



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 12 Μαρτίου 2018
Αριθ. Πρωτ. :11701

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 23 Ιανουαρίου 2018 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 3624/23-1-18) 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 μη ορθή ενημέρωση Ευάλωτου Πελάτη για τα δικαιώματα του και την άρνηση διακανονισμού της οφειλής, σύμφωνα με τις διατάξεις 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.

2. Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (βλ. Υ.Α. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027, όπως ισχύει).

3.α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση ορθής εξυπηρέτησης των Πελατών και την έκδοση τεκμηριωμένης απάντησης του Προμηθευτή σε έγγραφα ερωτήματα των καταναλωτών, εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος (βλ. άρθρο 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

β) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών “να παρέχουν, ιδίως κατά τη διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας, πληροφορίες ως προς τη

δυνατότητα ένταξης του Πελάτη στις κατηγορίες των Ευάλωτων Πελατών και να συνδράμουν τον Πελάτη στην υπαγωγή του σε αυτές, εφόσον πληροί τις προϋποθέσεις ένταξής του”.

4. α) Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης 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 579/2003 Εφ Πατρών).

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 συναλλαγή της οποίας δεν θα ελάμβανε.

5α) Ότι, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. ενημέρωσε λανθασμένα τον καταναλωτή σχετικά με τη δυνατότητα υπαγωγής του στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών και τον διακανονισμό της οφειλής του από την προμήθεια Καθολικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις διατάξεις για τους Ευάλωτους Πελάτες,

β) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., παρά τα αιτήματα του καταναλωτή και τις επανειλημμένες Συστάσεις της Αρχής μας, δεν απάντησε σχετικά με :

i) Τις ενέργειες της για την ορθή ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τη δυνατότητα και τον τρόπο υποβολής αιτήματος ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών και στο ΚΟΤ, καθώς και
ii) τη δυνατότητα διακανονισμού της οφειλής του σύμφωνα με τις διατάξεις για τους Ευάλωτους Πελάτες, ενώ

γ) απάντησε ότι η τιμολόγηση της κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής πραγματοποιείται με προσαύξηση 10% αντί της εφαρμογής του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (βλ. από 7 Μαρτίου 2018 έγγραφό ΔΕΗ Α.Ε.).

γ) ότι η Αρχή μας ενημερώθηκε από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με την ένταξη της υπό κρίση παροχής στο ΚΟΤ,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε να προχωρήσει:

α) Στον αιτιολογημένο διακανονισμό της ληξιπρόθεσμης οφειλής της παροχής σύμφωνα με τα ισχύοντα για τους Ευάλωτους Πελάτες και

β) στην αναλυτική αιτιολόγηση της ορθής χορήγησης του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου για την κατανάλωση της υπό κρίση παροχής.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και τον να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και ο 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).

IV) 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. ΔΕΗ Α.Ε.
Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

4. ΔΕΗ Α.Ε.
Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

5. Υπόψη κ. Ιωάννη Κατάκη
Γενικό Διευθυντή Εμπορίας ΔΕΗ Α.Ε
Χαλκοκονδύλη 30
10432 Αθήνα

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