



Αρ. πρωτ. 1438

ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) με την συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

λαμβάνοντας υπόψη :

A) Το άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου ο ΣΤΚ έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς, των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του με στόχο την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

B) Την διενέργεια προς τον ΣΤΚ μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων και την κοινοποίηση επιστολών με τις οποίες οι καταναλωτές εκφράζουν τις διαμαρτυρίες τους για την αδυναμία της «Εταιρίας Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.» να ενεργοποιήσει τις υπογραφείσες συμβάσεις προ αρκετών μηνών και να ικανοποιήσει εμπρόθεσμα νέες αιτήσεις σύνδεσης στο δίκτυο φυσικού αερίου προς χρήση του για τις ανάγκες της κεντρικής θέρμανσης κτιρίων, σχολείων, και πολυκατοικιών.

Γ) Το υπ' αριθμ. πρωτ. 1373/ 11 Οκτωβρίου 2006 έγγραφό του προς την εταιρεία ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε., με το οποίο της διαβιβάσθηκαν αναφορές καταναλωτών και της ζητήθηκε η διατύπωση των απόψεών της.

Δ) Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΔΕ1598/22 Οκτωβρίου 2006 έγγραφο της ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε., με το οποίο διατυπώνονται οι απόψεις της

Δεδομένου ότι :

Α) Πρόκειται για μεγάλο αριθμό νοικοκυριών, πολιτών – καταναλωτών, σχολείων, και δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίοι, αναγνωρίζοντας τα οφέλη από τη χρήση φυσικού αερίου στην κεντρική θέρμανση υπέγραψαν, μέσω των αρμόδιων εκπροσώπων τους, την αίτηση σύνδεσης παροχής φυσικού αερίου και τη σχετική σύμβαση σύνδεσης και παροχής με την «ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.».

Β) Μετά την έγκριση της σύμβασης από την Εταιρία, οι καταναλωτές προέβησαν καλόπιστα σε δαπάνες αντικατάστασης του υπάρχοντος καυστήρα πετρελαίου, εκτέλεσαν τις σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες εγκατάστασης του μετρητή, προκατέβαλαν τα τέλη σύνδεσης στο δίκτυο φυσικού αερίου, αναμένοντας από την ΕΠΑ την έγκαιρη και εμπρόθεσμη εκτέλεση της υπογραφείσας σύμβασης και των Γενικών Όρων Συναλλαγών για τη Σύνδεση και Παροχή Φυσικού Αερίου.

Γ) Η ΕΠΑ ανακοίνωσε με δελτίο τύπου ότι οι εκκρεμείς νέες συνδέσεις μέχρι και την 30^η Σεπτεμβρίου 2006 θα ολοκληρωθούν, λόγω αυξημένης ζήτησης, κατά παρέκκλιση από τον αρχικό προγραμματισμό εντός τους διαστήματος Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2006, με αποτέλεσμα πολλά νοικοκυριά με ευπαθείς ομάδες πληθυσμού (νήπια, μαθητές, ηλικιωμένοι, ασθενείς, άτομα με ειδικές ανάγκες) να κινδυνεύουν να μείνουν χωρίς θέρμανση τουλάχιστον κατά τους πρώτους χειμερινούς μήνες, με όλες τις εκ του γεγονότος αυτού δυσβάστακτες συνέπειες.

Δ) Βάσει του άρθρου 3 εδ. 3.2.3 της ΥΑ ΟΔ1/2001/Β-1521 (ΦΕΚ Β 1521/13.11.2001) περί χορήγησης άδειας διανομής φυσικού αερίου στην Εταιρία ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, αλλά και τους Γενικούς όρους συναλλαγών της ίδιας, η αδειούχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τη σύνδεση και να αρχίσει την παροχή εντός ευλόγου χρόνου μετά τη θέση σε ισχύ της σύμβασης σύνδεσης και παροχής, βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος επέκτασης του δικτύου και προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Ε) Αποτελεί νομοθετικά προβλεπόμενη αρμοδιότητα του ΣΤΚ η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών τους με τις επιχειρήσεις - προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών.

Για τους λόγους αυτούς

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ :

α) απευθύνει σύσταση προς την προμηθεύτρια «Εταιρία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.» :

- να επισπεύσει, βάσει εγγράφου και δεσμευτικού χρονοδιαγράμματος, τη διαδικασία ικανοποίησης όλων των αιτήσεων σύνδεσης με το δίκτυο φυσικού αερίου.
- να τροποποιήσει την τυποποιημένη σύμβαση σύνδεσης προβλέποντας και αναδρομικά για τις ήδη υπογραφείσες συμβάσεις ρήτρα αποζημίωσης των καταναλωτών για την εκ μέρους της μη προσήκουσα και εμπρόθεσμη εκτέλεση της σύμβασης.

β) καλεί σε ακρόαση και παροχή εξηγήσεων για το ζήτημα αυτό τους νομίμους εκπροσώπους της ως άνω προμηθεύτριας εταιρίας στα γραφεία της έδρας του επί της Λεωφόρου Αλεξάνδρας 144, Αθήνα, την Τετάρτη 8 Νοεμβρίου 2006 και ώρα 12.00.

γ) αποφασίζει ότι η παρούσα σύσταση πρέπει:

- α) να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.
- β) Να διαβιβασθεί αρμοδίως στη Επιτροπή Ανταγωνισμού, προκειμένου να ελεγχθεί εάν η συμπεριφορά της εταιρείας ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε. συνιστά κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης της Ελληνική στην αγορά φυσικού αερίου.

Αθήνα, 26 Οκτωβρίου 2006

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

Ιωάννης Δ. Αδαμόπουλος

Κοιν.:

1. Υπουργό Ανάπτυξης
κ. Δημήτρη Σιούφα
Μεσογείων 119
101 92 Αθήνα

2. Υφυπουργό Ανάπτυξης
κ. Γιάννη Παπαθανασίου
Πλ. Κάνιγγος
106 81 Αθήνα

3. Γενικό Γραμματέα Υπουργείου Ανάπτυξης
κ. Νίκο Στεφάνου
Μεσογείων 119
101 92 Αθήνα

4. ΕΠΑ Αττικής Α.Ε.
Πειραιώς 112
118 51 Αθήνα