



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη

Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 4 Μαΐου 2018
Αριθ. Πρωτ. :19596

ΠΡΟΣ:

1. ΔΕΗ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30
104 32 Αθήνα
Γραφείο Προέδρου

2. ΕΛΤΑ Α.Ε.
Απελλού 1
10551 Αθήνα
Γραφείο Προέδρου

ΘΕΜΑ: “Επιβάρυνση των καταναλωτών από την καθυστέρηση, απόδοσης χρηματικών ποσών που έχουν καταβάλει για εξόφληση λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας”

Όπως γνωρίζετε, η Αρχή μας έχει γίνει το τελευταίο διάστημα αποδέκτης πολλών αναφορών καταναλωτών σχετικά με την καθυστέρηση απόδοσης από την εταιρεία “ΕΛΤΑ Α.Ε.” των χρηματικών ποσών, τα οποία έχει εισπράξει για λογαριασμό της “ΔΕΗ Α.Ε.” σε εξόφληση των Λογαριασμών Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

Η καθυστέρηση αυτή, η οποία είναι συχνά μεγάλη, έχει ως αποτέλεσμα την επέλευση των συνεπειών της υπερήμερης εξόφλησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης και ιδίως, την απώλεια της “έκπτωσης συνέπειας” (15%) που χορηγείται στον καταναλωτή σε περίπτωση έγκαιρης εξόφλησης, καθώς και, το σημαντικότερο, τη διακοπή της ηλεκτροδότησης.

Το αποτέλεσμα είναι ότι οι καταναλωτές, αν και διαθέτουν τις αποδείξεις εμπρόθεσμης εξόφλησης των λογαριασμών τους και παρότι έχουν πληρώσει και σχετική προμήθεια στην εταιρεία “ΕΛΤΑ Α.Ε.” για τις υπηρεσίες της, ώστε να διασφαλίσουν το εμπρόθεσμο της εξόφλησης του λογαριασμού τους, επωμίζονται τις δυσμενείς συνέπειες ενός προβλήματος που αφορά τις σχέσεις της ΔΕΗ Α.Ε. με έναν από τους υποδειχθέντες από αυτή ως επίσημους συνεργάτες της. Σε κάποιες, μάλιστα, περιπτώσεις πρόκειται για ευάλωτους καταναλωτές (ηλικιωμένους, χρονίως πάσχοντες κλπ.), οι οποίοι ταλαιπωρούνται, αναζητώντας το λόγο για τον οποίο στερούνται της “έκπτωσης συνέπειας” του 15% και καλούνται να ξαναπληρώσουν ποσά που έχουν ήδη καταβάλει.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας (κατ' άρθρο 3 παρ. 1 και 2 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') σχετικά με τη διερεύνηση υποθέσεων αρμοδιότητας της Αρχής, ιδίως όταν θίγεται μεγάλος αριθμός

καταναλωτών από εμπορικές πρακτικές και έχοντας υπόψη: α) την εν γένει ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών, β) τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στη σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόστασή τους, από ενδεχόμενη διακοπή της ηλεκτροδότησης (βλ. άρθρο 5 του Συντάγματος, ΑΚ 57, 281, 288, 914, 932 και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. Εφ. Πατρών 579/2003), γ) τις πρόσθετες υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία για τους προμηθευτές καθολικής υπηρεσίας, δ) τις επιταγές του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ιδίως σε ό,τι αφορά την υποχρέωση επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ακεραιότητας που πρέπει να επιδεικνύουν οι προμηθευτές κατά την προμήθεια αγαθών και την παροχή υπηρεσιών είτε αυτοδυνάμως είτε και μέσω των βοηθών εκπλήρωσης ή των προστηθέντων τους, παρακαλούμε, ενόψει της διερεύνησης των υπό κρίση υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή:

α) Για την ενημέρωση της Αρχής μας, σχετικά με τους λόγους της μη απόδοσης ή της μη έγκαιρης απόδοσης των ποσών που έχουν καταβληθεί από τους καταναλωτές προς την εταιρεία “ΕΛΤΑ Α.Ε.”.

β) Για τις άμεσες ενέργειες της εταιρείας “ΕΛΤΑ Α.Ε.” σχετικά με την αποκατάσταση της τακτικής και εμπρόθεσμης απόδοσης των καταβολών των καταναλωτών που εισπράττει για λογαριασμό της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.”.

γ) Για την ειδική ενημέρωση της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.” από την εταιρεία “ΕΛΤΑ Α.Ε.”, σε περίπτωση καθυστέρησης απόδοσης χρηματικών ποσών, τα οποία έχουν καταβληθεί εμπροθέσμως από τους καταναλωτές, κατά προτίμηση με ηλεκτρονικά μέσα και χωρίς να χρειάζεται η μαζική προσέλευση των καταναλωτών στα κατά τόπους καταστήματα, ώστε να μην προχωρήσει η εταιρεία στη λήψη μέτρων σε βάρος τους.

Επιπλέον παρακαλούμε την εταιρεία “ΔΕΗ Α.Ε.”:

- Να προβεί σε αναστολή των μέτρων αξίωσης των σχετικών οφειλών, κατόπιν ειδικής ενημέρωσης από την εταιρεία “ΕΛΤΑ Α.Ε.” ή από τους καταναλωτές για τις περιπτώσεις καθυστέρησης εκ μέρους της στην απόδοση των ποσών που εισέπραξε για λογαριασμό της “ΔΕΗ Α.Ε.”.

- Να μεριμνήσει για την απρόσκοπτη χορήγηση των “εκπτώσεων συνέπειας” επί εμπρόθεσμης εξόφλησης (15%), εφόσον διαπιστώνεται ότι οι τυχόν καθυστερήσεις έγιναν χωρίς υπαιτιότητα των καταναλωτών, προβαίνοντας σε σχετικές ανακοινώσεις προς τους καταναλωτές, ιδίως ως προς τους προτεινόμενους τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών.

Στο πλαίσιο της διερεύνησης της υπόθεσης και επιφυλασσόμενοι για τυχόν περαιτέρω ενέργειές μας, παραμένουμε διαθέσιμοι για κάθε συνεργασία, με γνώμονα την αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά και της υγείας και ασφάλειάς τους, καθώς και τον τερματισμό της ταλαιπωρίας στην οποία έχει υποβληθεί το καταναλωτικό, χωρίς δική του ευθύνη.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Κοινοποίηση:

1. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα

2. Γενική Διεύθυνση Ενέργειας του
Υπουργείου Περιβάλλοντος και
Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

3. Διεύθυνση Προστασίας
Καταναλωτή (Τμήμα Β')

της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου
και Προστασίας Καταναλωτή
Υπουργείο Οικονομίας και
Ανάπτυξης
Πλατεία Κάνιγγος
10181 Αθήνα