

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 27 Φεβρουαρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :12702

ΠΡΟΣ:

1.

2. Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου Α.Ε. (Επαον Eda)
Λεωφόρος Μεσογείων 109-11
11526 Αθηνά

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 5 Φεβρουαρίου 2024 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 7271/5.2.2024) 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 τη χρέωση 964,21 ευρώ, πλέον ΦΠΑ, για την εργασία της αποσύνδεσης μετρητή με επέμβαση στην εξωτερική εγκατάσταση ιδιοκτησίας της λόγω μη παροχής πρόσβασης στον μετρητή για τη λήψη ενδείξεων μέτρησης, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Η εταιρεία ΔΕΔΑ Α.Ε, ως προμηθευτής υπηρεσιών διαχείρισης του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, οφείλει να τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει), όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. άρθρο 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας (άρθρο 8 ν. 2251/1994) εντάσσεται η πλήρης ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την επικείμενη απενεργοποίηση του μετρητή τους με εξωτερική επέμβαση, μέσω των Επίσημων Μέσων Επικοινωνίας, με αναφορά στη χρέωση της σχετικής εργασίας (άρθρα 17 και 30 Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου).

2. Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9γ, δε, ε, και 9ζ εδ. του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191),

«Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει, απαγορεύονται, ως αθέμιτες, οι παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές.

Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε,

3. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας υπόψη:

Ότι η εταιρεία στις έγγραφες αλλά και τηλεφωνικές ενημερώσεις της προς τον καταναλωτή δεν αναφέρει την ακριβή αξία χρέωση της σχετικής εργασίας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (βλ. άρθρο 30 Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου), με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην μπορεί να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής σχετικά με το κόστος της αποσύνδεσης φυσικού αερίου,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΔΑ Α.Ε. να προχωρήσει :

α) Στη μείωση της υπό κρίση χρέωσης κατά το ήμισυ της αξίας αυτής και

β) στην ορθή, σαφή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών για τις χρεώσεις της, σύμφωνα με τις σχετικές Συστάσεις της Αρχής (βλ. υπ' αριθ. 49904/11-10-2023 έγγραφη Σύσταση της Αρχής).

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΔΑ Α.Ε και τον κ. 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 ΔΕΔΑ Α.Ε. και ο κ. 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 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
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

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

