



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας

Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 17 Ιουλίου 2015

Αριθ. Πρωτ. :17808

ΠΡΟΣ:

1. ...

2. Εταιρεία Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης Α.Ε.

Μοναστηρίου 265 και Γληνού 1

546 28 Θεσσαλονίκη

ΘΕΜΑ: Αναφορά αναφοράς της κ.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω, από 16 Ιουνίου 2015, αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 15077) της σχετικά με την αξίωση από την Εταιρεία Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης Α.Ε. για καταβολή τελών σύνδεσης και επανασύνδεσης της παροχής φυσικού αερίου (320 και 320 ευρώ) σε ακίνητο ιδιοκτησίας της, μετά από διακοπή της υπό κρίση παροχής λόγω μη γνωστοποίησης των ενδείξεων μέτρησης από την μισθώτρια του ακινήτου για χρονικό διάστημα 2 ετών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και έχοντας υπόψη:

1α) τις διατάξεις των όρων 3.5.1 και 3.5.6 της Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β 86/2000) και τις διατάξεις των όρων 4.3 και 8 των ΓΟΣ της σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου σχετικά με το δικαίωμα της Εταιρείας για διακοπή της παροχής φυσικού αερίου σε περίπτωση αδυναμίας πρόσβασης στον μετρητή για μεγάλο διάστημα ή κινδύνου πρόκλησης σωματικών ή υλικών βλαβών ή μη τήρησης ουσιώδους όρου της σύμβασης καθώς και το δικαίωμα της Εταιρείας για ανάκτηση των δαπανών επανασύνδεσης της εγκατάστασης,

β) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 682 και 371, 379 Α, σε περίπτωση μη ορισμού αμοιβής του εργολάβου με τη σύμβαση, ο προσδιορισμός της γίνεται από τον εργολάβο κατά δίκαιη κρίση (φύση και σκοπός σύμβασης, συγκεκριμένες περιστάσεις, συμφωνίες μερών και τα αξιολογικά κριτήρια των 200, 281 και 288 ΑΚ, βλ. ΑΠ 1344/200),

γ) ότι η εταιρεία Ε.Π.Α. Θεσσαλονίκης, ως προμηθευτής φυσικού αερίου, οφείλει να τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει), όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. άρθρο 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, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας.

Ειδικότερα, και με σκοπό την τήρηση της τακτικής λήψης των ενδείξεων σε περιπτώσεις μετρητών εντός διαμερίσματος αλλά και την προστασία της περιουσίας του καταναλωτή από την καταβολή του ιδιαίτερα μεγάλου κόστους επανασύνδεσης, η Εταιρεία θα πρέπει, σε περιπτώσεις παρατεταμένης αδυναμίας μέτρησης και πριν από τη διακοπή της παροχής, να προβαίνει και σε τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή, πέραν της γραπτής ενημέρωσης, με σκοπό τον καθορισμό χρόνου λήψης της ένδειξης,

2α) το γεγονός ότι η καταναλώτρια δεν προέβη σε τηλεφωνική γνωστοποίηση των ενδείξεων του μετρητή της, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αλλά και την υποχρέωση της με βάση την καλή πίστη (βλ. και αντίστοιχη υποχρέωση γνωστοποίησης μετρήσεων και αναζήτησης λογαριασμών σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας),

β) ότι η Εταιρεία, παρά την αποστολή εγγράφων επιστολών, δεν προέβη και σε τηλεφωνική επικοινωνία με την καταναλώτρια (ιδιοκτήτρια του ακινήτου) για τον καθορισμό συγκεκριμένου και σύντομου χρονικού διαστήματος λήψης της ένδειξης ή γνωστοποίησης της μέτρησης ή ενημέρωσης σχετικά με τη διακοπή της σύνδεσης, ώστε η τελευταία να λάβει μέτρα εκκαθάρισης της μέτρησης και αποφυγής της διακοπής, η αξία τη

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

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

α) Στη μείωση της υπό κρίση αξίωσης του αποσύνδεσης και επανασύνδεσης της παροχής (641 ευρώ) κατά το ήμισυ της αξίας αυτής ή στον διακανονισμό καταβολής του συνόλου της οφειλής σε 36 άτοκες μηνιαίες δόσεις.

II) Καλεί την εταιρεία Ε.Π.Α. Θεσσαλονίκης Α.Ε. και την κ. να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Καλεί την εταιρεία ΕΠΑ Θεσσαλονίκης Α.Ε. για την υποβολή προτάσεων σχετικά με τη δυνατότητα μείωσης του υπό κρίση ιδιαίτερα υψηλού κόστους σύνδεσης και επανασύνδεσης της παροχής φυσικού αερίου.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα