



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 30 Οκτωβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :40077

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου

Χαλκοκονδύλη 30

106 80 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 11 Ιουλίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 25230) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με την άρνηση διακανονισμού ληξιπρόθεσμης οφειλής Ευάλωτου Πελάτη, ύψους 5.527 ευρώ (2.334, 1.677 και 1516 ευρώ) από τρεις διαφορετικές συμβάσεις Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για τους Ευάλωτους Πελάτες και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας να παρέχουν τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης των οφειλών των Ευάλωτων Οικιακών Πελατών (βλ. άρθρο 52 ν. 4001/2011, άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 12112/20.6.2013 Υπουργού ΠΕΚΑ σχετικά με την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών), κάθε μηνιαία δόση της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Πελάτη,

β) ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 2 της ως άνω ΥΑ, σε περίπτωση υπέρβασης των ορίων κατανάλωσης σε ένα τετράμηνο, η ως άνω υποχρέωση διακανονισμού δεν εφαρμόζεται μόνο για το συγκεκριμένο τετράμηνο, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται.

2. α) Τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), σύμφωνα με τις οποίες και μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίησή τους, με βάση τις αρχές και τα αξιολογικά κριτήρια που διέπουν την έννομη τάξη, αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις,

μπορεί να επιβάλλεται η αναπροσαρμογή της παροχής, η οποία καθίσταται δυσβάστακτη. Οι επιβαλλόμενες πράξεις ή παραλείψεις αναφέρονται σε θέματα που δεν προβλέπονται ειδικά από το νόμο ή τη σύμβαση. Με βάση τις ειδικές συνθήκες το επιβάλλουν, η καλή πίστη είναι δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη, όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (βλ. Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, σελ. 91).

Λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ) και των εκτάκτων οικονομικών συνθηκών του χώρας, το μέτρο της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμη και σε περίπτωση νόμιμης ληξιπρόθεσμης οφειλής, θα πρέπει να ασκείται εντός των ορίων που επιβάλλουν η καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και ο οικονομικός και κοινωνικός σκοπός του δικαιώματος (βλ. 281, 288 ΑΚ). Συνεπώς, θα πρέπει να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης και να εφαρμόζεται μετά την αποτυχία καταβολής οφειλών διακανονισμένων με κριτήρια τη δυνατότητα καταβολής της συνήθους τετραμηνιαίας κατανάλωσης της παροχής και την εκάστοτε οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, καθώς και τον όρο της απολύτως αναγκαίας για τη διαβίωση κατανάλωσης ηλ. ρεύματος κατά τη διάρκεια του διακανονισμού (βλ. και άρθρα 48, 52 ν. 4001/2011, άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

β) Ότι, τόσο ευθέως, από τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας), αλλά και σύμφωνα με τα ανωτέρω, η Αρχή μας θεωρεί ότι η υποχρέωση διακανονισμού της οφειλής Ευάλωτου Πελάτη, θα πρέπει να ισχύει σε κάθε περίπτωση κατά την οποία ο Παλιός Προμηθευτής του Ευάλωτου Πελάτη, ασκεί τα δικαιώματά του για την αξίωση της απαίτησης του μέσω της κείμενης νομοθεσίας της Αγοράς Ηλ. Ενέργειας και ιδίως μέσω της άσκησης των δικαιωμάτων άρνησης σύναψης σύμβασης (άρθρο 28 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας) ή έκδοσης εντολής απενεργοποίησης του μετρητή, όταν ο Ευάλωτος Πελάτης τελεί σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας ή έχει συνάψει σύμβαση Προμήθειας με Νέο Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας (άρθρο 42 Κώδικα Προμήθειας), ιδίως όταν δεν έχει προβεί ποτέ στον ευνοϊκό, σύμφωνα με το άρθρο 34, διακανονισμό της οφειλής του Πελάτη.

3. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 39 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας) σχετικά με το δικαίωμα διακοπής της ηλεκτροδότησης (εντολή απενεργοποίησης μετρητή) σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής,

β) ότι, έως τον διακανονισμό ληξιπρόθεσμης οφειλής Ευάλωτου Πελάτη σύμφωνα με τα ισχύοντα στο άρθρο 34 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, ο χρόνος εκπλήρωσης της οφειλής δεν έχει καθορισθεί νόμιμα και, συνεπώς, δεν υφίσταται η προϋπόθεση της βεβαίας, εκκαθαρισμένης και ληξιπρόθεσμης οφειλής (ΑΚ 340 επ.) αλλά και

γ) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 342 ΑΚ, ο οφειλέτης δεν γίνεται υπερέμμερος, αν η καθυστέρηση της παροχής οφείλεται σε γεγονός για το οποίο δεν έχει ευθύνη, ιδίως όταν συντρέχει άγνοια ή δικαιολογημένη αμφιβολία του για την ύπαρξη του χρέους ή εύλογη αμφισβήτηση της υπό κρίση οφειλής (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 434, βλ. Β. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, 2002, άρθρο 342 ΑΚ, σελ. 244),

δ) ότι, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ενδεχόμενη καταγγελία της σύμβασης πριν από το νόμιμο διακανονισμό της οφειλής, δεν τηρεί τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμης οφειλής και δεν παράγει έννομα αποτελέσματα.

4. Ότι η αξίωση μη νόμιμα διακανονισμένης οφειλής, με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, καθώς και η διακοπή της ηλεκτροδότησης, είναι αντίθετη με την κείμενη νομοθεσία και επιπλέον, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, προσβάλλοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του

τιμήματος, ενώ είναι και αντίθετη προς τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, άρθρα 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ ΕφΠατρών 579/2003).

5. Τις διατάξεις των άρθρων 58 του ν. 4001/2011 και 44 του Κώδικα Προμήθειας σχετικά με την υπαγωγή των Πελατών με ισχύ παροχής μέχρι 25Κνα, οι οποίοι αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους, σε καθεστώς προμήθειας Καθολικής Υπηρεσίας. Προϋπόθεση για την υπαγωγή του καταναλωτή σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας αποτελεί η καταγγελία της σύμβασης από ένα εκ των δύο μερών της σύμβασης προμήθειας (βλ. από 27-05-2013 έγγραφο Ρ.Α.Ε. και άρθρο 9 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου).

6. α) Τη μη αποδοχή του διακανονισμού καταβολής του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας) και ιδίως:

i) Την αρχική ενημέρωση της ΔΕΗ Α.Ε. (από 26 Ιουλίου 2017 έγγραφό ΔΕΗ Α.Ε) για τη ρύθμιση της οφειλής της (2.334 ευρώ), σύμφωνα με τα ισχύοντα για τους Ευάλωτους Πελάτες δηλαδή σε μηνιαίες δόσεις, κάθε μια από τις οποίες θα είναι ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής αλλά και

ii) τη νεότερη ενημέρωση της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. (από 30 Αυγούστου 2017 έγγραφό ΔΕΗ Α.Ε.) σχετικά με τη δυνατότητα καταβολής του ως άνω ποσού σε 30 μηνιαίες δόσεις, χωρίς αιτιολογημένη αναφορά της συμφωνίας του ανωτέρω διακανονισμού με τις διατάξεις για τους Ευάλωτους Πελάτες αλλά και ότι, προϋπόθεση για τον ως άνω διακανονισμό αποτελεί η καταβολή του συνόλου αδιευκρίνιστων, αρχικά, οφειλών από δύο άλλες παροχές, οι οποίες τελικώς προσδιορίστηκαν σε 1.677 και 1.516, ευρώ αντίστοιχα (από Οκτωβρίου 2017 έγγραφό ΔΕΗ Α.Ε.),

γ) i) ότι το ζήτημα της καταχρηστικότητας της εφαρμογής των διατάξεων για τους Ευάλωτους Πελάτες στην περίπτωση πραγματοποίησης μεγάλων καταναλώσεων έχει ήδη αντιμετωπισθεί με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας υπό την έννοια της μη εφαρμογής των διατάξεων του Μητρώου Ευάλωτων Πελατών σε περίπτωση υπέρβασης των ορίων κατανάλωσης από τη μέση ετήσια κατανάλωση, μόνο για το σχετικό τετράμηνο (παρ. 2 του άρθρου 2 ω.α. ΥΑ) και

ii) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν έχει προβεί ποτέ στην ρύθμιση διακανονισμού καταβολής των οφειλών της υπό κρίση παροχής, σύμφωνα με τις ευνοϊκές διατάξεις του άρθρου 34, ώστε να καταστεί βιώσιμος ο διακανονισμός και να κριθεί, ενδεχομένως καταχρηστική, η νέα αίτηση διακανονισμού,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει Σύσταση :

Προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε να προχωρήσει:

α) Στον αιτιολογημένο διακανονισμό του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη της υπό κρίση παροχής ως εξής:

Για τα τετράμηνα κατανάλωσης όπου εφαρμόζεται το άρθρο 34 του Κώδικα Προμήθειας να προχωρήσει σε διακανονισμό της οφειλής σε μηνιαία προτεινόμενη δόση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής.

Για τα τετράμηνα κατανάλωσης, τα οποία υπερβαίνουν το νόμιμο όριο κατανάλωσης, να

προχωρήσει σε διακανονισμό της οφειλής σε 36 δόσεις με προκαταβολή του 15% της αξίας αυτής.

β) Σε περίπτωση μη αποδοχής της υπό κρίση Σύστασης παρακαλείται η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. για τη μη διακοπή της ηλεκτροδότησης και την άμεση υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, μετά από την καταγγελία της σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη και τον διακανονισμό της οφειλής, σύμφωνα με τα ως άνω οριζόμενα.

Π) Καλεί τις εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και την να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

ΙΙΙ) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που οι εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του άρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

ΙV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Γραφείο Υπουργού Επικρατείας
kathimerinotita@ypep.gr

4. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα

5. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα