



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 1 Φεβρουαρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :3551

ΠΡΟΣ:

1.

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

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

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 3 Αυγούστου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 23513/3-8-2016) της κ. Αγνής Κορακιανίτου 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 αναφορικά με τη μη εφαρμογή των διατάξεων του ν.4320/2015 για δωρεάν χορήγηση ηλεκτρικού ρεύματος για το έτος 2015, παρά το γεγονός ότι η ένταξη της παροχής στο πρόγραμμα αντιμετώπισης της ανθρωπιστικής κρίσης εγκρίθηκε στις 08-02-2016 μετά από υποβολή ένστασης και επανεξέτασης της αρχικής απόρριψης (26-06-2015), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (βλ. ν. 4320/2015, ΚΥΑ/ΟΙΚ/944/2015), αναφορικά με την παροχή δωρεάν ηλεκτρικής ενέργειας (1200 kwh/τετράμηνο) σε άτομα και οικογένειες που διαβιούν σε συνθήκες ακραίας φτώχειας, καθώς και

β) ότι, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 4 της ΚΥΑ/ΟΙΚ/944/2015, η ένταξη ή η υποβολή αίτησης για ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών δεν κωλύει τη χορήγηση σε δικαιούχο των παροχών του ν. 4320/2015 και

γ) ότι σύμφωνα με την παρ. 7 της ως άνω ΚΥΑ, η έγκριση απόδοσης της παροχής στην περίπτωση αποδοχής του αιτήματος επανεξέτασης θεωρείται ότι έχει δοθεί την ημερομηνία που είχε εκδοθεί η αρχική απόρριψη,

2. Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την απάντηση του Προμηθευτή επί του υποβληθέντος από τον καταναλωτή αιτήματος εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών (βλ. άρθρο 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Πρωμότητας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες.

3. 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 στη 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).

4. Το γεγονός ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. μετά από 3 και 5 μήνες αντίστοιχα, από την υποβολή αιτήματος του Πελάτη δεν έχει απαντήσει αιτιολογημένα αναφορικά με τη μη χορήγηση της δωρεάν παροχής ρεύματος για το έτος 2015 και δεν έχει προβεί στη χορήγηση των ως άνω παροχών και την ορθή τιμολόγηση της κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής σύμφωνα με τον ν. 4320/2015,

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

Ι) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. :

α) Να προχωρήσει στην άμεση επανατιμολόγηση της υπό κρίση παροχής σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4320/2015 από την ημερομηνία ένταξης της παροχής στις ρυθμίσεις του νόμου (26-06-2015)

ΙΙ) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και 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).

ΙΙΙ) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη ΡΑΕ και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

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. . Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλειας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Σολωμού 60
10432 Αθήνα

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