

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 5 Απριλίου 2023  
Αριθ. Πρωτ. :15339

**ΠΡΟΣ:**

1. Πίνακα αποδεκτών

2. ΔΕΗ Α.Ε  
Χαλκοκονδύλη 30  
104 32 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης των αναφορών καταναλωτών στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των υπό κρίση φακέλων, σχετικά με την ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στην έκδοση Λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, η οποία ξεπέρασε, σε κάποιες περιπτώσεις, ακόμα και το ένα (1) έτος και έχοντας υπόψη:

α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών για τον καθορισμό των συνεπειών σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της Σύμβασης, όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης με ευθύνη του Προμηθευτή, ιδίως με τη μορφή ποινικών ρητρών, αποζημιώσεων και διακανονισμών επιστροφών (βλ. 18 παρ. 2 εδ. ιε' Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες),

β) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της, καθυστέρησε σημαντικά την έκδοση Έναντι και Εκκαθαριστικών Λογαριασμών λόγω τεχνικών προβλημάτων σχετικών με την αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησής,

γ) την ενημέρωση της Αρχής από καταναλωτές σχετικά με τη συμφωνία περί έκδοσης μηνιαίων Λογαριασμών Κατανάλωσης από την εταιρεία αλλά και την πρακτική της συλλογής μετρητικών δεδομένων πέντε (5) φορές των χρόνων, ανά δίμηνο, πλην των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου, από την ΕΔΑ Αττικής Α.Ε.,

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 καταβολή ποινικής ρήτρας προς τους καταναλωτές φυσικού αερίου, ίσης με δέκα (10) ευρώ για κάθε καθυστέρηση έκδοσης διμηνιαίου Έναντι ή Εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης και

β) Να προχωρήσει άμεσα στον καθορισμό των ποινικών ρητρών σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

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

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν αποδεχθεί 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 Ανάπτυξης και Επενδύσεων  
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. ΔΕΗ Α.Ε.  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα