



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 18 Ιανουαρίου 2017  
Αριθ. Πρωτ. :1715

**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:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 3 Οκτωβρίου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 29677/03-10-16) ..... στην Αρχή μας, 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 μεγέθους 8.255 kWh και αξίας 1378 ευρώ (εκ των οποίων τόκοι υπερημερίας 163 ευρώ) διαπίστωσης παρέμβασης στη μετρητική διάταξη (δεξιά βίδα κομμένη, βερνίκι σε λαμάκι πηνίου τάσεως) με αποτέλεσμα την πιθανότητα παρέμβασης στην ορθή καταγραφή της κατανάλωσης, και την αξίωση καταβολής εξόδων αποκατάστασης της ορθής λειτουργίας μετρητή λόγω φθορών συνολικής αξίας 180 ευρώ πλέον ΦΠΑ, και έχοντας υπόψη:

1.α) 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.

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 (άρθρα 87-91 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ 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),

β) 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, άρθρα 91,92,93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ).

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 άρθρο 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 επηρεαζομένων 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 του Δικτύου,

γ) ότι σε περιπτώσεις πιθανολογούμενης ρευματοκλοπής, πραγματοποιείται έλεγχος των καταναλώσεων του Πελάτη, προκειμένου να διαπιστωθεί η τυχόν μη καταγραφή κατανάλωσης, (βλ. άρθρο 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ).

Ότι ακόμα και σε περιπτώσεις διαπιστωμένης ρευματοκλοπής, ο Διαχειριστής του Δικτύου προβαίνει σε εκτίμηση του χρόνου και του μεγέθους της μη καταγραφείσας ενέργειας με βάση μεθοδολογία που καθορίζεται στο Εγχειρίδιο Ρευματοκλοπών, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής, πριν και μετά την άρση της ρευματοκλοπής.

2. α) Ότι η επιβολή τόκων υπερημερίας επί της οφειλής από διόρθωση της κατανάλωσης προϋποθέτει την όχληση του οφειλέτη (ΑΚ 340,345) μετά τη διόρθωση αυτής. Οι διατάξεις των άρθρων ΑΚ 934 και 347 δεν τυγχάνουν εφαρμογής σε περίπτωση απώλειας του πράγματος και αξίωσης χρηματικής αποζημίωσης ή μη οφειλής του πράγματος από συμβατική σχέση (βλ. Β. Βαθρακοκόιλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, 2002, άρθρο 934 ΑΚ, σελ. 1105) και

β) ότι σύμφωνα με το άρθρο 95 του Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, σε περίπτωση διαπιστωμένης ρευματοκλοπής, ο Πελάτης καταβάλλει προσαύξηση επί του τιμήματος της ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με τον καθορισμό των ως άνω τιμών με απόφαση της ΡΑΕ.

3. α) Ότι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 86 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, παρ. 3 του άρθρου 3 και παρ. 6 άρθρο 11 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου), οι Πελάτες - καταναλωτές 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.

β) ότι η συντήρηση, η αποκατάσταση βλαβών και η αντικατάσταση των μετρητικών διατάξεων διενεργείται με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνες του Διαχειριστή του Δικτύου (άρθρο 86 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρο 4 Εγχειριδίου). Σύμφωνα με συστηματική και τελεολογική ερμηνεία της υπό κρίση διάταξης και με βάση τις αρχές της καλής πίστης, την ανωτέρω δαπάνη ο Διαχειριστής θα πρέπει να τη φέρει σε περιπτώσεις φυσιολογικής φθοράς ή ακόμη και ανωτέρας βίας, όχι, όμως, και σε περίπτωση ηθελημένων παρεμβάσεων ή παρεμβάσεων τρίτων ή ελλιπούς φύλαξης αυτών από τους Πελάτες - καταναλωτές, καθώς, άλλωστε, τη σχετική δαπάνη, σε αυτές τις περιπτώσεις, μπορεί να αξιώσει και με βάση τις γενικές διατάξεις για την αποζημίωση από πλημμελή εκπλήρωση της παροχής ή αδικοπραξία (βλ. 297 επ., 380 επ., 914 ΑΚ αλλά και 682 και 904 ΑΚ ),

γ) ότι σύμφωνα με το άρθρο 95 του Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, σε περίπτωση διαπιστωμένης ρευματοκλοπής, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση για το κόστος εντοπισμού και αποκατάστασης της ρευματοκλοπής, η οποία καθορίζεται με απόφαση της ΡΑΕ,

δ) ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 682 (αλλά και 513 ΑΚ στη σύμβαση πώλησης) και 371, 379 ΑΚ, 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 1344/2000),

ε) ότι, όπως έχουμε επισημάνει, ο καθορισμός της αξίας αποκατάστασης μετρητή από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. διαφέρει σημαντικά ανά περίπτωση και ανά γεωγραφική περιφέρεια, τόσο ως προς το αντικείμενο των ενεργειών αποκατάστασης της λειτουργίας της μετρητικής διάταξης όσο και ως προς το ύψος της χρέωσης των υπηρεσιών αυτών.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται η πρακτική της χρέωσης κόστους μετρητή ή αντικατάστασης μετρητή (50 έως 58 ευρώ πλέον ΦΠΑ), χρέωσης για μολυβοσφραγίδες (από 4 έως και 40 ευρώ πλέον ΦΠΑ), χρέωσης για απασχόληση συνεργείου ή και μεταφορικών οι οποίες κυμαίνονται σε ιδιαίτερα μεγάλες διαφορές αξίας, καθώς και χρεώσεις για εργαστηριακό έλεγχο του μετρητή (κατά μέσο όρο περίπου 70 ευρώ πλέον ΦΠΑ) με αποτέλεσμα για τις ίδιες εργασίες οι χρεώσεις να κυμαίνονται από 61 έως και 714 ευρώ πλέον ΦΠΑ.

Η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μέσω των απαντητικών της εγγράφων αναφέρει ότι οι υπό κρίση χρεώσεις προκύπτουν από μηχανογραφική εφαρμογή της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και εφαρμόζονται ενιαία σε όλη την περιφέρεια. Περαιτέρω, αναφέρει ότι οι υπό κρίση εργασίες τιμολογούνται διαφορετικά από τις αντίστοιχες εργασίες για τη σύνδεση με το Δίκτυο Διανομής (οι οποίες καθορίζονται κανονιστικά βλ. ΥΑ Δ5ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/2007 ΦΕΚ Β 440/2007), καθώς χαρακτηρίζονται ως εργασίες αποκατάστασης και όχι ως τυποποιημένες εργασίες του Διαχειριστή.

Επί των ανωτέρω, η Αρχή μας έχει ήδη επισημάνει μέσω εγγράφων Συστάσεων και επιστολών, προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. την ανάγκη για την κατάρτιση ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αποκατάστασης μετρητών λόγω φθορών.

Περαιτέρω, αναφορικά με τον καθορισμό του τιμήματος των εργασιών αυτών, και έχοντας υπόψη την ως άνω υπό 1(γ) κείμενη νομοθεσία, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η νόμιμη τιμολόγηση των υπό κρίση εργασιών αποκατάστασης των μετρητικών διατάξεων, είτε αξιώνεται ως αμοιβή, είτε ως αποζημίωση, αν δεν καθορίζεται κανονιστικά από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (βλ. άρθρο 140 ν. 4001/2011, παρ. 11 άρθρο 95 και άρθρο 116 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΔΗΕ), θα πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να τελεί σε εύλογη αντιστοιχία με τις χρεώσεις οι οποίες ισχύουν για αντίστοιχες υπηρεσίες.

Κατά συνέπεια, η Αρχή μας έχει επισημάνει ότι κατά την κατάρτιση της άνω ενιαίας τιμολογιακής πρακτικής θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

α) Η χρέωση του Πελάτη μόνο με 58 ευρώ πλέον ΦΠΑ για το σύνολο της εργασίας επανατοποθέτησης μονοφασικού μετρητή, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (ΥΑ Δ5ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/2007 ΦΕΚ Β 440/2007, για τον καθορισμό των τιμών των εργασιών σύνδεσης με το σύστημα), εφόσον η αντικατάσταση κρίνεται απαραίτητη και

β) Η χρέωση του Πελάτη με 39 ευρώ πλέον ΦΠΑ για τον έλεγχο του μετρητή, όπως προβλέπεται από το ισχύον συμβατικό πλαίσιο (βλ. τιμοκατάλογο υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.).

4. Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος ενώ είναι και αντίθετη προς 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, κατά συνέπεια, 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).

5. α) Τους ισχυρισμούς της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τη διαπίστωση παρέμβασης στη μετρητική διάταξη με αποτέλεσμα τη δυνατότητα αλλοίωσης της καταγραφής της καταναλισκόμενης ενέργειας αλλά και

β) ότι ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η ΔΕΗ Α.Ε. προέβησαν σε αναιτιολόγητη διόρθωση των χρεώσεων και σε αξίωση της σχετικής οφειλής χωρίς να κάνουν καμία αναφορά στη μέθοδο και τα δεδομένα υπολογισμού της τυχόν μη καταγεγραμμένης ενέργειας,

γ) ότι κατά το υπό κρίση χρονικό διάστημα διόρθωσης η κατανάλωση παρουσιάζεται πράγματι σχεδόν μηδενική (52 kwh) αλλά και τους ισχυρισμούς του καταναλωτή αναφορικά με την καταγραφή μειωμένης κατανάλωσης λόγω μη τακτικής και πλήρους οίκησης του υπό κρίση ακινήτου, σύμφωνα και με τους προσκομιζόμενους λογαριασμούς ύδρευσης του ακινήτου

δ) ότι η υπό κρίση παρέμβαση είναι πιθανό να έλαβε χώρα λίγο πριν από το χρονικό διάστημα διαπίστωσης της και, συνεπώς, δεν έχει επίπτωση στην καταγραφείσα κατανάλωση καθώς, σε αντίθετη περίπτωση, θα είχε γίνει αντιληπτή από τους ίδιους τους καταμετρητές της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

κατά τα έτη 2011 έως και 2015,

ε) ότι σε κάθε περίπτωση, ακόμη και κατά τη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης, δε λαμβάνεται υπόψη η ιδιαίτερα χαμηλή ετήσια κατανάλωση της παροχής, όπως αυτή καταγράφηκε μετά την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας της υπό κρίση μετρητικής διάταξης (1.211 kwh από 12-11-2015 έως και 23-11-2106,

στ) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. αξιώνει την καταβολή της υπέρμετρης χρέωσης των 180 ευρώ πλέον ΦΠΑ για την αποκατάσταση της λειτουργίας της μετρητικής διάταξης,

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 :

α) Σε επανέλεγχο και πιστοποίηση ως ορθών των υπό κρίση καταγεγραμμένων δεδομένων μέτρησης της υπό κρίση παροχής και

β) στον επανακαθορισμό της χρέωσης αποκατάστασης της λειτουργίας του υπό κρίση μετρητή σε 58 ευρώ πλέον ΦΠΑ (βλ. υπ' αριθ. 27822/19-09-2016 έγγραφη Σύσταση της Αρχής).

Η ΔΕΗ Α.Ε. να προχωρήσει:

Στην αναστολή της αξίωσης της υπό κρίση οφειλής ως την ως άνω σύνταξη τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση 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, 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 ..... 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).

IV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**KOIN:**

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

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

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