



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 23 Απριλίου 2019  
Αριθ. Πρωτ. :19595

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. ΔΕΗ Α.Ε  
Χαλκοκονδύλη 30  
10342 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Αναφορικά με τη διερεύνηση της ανωτέρω, από 13 Απριλίου 2018 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 16609) ..... 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 τη αιτιολογημένη τιμολόγηση διορθωτικού Λογαριασμού Κατανάλωσης και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 342 ΑΚ, ο οφειλέτης δεν γίνεται υπερήμερος, 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).

2. 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 Ηλ. Ενέργειας για την αναλυτική ενημέρωση του Πελάτη, σε περίπτωση έκδοσης διορθωτικού Λογαριασμού “*σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και την λεπτομερή ανάλυση του τρόπου προσδιορισμού των τιμών αυτών και του υπολογισμού των σχετικών χρεώσεων*” (βλ. άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες),

γ) Ότι οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας έχουν υποχρέωση αναστολής της αξίωσης εύλογα αμφισβητούμενων οφειλών (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, άρθρα 45 και 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες)

3α) 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 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) πρακτικές 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.

3. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. εξέδωσε αναιτιολόγητο διορθωτικό Λογαριασμό Κατανάλωσης (12-07-2017), χωρίς την αναλυτική ενημέρωση του καταναλωτή, σύμφωνα με τα ως άνω υπό 2(β) οριζόμενα και

β) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν προβαίνει σε αναστολή της υπό κρίση αμφισβητούμενης αξίωσης, έως και την αναλυτική ενημέρωση του καταναλωτή από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης,

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) Στην αναλυτική αιτιολόγηση της τιμολόγησης του διορθωτικού Λογαριασμού Κατανάλωσης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και

β) στην αναστολή αξίωσης του υπό κρίση Λογαριασμού Κατανάλωσης έως και το πέρας της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς με την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ενώπιον της Αρχής μας.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και τον κ. .... 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 κ..... 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 για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

**KOIN:**

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας  
Μεσογείων 119  
10192 Αθήνα

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

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