την ακριβή οριοθέτηση των στηλών που συμπληρώνει ο εγκαταστάτης ηλεκτρολόγος και η ΔΕΔΔΗΕ Αυτό επιτυγχάνεται απλά, με το να χωρισθεί η εν λόγω γραμμή ανάλογα με τις στήλες που αναφέρονται ακολούθως στον πίνακα, β) **ενσωμάτωση της ένδειξης «όροφος και αριθμός διαμερίσματος»** στο «ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΡΕΥΜΑΤΟΣ», μετά τη διεύθυνση του ακινήτου, ώστε να δίνεται μία επιπλέον δυνατότητα ελέγχου και αποφυγής περιπτώσεων λάθους.

( προσοχή στις συντμήσεις της ορολογίας που χρησιμοποιείται στα έντυπα των λογαριασμών κατανάλωσης).

Πληρότητα απάντησης σε αιτήματα τεχνικού ελέγχου. Όταν ο καταναλωτής ζητεί τεχνικό έλεγχο του μετρητή, ο ΣΔΕ **προτείνει η απάντηση** των υπηρεσιών της ΔΕΔΔΗΕ **να είναι πλήρης και εμπειριστατωμένη, ώστε να προκύπτουν με ακρίβεια, το είδος/εύρος της μέτρησης, οι παράμετροι, οι όποιες αποκλίσεις λειτουργίας του μετρητή.**

Ο ΣΔΕ **επεσήμανε την αναγκαιότητα βελτίωσης του τρόπου παρακολούθησης της επίδοσης των λογαριασμών και συνέστησε να εξετάζεται προσεκτικά το ενδεχόμενο διακοπής του ρεύματος στις περιπτώσεις που σε μία συγκεκριμένη περιοχή εμφανίζονται μαζικά ανεξόφλητοι λογαριασμοί.**

#### ***5. Γενικότερη εξυπηρέτηση και αντιμετώπιση του πολίτη***

Στα συμβόλαια παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, συμπεριλαμβάνεται όρος σύμφωνα με τον οποίο ο καταναλωτής βαρύνεται με μια προκαταβολή για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος. Η προκαταβολή αυτή επιστρέφεται άτοκα στον καταναλωτή, όταν ζητήσει την έκδοση του τελικού λογαριασμού και ανάλογα με το ύψος του πιστωτικού υπολοίπου που θα προκύψει. Ο ΣΔΕ **προτείνει α) σύμφωνα με τα σύγχρονα συναλλακτικά ήθη, να αλλάξει το σύστημα και να επιστρέφεται έντοκα το ποσό στον καταναλωτή, και β) οι περιπτώσεις αναπροσαρμογής της προκαταβολής να προβλέπονται ρητά, με σαφήνεια και να αιτιολογούνται.**

**Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ**

**ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

**Γεώργιος Φερετζάκης**