



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Διονύσιος Ραυτόπουλος

Αθήνα 16 Ιουλίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :41025

ΠΡΟΣ:

1. κ. Χ

2. ΔΕΗ Α.Ε
Χαλκοκονδύλη 30
10342 Αθηνά

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 3.7.2024 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 38656) της Χ 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 αναφορικά με την παράνομη διακοπή ηλεκτροδότησης της οικίας της και έχοντας υπόψη:

1. Ότι ο Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας είναι υποχρεωμένος να προβεί σε ανάκληση της εντολής απενεργοποίησης μετρητή σε περίπτωση καταβολής της ληξιπρόθεσμης οφειλής του Πελάτη (παρ. 3 του άρθρου 6 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης).

2. Ότι η μη νόμιμη διακοπή της ηλεκτροδότησης 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, και αποτελεί αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ 579/2003 Εφ Πατρών).

3. Η ΔΕΗ Α.Ε. θεωρεί ότι ο καταναλωτής εφόσον αποπληρώσει την οφειλή του θα πρέπει να της αποστείλει τα σχετικά αποδεικτικά έγγραφα και να αιτηθεί την ανάκληση της εντολής διακοπής της ηλεκτροδότησης, που είναι όμως μια διαδικασία που αγνοούν οι καταναλωτές.

4. Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν προέβη σε ανάκληση της εντολής απενεργοποίησης μετρητή που δόθηκε στις 14.2.2024 παρά την εξόφληση της σχετικής οφειλής στις 28.2.2024, ως οφείλει, σύμφωνα με τα ως άνω υπό (1) οριζόμενα,

β) ότι, λόγω της μη ανάκλησης της εντολής απενεργοποίησης, η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προέβη, στις 1.7.2024 σε διακοπή ηλεκτροδότησης της υπό κρίση παροχής, με αποτέλεσμα τη διακινδύνευση της επιβαρυσμένης υγείας της καταναλώτριας,

γ) ότι ζητήματα σχετικά με την ηθική βλάβη και τη χρηματική ικανοποίηση λόγω αυτής (ΑΚ 932 επ.) ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην εκτίμηση του δικαστηρίου και δεν μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο διαμεσολάβησης από την Αρχή,

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 άμεσα στην καταβολή αποζημίωσης αξίας πενήντα (50) ευρώ για εκάστη μέρα της παράνομης διακοπής ηλεκτροδότησης, έναντι εξόδων σίτισης καθώς και την καταβολή των τελών επανασύνδεσης,

β) να τροποποιήσει κατάλληλα τις εσωτερικές της διαδικασίες ώστε να προχωράει αυτόματα σε ανάκληση των εντολών διακοπής εφόσον έχουν εξοφληθεί οι επίμαχες οφειλές.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και την κ. Χ 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 η κ. Χ 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 Ρ.Α.Α.Ε.Υ. και στη 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 Αποβλήτων Ενέργειας και Υδάτων (Ρ.Α.Α.Ε.Υ.)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα