

Ρυθμίσεις για την προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας



Ιδιαίτερη μέριμνα για τους Ευάλωτους Καταναλωτές!

Με το νέο Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β' Αρ. Φύλλου 832/9.4.2013), τέθηκαν σε ισχύ ρυθμίσεις για την προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών, κυρίως των **Ευάλωτων Οικιακών Καταναλωτών**, ιδίως σε σχέση με τις προθεσμίες εξόφλησης των λογαριασμών, το διακανονισμό ληξιπρόθεσμων οφειλών, τη μη αποσύνδεσή τους για καθορισμένα χρονικά διαστήματα του έτους, και την εν γένει ιδιαίτερη και κατά προτεραιότητα εξυπηρέτησή τους κατά την παροχή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Ο νέος Κώδικας αναφέρει ρητά όσες ρυθμίσεις αφορούν αποκλειστικά τους Ευάλωτους Οικιακούς Καταναλωτές.

Ποιους καταναλωτές αφορά

Σύμφωνα με το άρθρο 52 του νόμου 4001/2011, στους Ευάλωτους Καταναλωτές εντάσσονται οι παρακάτω κατηγορίες καταναλωτών:

- (α) Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Καταναλωτές που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.
- (β) Οι καταναλωτές που οι ίδιοι ή οι σύζυγοι ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτη παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι καταναλωτές που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και ιδίως άτομα που χρειάζονται συνεχή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας για τη λειτουργία συσκευών υποστήριξης ή παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών (ενδεικτικά: συσκευές μηχανικής υποστήριξης αναπνευστικής ή καρδιακής λειτουργίας, συσκευές αιμοκάθαρσης και κάθε παρόμοιας φύσης συσκευή).
- (γ) Ηλικιωμένοι καταναλωτές που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ίδιο όριο ηλικίας.
- (δ) Καταναλωτές με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοητική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινησιακά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση και οι οποίοι, για το λόγο αυτό, δεν μπορούν να διαχειριστούν και να διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή.
- (ε) Οι καταναλωτές σε απομακρυσμένες περιοχές, και ιδιαίτερα στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά, που δικαιούνται τις ίδιες υπηρεσίες, τόσο ως προς τις τιμές, όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους καταναλωτές.

Στο ίδιο άρθρο προβλέπεται ότι τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός καταναλωτή στην κατηγορία των Ευάλωτων καθορίζονται με αποφάσεις του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ).

Μέχρι σήμερα, έχουν εκδοθεί Υπουργικές Αποφάσεις μόνο σχετικά με τους δικαιούχους προς ένταξη στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ). Συγκεκριμένα, η πιο πρόσφατη Υπουργική Απόφαση (ΥΑ) είναι η υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.20/οικ.878 (ΦΕΚ Β' 94/2013). Σύμφωνα με αυτή, στο ΚΟΤ εντάσσονται οι καταναλωτές που πληρούν τα κριτήρια και τις προϋποθέσεις μιας από τις παρακάτω κατηγορίες:

Α' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

- Καταναλωτές με ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 €, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.
 - ο Το εισοδηματικό όριο προσαυξάνεται κατά 50% στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους.
 - ο Το εισοδηματικό όριο προσαυξάνεται κατά 3.000 € για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος.

- Όριο 4-μηνιαίας κατανάλωσης έως 1.500 kWh.

Β' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

- Γονείς με τρία παιδιά, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωση τους, κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης έτος, και ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 23.500 €, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.
- Όριο 4-μηνιαίας κατανάλωσης έως 1.700 kWh.

Γ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

- Καταναλωτές οι οποίοι, την 30η Νοεμβρίου του έτους πριν από το έτος ένταξής τους στο ΚΟΤ, είναι άνεργοι για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών και έχουν ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 €, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Στο φορολογούμενο εισόδημα δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του ανέργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του και αφορά την περίοδο που προηγήθηκε της περιόδου ανεργίας του.
 - ο Το εισοδηματικό όριο προσαυξάνεται κατά 50% στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους.
 - ο Το εισοδηματικό όριο προσαυξάνεται κατά 3.000 € για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος.
- Όριο 4-μηνιαίας κατανάλωσης έως 1.500 kWh.

Δ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

- Άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω ή που τους βαρύνουν προστατευόμενα μέλη με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωση τους κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης έτος και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το όριο της Κατηγορίας Β, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.
- Όριο 4-μηνιαίας κατανάλωσης έως 1.700 kWh.

Ε' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

- Άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται στο σπίτι και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, ή τους βαρύνουν προστατευόμενα μέλη, που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται στο σπίτι και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 30.000 €, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.
- Όριο 4-μηνιαίας κατανάλωσης έως 2.000 kWh.

Προκειμένου κάποιος να ενταχθεί σε μία από τις ανωτέρω κατηγορίες, πρέπει να καταθέσει έγγραφο αίτηση στον Προμηθευτή του, συνοδευόμενη από τα αντίστοιχα πιστοποιητικά και δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης από τον Προμηθευτή, αυτή πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επανεξέταση της αίτησής του.

Οι ρυθμίσεις για την προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών

1. Μεγαλύτερη προθεσμία εξόφλησης λογαριασμών

Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης για τους Ευάλωτους Καταναλωτές δεν μπορεί να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες.

2. Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών σε άτοκες δόσεις εύλογου ύψους

Η εξόφληση των ληξιπρόθεσμων οφειλών των Ευάλωτων Οικιακών Καταναλωτών μπορεί να γίνεται τμηματικά και άτοκα, σε μηνιαίες δόσεις που δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Οικιακού Καταναλωτή. Ωστόσο, ο καταναλωτής διατηρεί την υποχρέωση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του.

3. Διπλάσια προθεσμία για διακοπή ηλεκτροδότησης λόγω παραβιάσεων των όρων της Σύμβασης από τον καταναλωτή

Αν ο καταναλωτής παραβαίνει όρους της Σύμβασης που θεωρούνται «ουσιώδεις» για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον καταναλωτή, θέτοντας προθεσμία ειδικά για τους Ευάλωτους Καταναλωτές τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών για την άρση της παράβασης, και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας.

Αν και η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να ζητήσει από τον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) τη διακοπή ηλεκτροδότησης του καταναλωτή - πελάτη του.

4. Απαγόρευση διακοπής ηλεκτροδότησης κατά τη χειμερινή και καλοκαιρινή περίοδο

Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να ζητήσει από το Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) τη διακοπή ηλεκτροδότησης του Ευάλωτου Οικιακού Καταναλωτή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως και Μάρτιο, καθώς και από Ιούλιο έως και Αύγουστο.

5. Απαγόρευση διακοπής ηλεκτροδότησης σε άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, ή/και με σοβαρά προβλήματα υγείας

Ειδικά για τους Ευάλωτους Οικιακούς Καταναλωτές που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, παρά μόνο στην περίπτωση που ο Καταναλωτής είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση **έξι (6) διαδοχικών** Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για: α) τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση, τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση. Εφόσον ο Προμηθευτής τελικά προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Οικιακός Καταναλωτής που χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας μεταπίπτει αυτόματα στον Προμηθευτή της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

Ειδικά προνόμια στην παροχή εξυπηρέτησης προς τους Ευάλωτους Καταναλωτές

1. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Καταναλωτών πραγματοποιείται κατ' απόλυτη προτεραιότητα.
2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να λειτουργεί ειδική τηλεφωνική γραμμή για την εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Καταναλωτών. Οι κλήσεις που προέρχονται από τους καταναλωτές αυτούς χρεώνονται πάντα ως αστικές κλήσεις, και οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται, μετά από προηγούμενη ενημέρωσή τους.
3. Ειδικά για τα άτομα με αναπηρία, ο Προμηθευτής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την ενημέρωσή και την εξυπηρέτησή τους, όπως:
 - α. να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για άτομα με αναπηρία,
 - β. να τηρεί τις προδιαγραφές προσβασιμότητας ιστοτόπων στην ιστοσελίδα της εταιρείας,
 - γ. να τηρεί τις προβλεπόμενες από τη κείμενη νομοθεσία προδιαγραφές πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία στα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών του.
4. Για τις ειδικότερες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία ο Προμηθευτής υποχρεούται να εξασφαλίζει τη δυνατότητα:
 - α) στους καταναλωτές με **τύφλωση** ή με **σοβαρά προβλήματα όρασης**,
 - να επιλέγουν ανάμεσα σε λογαριασμούς με μεγάλα γράμματα, φωνητικούς λογαριασμούς, τηλεφωνική επικοινωνία αντί για έγγραφη ενημέρωση για θέματα που τους αφορούν ή αποστολή ενημερωτικών εγγράφων σε γραφή Braille ή σε CDs,
 - να λαμβάνουν ειδική βοήθεια στην ανάγνωση / εξακρίβωση της ένδειξης του μετρητή κατανάλωσης,
 - να λαμβάνουν τηλεφωνική ειδοποίηση για προγραμματισμένες διακοπές παροχής,
 - να αναγνωρίζουν εύκολα τους υπαλλήλους ή εκπροσώπους της εταιρείας ηλεκτρισμού, κατά την επίσκεψή τους στην κατοικία τους από τα ειδικά διακριτικά αναγνώρισης που φέρουν.

β) στους καταναλωτές με σοβαρά προβλήματα ακοής,

- τη δυνατότητα επίσκεψης κατ' οίκον σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης (βλάβες, διακοπές, κλπ),
- τη δυνατότητα εξυπηρέτησής τους από άτομο που γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα,
- την εξυπηρέτησή τους μέσω ειδικών συσκευών που επιτρέπουν την επικοινωνία με κωφάλαλους,
- την αποστολή χρήσιμων πληροφοριών μέσω SMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

γ) στους καταναλωτές με κινητικά προβλήματα,

- να έχουν στη διάθεσή τους εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής, οι οποίοι δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία τους.