



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 9 Μαΐου 2017

Ηλεκτρον. Δ/νση: [amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr](mailto:amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr) Αριθ. Πρωτ. :16132

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. ΔΕΗ ΑΕ

Διεύθυνση Πωλήσεων

Ναυαρίνου 10

10680 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 23 Μαρτίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 10598) ..... στην Αρχή μας, 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 την άρνηση διακανονισμού καταβολής ληξιπρόθεσμων οφειλών ύψους 5.673 ευρώ σε εκατό (100) δόσεις από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας να παρέχουν τη δυνατότητα τμηματικής εξόφλησης των οφειλών οφειλών Πελατών οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσχέρεια πληρωμών (βλ. άρθρο 52 ν. 4001/2011, άρθρο 39 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας),

β) το δικαίωμα καταβολής των οφειλών σε 36 μηνιαίες δόσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα σύμβαση προμήθειας (βλ. πρόγραμμα διακανονισμών της ΔΕΗ Α.Ε.),

γ) 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),

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 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, σελ. 91).

Λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ) και των εκτάκτων οικονομικών συνθηκών του Κράτους, 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, θα πρέπει 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 αναγκείας 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).

2. Τις διατάξεις του άρθρου 58 του ν. 4001/2011 και τις διατάξεις του άρθρου 44 του 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).

3. Το γεγονός ότι η καταναλώτρια, ως καθολικός διάδοχος της μητέρας της στην κυριότητα του υπό κρίση ακινήτου και προσωρινός κληρονόμος, έχουσα δικαίωμα νομής και διαχείρισης του ακινήτου ως την μεταγραφή αυτού (βλ. 1846 ΑΚ βλ. Α. Γεωργιάδη – Μ. Σταθόπουλο, Αστικός Κώδικς 1996, άρθρο 1846 ΑΚ, 536 σελ.) έχει υπεισέλθει αυτομάτως στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από τη σύμβαση προμήθειας ηλ. ρεύματος και τη σύμβαση σύνδεσης με το Δίκτυο (βλ. 612, 675, 701 ΑΚ) οι οποίες δύναται να εφαρμοστούν αναλογικά στη διαρκή, αορίστου χρόνου σύμβαση προμήθειας ηλ. ρεύματος.

4.α) Το γεγονός ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. αρνείται τον διακανονισμό καταβολής του συνόλου των οφειλών σε 100 μηνιαίες δόσεις, σύμφωνα με το αίτημα της καταναλώτριας και αντιπροτείνει την προκαταβολή του 15% της οφειλής, λόγω παράνομης επανασύνδεσης της ηλεκτροδότησης της υπό κρίση παροχής μετά την απενεργοποίηση της λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών,

β) ότι η υπό κρίση αυθαίρετη επανασύνδεση δύναται πιθανά να τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με τη μη

έγκαιρη υποβολή πρότασης βιώσιμου και μακρόχρονου διακανονισμού της οφειλής από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., αλλά και ότι η υπό κρίση παραβίαση προβάλλεται καταχρηστικά από τη ΔΕΗ Α.Ε., καθώς έχει λάβει χώρα από το έτος 2013 και η εταιρεία συνεχίζει να εκδίδει κανονικά λογαριασμούς κατανάλωσης,

γ) ότι η καταναλώτρια αποδεδειγμένα τελεί σε πλήρη οικονομική αδυναμία καταβολής της υπό κρίση οφειλής (βλ. Υπαγωγή στο πρόγραμμα αντιμετώπισης ανθρωπιστικής κρίσης, Μητρώο ανέργων ΟΑΕΔ),

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

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

α) Να προχωρήσει άμεσα στην αποδοχή της πρότασης διακανονισμού καταβολής της υπό κρίση οφειλής σε εκατό (100) μηνιαίες δόσεις.

β) να προβεί σε κατάρτιση ευνοϊκότερου διακανονισμού καταβολής της οφειλής σε περίπτωση υπαγωγής της παροχής στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (βλ. 1γ).

Σε περίπτωση μη αποδοχής της υπό κρίση πρότασης παρακαλείται η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τη μη διακοπή της ηλεκτροδότησης και την άμεση υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, μετά από την καταγγελία της σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη.

II) Καλεί ..... για την ενημέρωση όσων χρησιμοποιούν την έτερη παροχή σχετικά με τη σύναψη σύμβασης προμήθειας στο όνομά τους και την υποβολή αντίστοιχης αίτησης ένταξης ένταξης στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο και το Μητρώο Ευάλωτων Πελατών της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

III) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και την ....., να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

IV) 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).

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

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