



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 5 Σεπτεμβρίου 2014
Αριθ. Πρωτ. :18929

ΠΡΟΣ:

1.

.....

.....

2. ΔΕΗ Α.Ε

Διεύθυνση Πωλήσεων
Ναυαρίνου 10
106 80 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Αναφορά του κ..... (αρ. πρωτ. εισερχ. 10837/16-05-14).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 16 Μαΐου 2014 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 10837/16-05-14) του, 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 το διακανονισμό ληξιπρόθεσμης οφειλής ύψους 3.476 (αρχική 5.285) ευρώ προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. από προμήθεια ηλ. ενέργειας σε μισθωμένη ιδιοκτησία του, την οποία αναδέχθηκε προκειμένου να καταστεί δυνατή η νέα μίσθωση του ακινήτου, παρά το γεγονός ότι είχε έγκαιρα υποβάλει αίτηση αλλαγής του χρήστη (μισθωτή) του ακινήτου και της σχετικής παροχής, και έχοντας υπόψη:

1)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. άρθρο 52 ν. 4001/2011, άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 12112/20.6.2013 Υπουργού ΠΕΚΑ σχετικά με την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών), 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 44 Κώδικα Προμήθειας σχετικά με την υπαγωγή των Πελατών με ισχύ παροχής μέχρι 25Κva, οι οποίοι αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους, σε καθεστώς προμήθειας Καθολικής Υπηρεσίας. Προϋπόθεση για την υπαγωγή του καταναλωτή σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας αποτελεί η καταγγελία της σύμβασης από ένα εκ των δύο μερών της σύμβασης προμήθειας (βλ. από 27-05-2013 έγγραφο Ρ.Α.Ε. και άρθρο 9 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου)

2)α) ότι από τις διατάξεις των άρθρων 281, 288, 587, 608, 672 ΑΚ (αλλά και την ευθεία εφαρμογή των διατάξεων για τη σύμβαση μίσθωσης και παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών στην υπό κρίση έννομη σχέση) προκύπτει γενική αρχή περί δικαιώματος καταγγελίας (μονομερούς και αναιτιώδους δικαιοπραξίας) των διαρκών ενοχικών σχέσεων, με την άσκηση της οποίας λύεται η σχέση και επέρχεται απόσβεση των ενοχικών υποχρεώσεων των μερών για το μέλλον ενώ διατηρούνται οι αξιώσεις των μερών που γεννήθηκαν ως την καταγγελία και δεν ικανοποιήθηκαν (βλ. Β. Βαθρακοκοίλη ΕΡΝΟΜΑΚ αρθρ. 586-87, 627 σελ.). Περαιτέρω, για την άσκηση της καταγγελίας, είναι απαραίτητο η βούληση για την λήξη της διαρκούς σχέσης να εκδηλώθηκε σαφώς, χωρίς την χρήση πανηγυρικών διατυπώσεων (“καταγγελία”).

β) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β 832/2013), “ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει την σύμβαση”. Επιπλέον, “η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή” (άρθρο 42 Κώδικα) ενώ ο Προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές τις Αιτήσεις Προμήθειας Μικρών Πελατών εφόσον δεν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους σύμβαση (άρθρο 28 Κώδικα).

Από την γραμματική και συστημική ερμηνεία του ανωτέρω κανονιστικού πλαισίου προκύπτει σαφώς η καταχρηστικότητα των όρων της μη ύπαρξης οφειλών για την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης ή της σύναψης νέας σύμβασης προμήθειας με τον νόμιμο χρήστη του ακινήτου (μισθωτή).

3)α) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9γ. επ. του ν. 2251/1994, όπως ισχύει απαγορεύονται ως αθέμιτες οι εμπορικές πρακτικές, οι οποίες υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από μια εμπορική συναλλαγή, είναι αντίθετες με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή. Αθέμιτη εμπορική πρακτική συνιστά ιδίως η παραπλανητική πληροφόρηση του καταναλωτή σχετικά με τα δικαιώματα του για τη λύση της σύμβασης, ενώ επιθετική εμπορική πρακτική αποτελεί και κάθε επαχθές, μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματα του για τη λύση της σύμβασης.

β) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας οφείλουν να τηρούν όλες τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. αρ. 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου (π.χ. 281, 288 ΑΚ) όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας, συνεκτιμώμενων και των ειδικότερων συνθηκών που αναφέρονται στο νόμο

4) α) ότι σύμφωνα με τα ανωτέρω η αξίωση της μη νόμιμης οφειλής, για το διάστημα μετά τη σαφή δήλωση βούλησης καταγγελίας της σύμβασης (βλ. αίτηση αλλαγής συμβαλλομένου κατά το έτος 2010) με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική η οποία χρησιμοποιεί κατάχρηση επιρροής εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος ενώ είναι και αντίθετη και με 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 έτσι 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 579/2003 Εφ Πατρών).

αλλά και

β) ότι, σε κάθε περίπτωση, η μη ορθή και πλήρης ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματα του σχετικά με τη λύση της σύμβασης, κατά το στάδιο της υποβολής αίτησης αλλαγής χρήστη (2010) και η μη ενημέρωση του σχετικά με την μη προσέλευση του μισθωτή για υπογραφή της σύμβασης προμήθειας ηλ. ενέργειας, συνιστούν παραβίαση των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας του Προμηθευτή,

και γ) ότι ο όρος της προηγούμενης εξόφλησης των ληξιπρόθεσμων οφειλών για την

αλλαγή χρήστη και η σχετική παραπλανητική πληροφόρηση του Πελάτη για τα δικαιώματα του, πέραν της αντίθεσης του με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική (βλ. άρθρο 9γ ν.2251/1994, όπως ισχύει) και ιδίως παραπλανητική πράξη (άρθρο 9δ του ν. 2251/1994) όσο και παράνομο μη συμβατικό εμπόδιο λύσης της σύμβασης και παράνομο και αθέμιτο καταναγκασμό (άρθρο 9ζ του ν. 2251/1994) η οποία ενδέχεται να στρεβλώνει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή, τόσο ως προς την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης όσο και ως προς την καταβολή του τυχόν ευλόγως αμφισβητούμενου τιμήματος.

5) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259 Α, η αναφορά κάθε ενδιαφερομένου προσώπου θα πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών από τότε που ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για αυτόν συμπεριφοράς, προκειμένου ο Συνήγορος του Καταναλωτή να επιληφθεί της καταναλωτικής διαφοράς,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς και έχοντας υπόψη:

το γεγονός ότι ο κ. επικαλείται οικονομική αδυναμία καταβολής της υπό κρίση ιδιαίτερα αυξημένης οφειλής, η οποία συνδέεται αιτιωδώς με την ανωτέρω πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της εταιρείας,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε.:

να προχωρήσει α) σε άμεση εντολή επανενεργοποίησης της υπό κρίση οικιακής παροχής

β) σε κατάρτιση διακανονισμού καταβολής της υπό κρίση οφειλής σε 48 άτοκες μηνιαίες δόσεις.

Σε περίπτωση μη αποδοχής της υπό κρίση πρότασης και άρνησης σύναψης σύμβασης με τους ίδιους όρους, παρακαλείται η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την άμεση υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας.

Ο κ. παρακαλείται για τις άμεσες ενέργειες της σχετικά με την ένταξη της στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο και το Μητρώο Ευάλωτων Πελατών της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., 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 ΔΕΗ Α.Ε. και ο 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 των άρθρων 9γ επ. και του άρθρου 13^Α 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 και Ανταγωνιστικότητας
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

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

4. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα