



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας

Ηλεκτρον. Δ/νση: [amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr](mailto:amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 1 Ιουλίου 2014

Αριθ. Πρωτ. :14457

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. Εταιρεία Παροχής Αερίου.....

**ΘΕΜΑ:** Αναφορά του κ. ...., (αρ. πρωτ. εισερχ. 9312/29-04-14).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 29 Απριλίου 2014 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 9312/29-04-14) του..... στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και έχοντας υπόψη:

α) ότι η άσκηση του δικαιώματος πραγματοποίησης εξόδων ( αποστολή εξωδίκων) για τη διασφάλιση και την είσπραξη της οφειλής (343, 345 ΑΚ) θα πρέπει να ασκείται εντός των επιταγών της καλής πίστης, και ιδίως εντός των ορίων επιδίωξης των ατομικών συμφερόντων και της προστασίας των εννόμων αγαθών του άλλου μέρους της ενοχικής σχέσης (βλ. ΑΚ 288 και ΚΠολΔ 189) και ιδίως της αποφυγής πραγματοποίησης τέτοιων εξόδων από υπερβολική πρόνοια.

β) το γεγονός ότι η αποστολή εξωδίκων για την ενημέρωση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εφόσον είναι αναγκαίο να ασκηθεί, θα πρέπει να ασκείται i) τουλάχιστον ένα μήνα μετά την παρέλευση της νόμιμης προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος αποσύνδεσης της εκάστοτε ληξιπρόθεσμης, ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής (τουλάχιστον 30 ημέρες από τη σχετική ειδοποίηση, μετά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας πληρωμής βλ. άρθρο 3.5.8 της Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου) ii) εφόσον δεν έχει ζητηθεί διακανονισμός της σχετικής οφειλής iii) εφόσον το ύψος της οφειλής είναι ανώτερο του χρηματικού ποσού του ανωτέρω άρθρου (113 ευρώ) και τέλος, εφόσον η εταιρεία έχει απαντήσει γραπτά σε τυχόν εύλογη αμφισβήτηση του καταναλωτή για τη νομιμότητα και το ύψος της οφειλής (βλ. 342 ΑΚ),

γ) ότι η εταιρεία προέβη σε αποστολή εξωδίκης δήλωσης (08-07-2013), σχεδόν ένα μήνα

μετά τη λήξη της προθεσμίας πληρωμής (τέλος 06-13) της υφισταμένης κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα οφειλής των 341 ευρώ (τιμολόγιο 08-05-13) και ενώ η ληξιπρόθεσμη εναπομείνασα οφειλή των 69 ευρώ του τιμολογίου 07-03-13 είχε ήδη καταβληθεί (66 ευρώ) στις 14-05-13. (βλ. και παλιότερη αποστολή εξωδίκου εντός ημερών από τη λήξη πληρωμής οφειλής 49 ευρώ, 06-12)

δ) ότι ο καθορισμός δήλης ημέρας μέσω του τακτικού τιμολογίου για την έναρξη της υπερημερίας και την αξίωση τόκων υπερημερίας είναι νόμιμος και σύμφωνος με τους σχετικούς Γ.Ο.Σ και τις σχετικές διατάξεις του ενδοτικού δικαίου (341 επ. ΑΚ)

ε) την αναλυτική αιτιολόγηση και γνωστοποίηση της μεθόδου υπολογισμού των χρεώσεων τόκων υπερημερίας και του προσδιορισμού του χρηματικού ποσού του άρθρου 3.5.8. της Άδειας Διανομής,

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

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία Ε.Π.Α.....να προχωρήσει

α) i) στη διαγραφή της χρέωσης για αποστολή εξωδίκου (07-13) και των επιβληθέντων επ' αυτής τόκων υπερημερίας και ii) στην έγγραφη ενημέρωση του Πελάτη σχετικά με τον αναλυτικό υπολογισμό των υπό κρίση τόκων υπερημερίας του έτους 2013

και

β) i) στην τήρηση και ενσωμάτωση των όρων του άρθρου 3.5.8 της Άδειας σχετικά με τις προϋποθέσεις αποσύνδεσης στους Γ.Ο.Σ, στους λογαριασμούς κατανάλωσης και στις γνωστοποιήσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών και στην ενημέρωση της Αρχής μας σχετικά με την αποστολή του Κώδικα Αποσύνδεσης του άρθρου 3.5.7 της Άδειας Διανομής.

ii) στην αναλυτική παρουσίαση του υπολογισμού των οφειλομένων τόκων σε κάθε σχετικό τιμολόγιο χρέωσης

iii) στην ενσωμάτωση των ως άνω όρων αποστολής εξωδίκων στους σχετικούς Γ.Ο.Σ. και τις επιστολές γνωστοποίησης των ληξιπρόθεσμων οφειλών της εταιρείας

II) Καλεί την εταιρεία ....., 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 ..... 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).

V) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στη ΡΑΕ για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 36 του ν 4001/2011 και την ενημέρωση της Αρχής μας

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

### **ΚΟΙΝ:**

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)  
Πειραιώς 132  
11854 Αθήνα