

## Δελτίο Τύπου

Αθήνα, 10 Δεκεμβρίου 2013

### **Ο Συνήγορος επανέρχεται στο ζήτημα της αντιμετώπισης από τη ΔΕΗ καταναλωτών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες**

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει γίνει αποδέκτης πολυάριθμων αναφορών πολιτών που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα και ζητούν τη συνδρομή της Αρχής προκειμένου να εξευρεθεί τρόπος να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις απέναντι στη ΔΕΗ και να αποφύγουν την διακοπή της ηλεκτροδότησης των οικιών τους.

**Ήδη από τον Νοέμβριο του 2011, ο Συνήγορος του Πολίτη** με επιστολή του προς τον Υπουργό Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΔΕΗ **είχε επισημάνει** ότι οι εν λόγω πολίτες ανήκουν κατά κύριο λόγο σε ευπαθείς/ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Επίσης, **από το Δεκέμβριο του 2009, ο Συνήγορος είχε ζητήσει** από τη ΔΕΗ να προβλεφθεί η δυνατότητα διακανονισμού εξόφλησης σε μεγάλο αριθμό δόσεων των οφειλών των καταναλωτών που ανήκουν σε αυτές τις ομάδες. Παράλληλα, **είχε προτείνει** να συμπεριληφθούν στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της ΔΕΗ, μέτρα για τη διευκόλυνση της εκπλήρωσης των οικονομικών υποχρεώσεων των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Λόγω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζει η χώρα, οι πολίτες έχουν περιέλθει σε αποδεδειγμένα δεινή οικονομική κατάσταση, με αποτέλεσμα να αδυνατούν όχι μόνο να προβούν στην αποπληρωμή των οφειλών τους προς την ΔΕΗ, αλλά και να εξασφαλίσουν ένα στοιχειωδώς αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης για τους ίδιους και τις οικογένειές τους.

Περαιτέρω, **ο Συνήγορος του Πολίτη είχε εισηγηθεί** τη σύσταση επιτροπής εξέτασης αιτημάτων καταναλωτών για παροχή διευκολύνσεων, ειδικά για τις περιπτώσεις ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Επίσης, **είχε ζητήσει** στις περιπτώσεις όπου υφίσταται πραγματική και αποδεδειγμένη οικονομική αδυναμία, τη δυνατότητα διαγραφής του συνόλου ή μέρους των προσαυξήσεων και την αναστολή επιβολής προσαυξήσεων στις εν λόγω ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Τέλος, **είχε επισημάνει** ότι η ΔΕΗ, θα πρέπει να εξετάσει τη δυνατότητα λήψης περαιτέρω μέτρων ενίσχυσης και στήριξης των πολιτών που περιλαμβάνονται στις ομάδες αυτές.

Παρά τις εξαγγελίες της ΔΕΗ για τη μη διακοπή ρεύματος λόγω χρεών σε ευάλωτους πελάτες και για την έναρξη λειτουργίας των επιτροπών που εξετάζουν ιδιαίτερες περιπτώσεις οικιακών καταναλωτών, **ο Συνήγορος του Πολίτη διαπιστώνει ότι εξακολουθούν να υφίστανται περιπτώσεις όπου ευάλωτοι πελάτες δεν τυγχάνουν ευνοϊκής αντιμετώπισης.** Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση όπου χρειάστηκε η **παρέμβαση της Αρχής** ώστε η ΔΕΗ να επανασυνδέσει οριστικά διακοπείσα παροχή και να διακανονίσει ευνοϊκότερα από την αρχικώς προτεινόμενη ρύθμιση την οφειλή καταναλωτή, ο οποίος βρισκόταν σε πλήρη οικονομική αδυναμία λόγω μακροχρόνιας ανεργίας και σοβαρών προβλημάτων υγείας.

Τέλος, σημειώνεται ότι ο Συνήγορος του Πολίτη **εξακολουθεί να εξετάζει** πολλές τέτοιες περιπτώσεις και να διαμεσολαβεί για την επανασύνδεση παροχών, τον ευνοϊκότερο δυνατό διακανονισμό οφειλών και την ένταξη στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο καταναλωτών που ανήκουν σε ευπαθείς και ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο Τμήμα Επικοινωνίας:  
Τζαβάρα Καλλιρρόη τηλ. 2131306610 κιν. 6979448887, Παραγιός Πέτρος τηλ. 2131306625  
κιν. 6977366424, Παπαγεωργοπούλου Δημητρία τηλ. 2131306604