



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 16 Μαΐου 2023
Αριθ. Πρωτ. :22625

ΠΡΟΣ:

1.

2.

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 11.1.2023 αναφοράς της κ. (αρ. πρωτ. εισερχομένου 1204/11.1.2023) 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 άρνηση της εταιρείας να προβεί στον νόμιμο έλεγχο και τη διόρθωση προφανώς λανθασμένης ένδειξης βάση της οποίας πραγματοποιήθηκε αλλαγή Πελάτη στην παροχή, με αποτέλεσμα την υπερχρέωση του νέου Πελάτη και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι η εταιρεία έχει την υποχρέωση ελέγχου της ορθότητας των δεδομένων μέτρησης. Ειδικότερα, η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διενεργεί ελέγχους της ορθότητας των δεδομένων μέτρησης, ελέγχοντας τη μέτρηση σε σχέση με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής, αντίστοιχες καταναλώσεις Πελατών ή της τυπικής καμπύλης κατανάλωσης του σημείου παράδοσης.

Ο έλεγχος αυτός πραγματοποιείται είτε με πρωτοβουλία της εταιρείας είτε μετά από αίτημα του Πελάτη και λαμβάνει χώρα σε κάθε καταμέτρηση της εταιρείας ή σε κάθε γνωστοποίηση ένδειξης από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή.

Σε περίπτωση κατά την οποία υπάρχουν ενδείξεις ότι η μέτρηση είναι αβάσιμη, η εταιρεία προχωρά σε έκτακτη επιτόπια καταμέτρηση και διόρθωση της κατανάλωσης με σχετική εκτίμηση (άρθρα 10 παρ. 2 και 19, 20, 21 Κανονισμού Μετρήσεων Φυσικού Αερίου).

2. Ότι η αξίωση μη νόμιμης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως επιθετική 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, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ Εφ Πατρών 579/2003).

3. α) Ότι η καταναλώτρια αμφισβητεί εύλογα την προφανώς λανθασμένη ένδειξη μέτρησης 419 κ.μ. για το χρονικό διάστημα από 17-05-2022 έως και 15-12-2022, όπου σύμφωνα με διδάγματα της κοινής πείρας, η κατανάλωση φυσικού αερίου είναι ιδιαίτερα χαμηλή, ενώ και η αμέσως προηγούμενη εκκαθαρισμένη κατανάλωση του προηγούμενου καταναλωτή, είναι ιδιαίτερα χαμηλή, και υπολείπεται σημαντικά της εκτίμησης της ίδιας της εταιρείας (πραγματικά στοιχεία κατανάλωσης για το σχετικό χρονικό διάστημα δεν υπεβλήθησαν στην Αρχή),

β) ότι, παρά το σχετικό αίτημα του Πελάτη και της Αρχής η εταιρεία, αρνείται αβάσιμα να ασκήσει τις αρμοδιότητές της για έλεγχο και διόρθωση και περαιτέρω, δηλώνει ότι δεν προβαίνει σε ελέγχους βασιμότητας των καταναλώσεων σε κάθε γνωστοποίηση ένδειξης

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία

α) Να προχωρήσει άμεσα στη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης με αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης για το χρονικό διάστημα από την τελευταία πραγματική λήψη ένδειξης έως και τις 17-05-2022 και από τις 17-05-2022 έως και 15-12-2022, σύμφωνα με την τυπική καμπύλη κατανάλωσης της παροχής.

β) Να προχωρήσει άμεσα στην πλήρη και νόμιμη άσκηση των αρμοδιοτήτων της για έλεγχο και διόρθωση των ενδείξεων των καταναλώσεων, σύμφωνα με την ως άνω κείμενη νομοθεσία.

II) Καλεί την εταιρεία και την 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 και η 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 Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες και την ενημέρωση της Αρχής μας.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. . Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα

3.