



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 30 Ιουνίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :23653

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5

11743 Αθήνα

.....

ΘΕΜΑ: Έγγραφη Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 14 Μαρτίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 8689) 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 αμφισβήτηση των Λογαριασμών Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας των τελευταίων ετών και ιδίως του Λογαριασμού Κατανάλωσης μεγέθους 17.541 kwh και αξίας 2.461 ευρώ για το χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών (από 10/2016 έως και 03/2017) και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής κατά τη συλλογή και καταχώριση των μετρήσεων ελέγχει τα δεδομένα μέτρησης, και ιδίως τη συμβατότητα αυτών με το ιστορικό της κατανάλωσης και έχει την υποχρέωση διόρθωσης των μετρήσεων που προκύπτουν από τη μη ορθή συλλογής ή καταχώριση της διακινούμενης ενέργειας (άρθρα 91, 92, 93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ παρ. 5 άρθρο 13 και άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου),

β) ότι ο Προμηθευτής Ηλ. Ενέργειας οφείλει και αυτός να λαμβάνει υπόψη του και να διερευνά σημαντικές μεταβολές στην κατανάλωση της παροχής και να μην αξιώνει την καταβολή του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε περίπτωση εύλογης αμφισβήτησης του από τον Πελάτη (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, παρ. 2 άρθρο 37, άρθρο 45 και άρθρο 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες),

γ) τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση του Διαχειριστή του Δικτύου

Διανομής Ηλ. Ενέργειας για έγγραφη απάντηση σε αίτημα Πελάτη εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών (Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές).

2. 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).

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 στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, άρθρα 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ ΕφΠατρών 579/2003).

4. α) Τη μη απάντηση της εταιρείας ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. στο αίτημα του Πελάτη, όπως αυτό διαβιβάστηκε με τα από 16 Μαρτίου 2017 και 19 Μαΐου 2017 έγγραφα της Αρχής μας σχετικά με τον επανέλεγχο των καταναλώσεων των τελευταίων ετών και ιδίως του τελευταίου, ιδιαίτερα υψηλού Λογαριασμού Κατανάλωσης,

β) τον μη έλεγχο και την αναστολή της αξίωσης του υπό κρίση Λογαριασμού Κατανάλωσης από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και

γ) τη μη αιτιολογημένη απάντηση της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. σχετικά με τον διακανονισμό της συνολικής ληξιπρόθεσμης οφειλής της παροχής ύψους 13.488 ευρώ, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, μηνιαία προτεινόμενη δόση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής),

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

Γ) Απευθύνει Σύσταση :

Προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. :

Να προχωρήσει άμεσα σε έκδοση αιτιολογημένης έκθεσης σχετικά με τον έλεγχο και την ορθότητα ή την τυχόν διόρθωση των καταναλώσεων των τελευταίων πέντε (5) ετών της υπό κρίση παροχής

Προς την εταιρεία

Να προχωρήσει α) σε αναστολή της αξίωσης του υπό κρίση αμφισβητούμενου Λογαριασμού Κατανάλωσης έως και την έκδοση της ως άνω έκθεσης και β) στον αιτιολογημένο διακανονισμό της συνολικής ληξιπρόθεσμης οφειλής της παροχής, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, μηνιαία προτεινόμενη δόση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής).

II) Καλεί τις εταιρείες και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και την κ. Μαρία Φιλιππαίου 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 και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η κ. Μαρία Φιλιππαίου 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

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. Γραφείο Υπουργού Επικρατείας
kathimerinotita@ypep.gr

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