



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Κωνσταντίνος Απέργης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: k.apergis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 5 Σεπτεμβρίου 2016

Αριθ. Πρωτ. :26140

Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

ΠΡΟΣ:

1.

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

3. ΔΕΗ Α.Ε.
Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
106 80
Αθήνα

ΘΕΜΑ: Η με αρ. πρωτ. εισερχ. 22545/25-7-2016 αναφορά της κ.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της εν θέματι αναφοράς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με την αναδρομική διόρθωση δεδομένων μετρήσεων ύψους 8.719 κιλοβατώραν, αξίας 1958,87 ευρώ πλέον τόκων 47,63 ευρώ για χρονικό διάστημα από 27/11/2014 μέχρι 12/04/2016, εξαιτίας της διαπίστωσης ότι είχε παραβιαστεί η σφραγίδα του κιβωτίου, η σφραγίδα των ακροδεκτών του μετρητή και είχε τεθεί εκτός θέσης ο γεφυροσύνδεσμος διέγερσης του πηνίου τάσεως, με αποτέλεσμα τη μη ορθή καταγραφή της καταναλισκομένης ενέργειας, και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (παρ. 3 του άρθρου 3 και παρ. 6 άρθρου 11 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου), οι Πελάτες οφείλουν να μεριμνούν για την ασφάλεια των μετρητών και των μετρήσεών τους λαμβάνοντας όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία αυτών από ζημιές ή παρεμβάσεις τρίτων και να αναφέρουν άμεσα κάθε ζημία στον Διαχειριστή του Δικτύου, ενώ ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει να διενεργεί οπτικό έλεγχο της μετρητικής διάταξης, προκειμένου να εντοπίζονται εμφανείς ζημιές, φθορές και εν γένει συνθήκες λειτουργίας οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίπτωση στην ορθή καταγραφή της μετρούμενης ενέργειας.

β) Ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής κατά τη συλλογή των μετρήσεων οφείλει να διενεργεί οπτικό έλεγχο της μετρητικής διάταξης, προκειμένου να εντοπίζονται εμφανείς ζημιές, φθορές και οι εν γένει συνθήκες λειτουργίας, οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίπτωση στην ορθή καταγραφή της μετρούμενης ενέργειας. Έχει, δε, την υποχρέωση επισκευής ή αντικατάστασης του μετρητή. Επιπλέον, ελέγχει τη μέτρηση, και ιδίως τη συμβατότητα αυτής με το ιστορικό της κατανάλωσης και έχει την υποχρέωση επισκευής ή αντικατάστασης του μετρητή ή/και της διόρθωσης των μετρήσεων που προκύπτουν από τη μη ορθή καταγραφή της διακινούμενης ενέργειας (παρ. 5 άρθρο 13 και άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου), ενώ την ίδια υποχρέωση σύγκρισης των δεδομένων μέτρησης και διερεύνησης σημαντικών μεταβολών στην κατανάλωση υπέχει και ο Προμηθευτής Ηλ. Ενέργειας (βλ. άρθρο 37 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες),

γ) Ότι για τη διόρθωση των δεδομένων ο Διαχειριστής του Δικτύου συντάσσει τεκμηριωμένη έκθεση, στην οποία προσδιορίζεται το μέγεθος, ο χρόνος εμφάνισης και η εξέλιξη του σφάλματος, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη τη φύση του προβλήματος, την εκτίμηση του σφάλματος μέτρησης βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων και δοκιμών του μετρητή ή και ιστορικά στοιχεία μετρήσεων και στατιστικών στοιχείων (άρθρο 16 Εγχειριδίου).

Επιπλέον, ο Προμηθευτής, προκειμένου να καταστεί απαιτητή η οφειλή, υποχρεούται να προβαίνει σε σαφή και αιτιολογημένη εκκαθάριση της οφειλής (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, άρθρα 45 και 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε πελάτες) και να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται, τις αρχικές και διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων (βλ. άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε πελάτες) ενώ οφείλει και αυτός να λαμβάνει υπόψη του τυχόν βάσιμες ενστάσεις του Πελάτη αναφορικά με την ορθότητα της ως άνω έκθεσης εκτίμησης των δεδομένων μέτρησης ανεξάρτητα από τα σχετικά πορίσματα του Διαχειριστή.

δ) Τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), σύμφωνα με τις οποίες και μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίησή 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, παρά την ανάγκη κατοχύρωσης της ασφάλειας των συναλλαγών, 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, 2004, σελ. 210 επ. Επίσης ΟΛΑΠ 9/1997, ΑΠ 63/2000, 1976/1999).

Ειδικότερα, λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ), το μέτρο της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμη 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). Συνεπώς, πρέπει να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης, με γνώμονα την αρχή της αναλογικότητας, και σε περίπτωση συσσώρευσης οφειλών λόγω αναδρομικής εκκαθάρισης της οφειλής για μεγάλο χρονικό διάστημα **θα πρέπει να εφαρμόζεται μετά την παροχή δυνατότητας διακανονισμού της οφειλής σε δόσεις, σε σχετική αντιστοιχία με το χρονικό διάστημα της αναδρομικότητας.**

2. α) Το γεγονός ότι η υπό κρίση επικαλούμενη μη ορθή λειτουργία του μετρητή είναι πιθανόν να οφείλεται σε ηθελημένη παρέμβαση και όχι σε φυσιολογική φθορά ή βλάβη καθώς και ότι σε κάθε περίπτωση τόσο η οπτική εικόνα του μετρητή όσο και η μεταβολή στην κατανάλωση επέβαλλαν την άμεση ενημέρωση του Διαχειριστή του Δικτύου από τον Πελάτη και

β) Ότι η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η ΔΕΗ Α.Ε. προέβησαν σε αναιτιολόγητη διόρθωση των χρεώσεων και σε αξίωση της σχετικής οφειλής χωρίς την υποβολή στοιχείων για την ύπαρξη της υπό κρίση παρέμβασης, καθώς και τη σύνταξη τεκμηριωμένης έκθεσης αναφορικά με τη μέθοδο και τα δεδομένα υπολογισμού της διόρθωσης,

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

I) **Απευθύνει** Σύσταση προς τις εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε και ΔΕΗ Α.Ε.:

Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να προχωρήσει σε σύνταξη τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης, σύμφωνα με τα ως άνω υπό (1γ) κριτήρια και

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. παρακαλείται α) για την αναστολή της αξίωσης της υπό κρίση οφειλής ως την ως άνω σύνταξη τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης και β) να προχωρήσει σε πρόταση διακανονισμού καταβολής της υπό κρίση οφειλής σε άτοκες μηνιαίες δόσεις για χρονικό διάστημα ίσο με αυτό της διόρθωσης της υπό κρίση κατανάλωσης.

II) **Καλεί** τις εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και την κ....., να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) **Αποφασίζει** ότι, σε περίπτωση που οι εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η 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).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα