



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 16 Φεβρουαρίου 2018
Αριθ. Πρωτ. :7875

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

3.

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 8 Ιανουαρίου 2018 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 871) της κ. Αθηνάς Μαλαπέτσα 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 αναφορικά με την αμφισβήτηση της ορθότητας της κατανάλωσης και της ορθής εκκαθάρισης Λογαριασμών Κατανάλωσης και έχοντας υπόψη:

1α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση τεκμηριωμένης απάντησης του Προμηθευτή για την ορθότητα των ποσών πληρωμής, εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την έγγραφη αμφισβήτηση του Λογαριασμού Κατανάλωσης από τον Πελάτη (βλ. άρθρο 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες) και

β) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας για μη αξίωση και έλεγχο ευλόγως αμφισβητούμενων, αυξημένων οφειλών (βλ. παρ.2 άρθρο 37 και εδ. στ', παρ. 2 άρθρο 3 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, ΑΚ 288, 342) αλλά και την πρακτική των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας.

2. Το δικαίωμα διακανονισμού καταβολής των οφειλών σε 18 ή 36 μηνιαίες δόσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα σύμβαση προμήθειας (βλ. ισχύον Πρόγραμμα Διακανονισμών της ΔΕΗ Α.Ε.).

3. Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τον νόμιμο χρόνο εκτέλεσης του έργου

τοποθέτησης μετρητή νυκτερινής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σε 4 εργάσιμες ημέρες (βλ. “Έγγυημένες Υπηρεσίες προς τους Καταναλωτές και υπ’ αριθ. 0-63985/13-05-2016 έγγραφο ΡΑΕ) και το αργότερο σε 15 εργάσιμες ημέρες (βλ. ΥΑ Δ5ΗΛ/Β/Φ.1/106636/2007) από την αίτηση του καταναλωτή,

4α) Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης και διακανονισμένης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας 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, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ Εφ Πατρών 579/2003).

β) Ότι η άρνηση αναλυτικής αιτιολόγησης της οφειλής συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως παραπλανητική παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών αναφορικά με τη διαμόρφωση και τον τρόπο υπολογισμού του τιμήματος και τυχόν πρόσθετων επιβαρύνσεων (εδ. γ' παρ. 4 άρθρο 9ε) αλλά και συστηματική αποφυγή απάντησης σε αλληλογραφία (παρ. 2 άρθρο 9ζ και εδ. δ' άρθρο 9η) οι οποίες είναι αντίθετες με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή και να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία δεν θα ελάμβανε.

5α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., παρά τα αιτήματα του καταναλωτή και τις επανειλημμένες συστάσεις της Αρχής μας, δεν προέβη σε έλεγχο της κατανάλωσης καθώς και σε αναλυτική αιτιολόγηση των αμφισβητούμενων χρεώσεων των Λογαριασμών Κατανάλωσης της παροχής.

β) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., καταθέτει **πρόταση διακανονισμού της οφειλής με αριθμητικά λάθη**, προτείνοντας δόσεις οι οποίες υπερβαίνουν την αξία της οφειλής και είναι λιγότερες από αυτές που προβλέπονται στο Πρόγραμμα Διακανονισμών της εταιρείας.

γ) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. παρά τις επανειλημμένες συστάσεις της Αρχής μας, δεν διορθώνει την ως άνω πρόταση, ούτε αιτιολογεί τη μη τήρηση του Προγράμματος Διακανονισμών.

δ) ότι η εταιρεία έχει ήδη πολύμηνη καθυστέρηση στην εκπλήρωση της υποχρέωσης της για τοποθέτηση μετρητή νυκτερινής κατανάλωσης και, αν και δεσμεύεται για τη διόρθωση της κατανάλωσης μόλις αυτός εγκατασταθεί, δεν καθορίζει χρόνο εκπλήρωσης της υποχρέωσης του,

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

Ι) Απευθύνει Σύσταση :

Προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. :

α) Να προχωρήσει στον διακανονισμό καταβολής των οφειλών της υπό κρίση παροχής σε 18 ή 36 δόσεις, σύμφωνα με το αίτημα του καταναλωτή,

β) Να προχωρήσει στην αναλυτική αιτιολόγηση της ορθής τιμολόγησης και εκκαθάρισης των υπό κρίση Λογαριασμών Κατανάλωσης του έτους 2017.

Προς την εταιρεία

α) Να προχωρήσει σε άμεση εγκατάσταση του μετρητή νυκτερινής κατανάλωσης και σε σχετική διόρθωση της κατανάλωσης και

β) Να προβεί σε επανέλεγχο και διόρθωση των Λογαριασμών Κατανάλωσης από τον Ιούλιο του 2016 έως και τον Μάρτιο του 2017 έχοντας υπόψη την ιδιαίτερα μικρή κατανάλωση των 161 kwh του τετραμήνου 07/2016-11/2016.

Π) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και η κ. Αθηνά Μαλαπέτσα δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

ΠΙ) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη ΡΑΕ και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση 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