



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης  
Ειδικός Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/νση: [amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr](mailto:amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 5 Ιουνίου 2013  
Αριθ. Πρωτ. :14082

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. ΔΕΗ Α.Ε

Διεύθυνση Πωλήσεων  
Ναυαρίνου 10  
106 80 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Αναφορά της ..... (αρ. πρωτ. εισερχ. 8965/08-04-13).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 8 Απριλίου 2013 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 8965/08-04-13 .....), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με τη διακοπή της ηλεκτροδότησης από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. σε οικία οικονομικά ασθενούς, μακροχρόνια άνεργου Πελάτη με τετραμελή οικογένεια, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ύψους 2331 ευρώ και την άρνηση διακανονισμού καταβολής των οφειλών σε μηνιαίες δόσεις των 150 ευρώ, και έχοντας υπόψη:

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. παρ. 1 άρθρου 52 ν. 4001/2011 αλλά και παρ. 3 άρθρου 52 ν. 4011 και παρ. 5 άρθρου 3 Κώδικα Προμήθειας σχετικά με την έκδοση απόφασης του Υπουργού ΠΕΚΑ), κάθε μηνιαία δόση της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Πελάτη καθώς και τη δυνατότητα διακανονισμού των οφειλών Πελατών οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσχέρεια πληρωμών (βλ. άρθρα 34 και 39 Κώδικα Προμήθειας)

β) τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), σύμφωνα με τις οποίες και μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίηση τους, με βάση τις αρχές και τα αξιολογικά κριτήρια που διέπουν την έννομη τάξη αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις, μπορεί να επιβάλλεται η αναπροσαρμογή της παροχής, η οποία καθίσταται δυσβάστακτη. Οι επιβαλλόμενες πράξεις ή παραλείψεις αναφέρονται σε θέματα που δεν προβλέπονται ειδικά από το νόμο ή τη σύμβαση. Όταν ειδικές συνθήκες το επιβάλλουν, η καλή πίστη είναι δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη,

όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (βλ. Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, 96 σελ.).

Λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για την σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ) και των εκτάκτων οικονομικών συνθηκών του Κράτους, το μέτρο της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμα και σε περίπτωση νόμιμης ληξιπρόθεσμης οφειλής, θα πρέπει να ασκείται εντός των ορίων που επιβάλλουν η καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και ο οικονομικός και κοινωνικός σκοπός του δικαιώματος (βλ. 281, 288 ΑΚ) και συνεπώς να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης και να εφαρμόζεται μετά την αποτυχία καταβολής οφειλών διακανονισμένων με κριτήρια τη δυνατότητα καταβολής της συνήθους τετραμηνιαίας κατανάλωσης της παροχής και την εκάστοτε οικονομική κατάσταση του καταναλωτή καθώς και τον όρο της απολύτως αναγκαίας για τη διαβίωση κατανάλωσης ηλ. ρεύματος κατά τη διάρκεια του διακανονισμού (βλ. και άρθρα 48, 52 ν. 4001/2011, άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

γ) τις διατάξεις του άρθρου 58 του ν 4001/2011 και τις διατάξεις του άρθρου 48 Κώδικα Προμήθειας σχετικά με την υπαγωγή των Οικιακών Πελατών, οι οποίοι αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους, σε καθεστώς προμήθειας Καθολικής Υπηρεσίας,

δ) το γεγονός ότι η κ. .... επικαλείται πλήρη οικονομική αδυναμία λόγω μακροχρόνιας ανεργίας τόσο αυτού όσο και του συζύγου της, η οποία καθιστά απολύτως αδύνατη την καταβολή του προτεινόμενου από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. διακανονισμού της οφειλής της (466 ευρώ προκαταβολή και μηνιαίες δόσεις των 233 ευρώ) και προτείνει την καταβολή της υπό κρίση οφειλής σε άτοκες μηνιαίες δόσεις των 150 ευρώ, με αντίστοιχη αύξηση του ποσού σε περίπτωση εύρεσης εργασίας.

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

I) Απευθύνει σύσταση

α) προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε.: να προχωρήσει i) στην άμεση ενεργοποίηση της υπό κρίση παροχής ii) σε κατάρτιση διακανονισμού καταβολής της υπό κρίση οφειλής σε άτοκες μηνιαίες δόσεις των 150 ευρώ, σύμφωνα με το αίτημα του καταναλωτή.

Σε περίπτωση μη αποδοχής της υπό κρίση πρότασης και άρνησης σύναψης σύμβασης με τους ίδιους όρους, να προχωρήσει στην άμεση υπαγωγή των Πελατών σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, μετά από σχετική ενημέρωση τους για την αδυναμία εξεύρεσης προμηθευτή στην αγορά και υποβολή σχετικού αιτήματος.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., και την ....., 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 η ..... 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).

V) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στη ΡΑΕ και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 και του άρθρου 13<sup>Α</sup> του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191), όπως ισχύει και των άρθρων 46, 52 του ν 4001/2011, και των άρθρων 34 και 39 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

### **ΚΟΙΝ:**

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής  
Γρ. Υπουργού  
Μεσογείων 119  
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας  
Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

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