

## Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Διόρθωση λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος  
ύψους 7.746 ευρώ λόγω μη ορθής μέτρησης**

**Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη**

**Ειδικός Επιστήμονας: Ανδρέας Μαντζουράνης**

Ιανουάριος 2016

**Καταναλωτής:** Καταναλωτής υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας.

**Προμηθευτής:** Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας.

**Σύνοψη:** Καταναλωτής απευθύνθηκε στην Αρχή, ζητώντας τη βοήθεια και την παρέμβασή της με ειδικότερο αίτημα τον έλεγχο λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με τον οποίο κλήθηκε να πληρώσει 7.746 ευρώ για κατανάλωση 40.590 kwh (αντί 4.500 kwh της προηγούμενης μέτρησης) σε χρονικό διάστημα τεσσάρων μηνών.

Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι η υπό κρίση κατανάλωση ήταν σχεδόν 10πλάσια σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση της παροχής, με αποτέλεσμα να καλείται να πληρώσει το υπέρογκο ποσό των 7.746 ευρώ για κατανάλωση τετραμήνου. Επικαλέστηκε δε παραβίαση της σφραγίδας του μετρητή του. Δεδομένου ότι δεν είχε τη δυνατότητα να καταβάλει το ποσό αυτό υπέβαλε στην εταιρεία αίτημα για μη διακοπή της ηλεκτροδότησής του έως ότου γίνει έλεγχος καλής λειτουργίας του μετρητή. Η εταιρεία δεν δέχθηκε το αίτημά του, ενώ τον πληροφόρησε ότι, λόγω φόρτου εργασίας, οι διαδικασίες ελέγχου θα ολοκληρωθούν μετά από αρκετούς μήνες.

Ο καταναλωτής υπέβαλε αίτημα διαμεσολάβησης στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος προχώρησε σε σχετική Σύσταση προς την εταιρεία α) για μη διακοπή της ηλεκτροδότησης λόγω της ληξιπρόθεσμης οφειλής, β) για άμεση διόρθωση της κατανάλωσης με βάση τη συνήθη κατανάλωση της παροχής. Η εταιρεία αποδέχθηκε τη σύσταση, προχώρησε σε έλεγχο από τον οποίο προέκυψε η μη ορθότητα της μέτρησης λόγω εξωτερικής παρέμβασης στον μετρητή και αποδέχθηκε διόρθωση **και επαναφορά στον μέσο όρο κατανάλωσης της συγκεκριμένης παροχής, όπως είχε προτείνει η Ανεξάρτητη Αρχή, ο οποίος ήταν περίπου 10 φορές μικρότερος.**