



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 7 Απριλίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :10368

ΠΡΟΣ:

1. ...

2. ΔΕΗ Α.Ε
Διεύθυνση Πωλήσεων
Ναυαρίνου 10
106 80 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 8 Μαρτίου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 7151) σχετικά με τη μη χορήγηση Πολυτεχνικού Τιμολογίου για προμήθεια ηλ. ρεύματος τετραμήνου λόγω καθυστέρησης υποβολής των απαιτούμενων δικαιολογητικών, παρά την πλήρωση των προϋποθέσεων χορήγησης του Τιμολογίου και έχοντας υπόψη:

α) Ότι η τακτική συγκέντρωση και υποβολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών συνιστά σύνθετη διοικητική διαδικασία κατά την οποία μπορεί να προκύψουν ελλείψεις ή καθυστερήσεις λόγω και παραγόντων που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής του καταναλωτή, παρά την τήρηση από αυτούς της επιμέλειας που αναμένεται από τον μέσο, συνετό συναλλασσόμενο (330 ΑΚ) , επιφέροντας ζημία σε ομάδα Ευάλωτων Πελατών,

β) τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ την παρ. 2 του άρθρου 21 του Συντάγματος), 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 διεύρυνση των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών (βλ. Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 1998, σελ. 96),

ε) ότι σύμφωνα με τα ανωτέρω, η εταιρεία οφείλει να παρέχει ένα εύλογο διάστημα, μετά την έκδοση λογαριασμού κατανάλωσης, ο οποίος έχει δεν έχει τιμολογηθεί με το Τιμολόγιο Πολυτέκνων, προκειμένου να διαπιστωθούν οι λόγοι μη χορήγησης του Τιμολογίου και να

διορθωθούν ή να συμπληρωθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά (βλ. και άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει),

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 στην πίστωση του ημίσεως της αξίας που προκύπτει από την ανατιμολόγηση του οικείου τετραμήνου με το Ειδικό Οικιακό Τιμολόγιο Πολυτέκνων,
- β) να αναμορφώσει την υπό κρίση εμπορική πρακτική χορήγησης του Τιμολόγιο Πολυτέκνων σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

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

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και ο 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 Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

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