

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Διονύσιος Ραυτόπουλος

Αθήνα 28 Μαΐου 2025
Αριθ. Πρωτ. :26913

ΠΡΟΣ:

1. κ. Χ

2.ZENIO Α.Ε.
26ης Οκτωβρίου 54-56
54627 Καλαμαριά Θεσσαλονίκης

3. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 30.1.2025 αναφοράς (αρ. πρωτ. Εισερχομένου 5567/30.1.2025) του κ. 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, σχετικά με τον μη ορθή καταγραφή των δεδομένων μέτρησης στην αίτηση- σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας κατά την διαδικασία αλλαγής παρόχου και την ταυτόχρονη άρνηση διόρθωσής τους από τον διαχειριστή δικτύου και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει την υποχρέωση ελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων σε περίπτωση αλλαγής Προμηθευτή (βλ. άρθρο 7 Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης),

β) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει υποχρέωση ελέγχου των δεδομένων μέτρησης σε σχέση με τα ιστορικά δεδομένα μέτρησης της παροχής, σε κάθε καταχώριση μέτρησης, προκειμένου να διαπιστώνονται πιθανά λάθη στη λήψη των ενδείξεων ή στη λειτουργία του εξοπλισμού (βλ. άρθρα 91, 92 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρα 10 και 12 Εγχειριδίου Μετρητών και Μετρήσεων, άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει, ΑΚ 288),

γ) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει υποχρέωση σύνταξης τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης (βλ. άρθρο 93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρο 14 Εγχειριδίου Μετρητών και Μετρήσεων, άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας) σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία των μετρήσεων, για χρονικό διάστημα το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει τους 12 μήνες που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος ή το ήμισυ της περιόδου μεταξύ του τελευταίου ελέγχου ή δοκιμής του μετρητή, όποια από τις δύο περιόδους είναι η συντομότερη (άρθρο 93 Κώδικα ΕΔΔΗΕ, εδ. δ) παρ. 7 άρθρο 14 του Εγχειριδίου),

δ) ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής δύναται να προβαίνει σε εκτιμήσεις για τον καθορισμό των δεδομένων μέτρησης, σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμες οι αντίστοιχες μετρήσεις (άρθρο 93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ),

ε)ο πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με την παρ ΣΤ του άρθρου 7 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης έχει την υποχρέωση κατά την υποβολή Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου να " περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:... Την ένδειξη του Μετρητή Φορτίου, αν ο μετρητής είναι Μη Τηλεμετρούμενος, με τη συνοδεία του απαραίτητου φωτογραφικού υλικού το οποίο μεταφορτώνεται στην ειδική πλατφόρμα που αναπτύσσει ο Διαχειριστής του Δικτύου, μόλις αυτή καταστεί λειτουργική. Μέχρι την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας του προηγούμενου εδαφίου, το φωτογραφικό υλικό διατηρείται στο αρχείο του νέου Εκπροσώπου Μετρητών Φορτίου και διατίθεται στον Διαχειριστή του Δικτύου κατόπιν σχετικού αιτήματος. Η εισαχθείσα ένδειξη έναρξης της Εκπροσώπησης της παροχής από τον νέο Εκπρόσωπο Μετρητών Φορτίου, αφού ελεγχθεί σύμφωνα με τα τεχνικά και ιστορικά στοιχεία που διατηρεί ο Διαχειριστής του Δικτύου για την παροχή, αποστέλλεται αυθημερόν στον προηγούμενο Εκπρόσωπο Μετρητών Φορτίου προς έγκριση. Σε περίπτωση που εντός δύο (2) ημερών δεν ληφθεί από το Μηχανογραφικό Σύστημα του ΔΕΔΔΗΕ ένσταση από τον προηγούμενο Εκπρόσωπο Μετρητών Φορτίου, η ένδειξη του επόμενου Εκπροσώπου Μετρητών Φορτίου γίνεται δεκτή. Σε αντίθετη περίπτωση κατά την οποία υπάρχει ένσταση από τον προηγούμενο Εκπρόσωπο Μετρητών Φορτίου, θα πραγματοποιείται λήψη ένδειξης για την Εκπροσώπηση της παροχής από τον Διαχειριστή του Δικτύου. Η ένδειξη του Μετρητή Φορτίου δεν απαιτείται για τις περιπτώσεις που κατά την κρίση του Διαχειριστή του Δικτύου συντρέχουν λόγοι έκτακτης λήψης ένδειξης. Ο Διαχειριστής του Δικτύου δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα του κατάλογο των περιπτώσεων για τις οποίες θα διενεργείται έκτακτη λήψη ένδειξης."

2. α) Ότι η εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ZENIΘ Α.Ε. ενημερώθηκαν από τον καταναλωτή για τη μη ορθή καταχώρηση των ενδείξεων της υπό κρίση παροχής στην αίτηση- σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας,

β) ότι η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε. ως νέος Εκπρόσωπος του επίμαχου μετρητή κατά την αλλαγή παρόχων δεν παρουσίασε κανένα στοιχείο από όπου να πιστοποιείται η ένδειξη του μετρητή που υπέβαλε στη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου προς την ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ως το διαχειριστή του δικτύου, ως όφειλε, κατά παράβαση του άρθρου 7 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης

γ) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ως ο διαχειριστής του δικτύου, ανατιολόγητα δεν προβαίνει σε διόρθωση της λανθασμένης μέτρησης παρά την ύπαρξη φωτογραφικού υλικού από τον καταναλωτή,

δ) ότι η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε. αξιώνει την ως άνω οφειλή κατανάλωσης που βασίζεται σε λανθασμένα μετρικά δεδομένα που η ίδια απέστειλε και χωρίς να διαθέτει το απαιτούμενο από το ρυθμιστικό πλαίσιο αποδεικτικό υλικό, ενώ δεν έχει προχωρήσει σε σχετικές διορθωτικές ενέργειες,

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

Ι) Απευθύνει Σύσταση προς:

α) την ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε να προχωρήσει στην διόρθωση των επίμαχων μετρήσεων κατά την αλλαγή παρόχου σύμφωνα με το φωτογραφικό υλικό που προσκόμισε ο κ. Χ και

β) η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε. να προχωρήσει στην έκδοση του σχετικού διορθωτικού λογαριασμού για την παροχή του κ. Χ και να αναμορφώσει τις εσωτερικές της διαδικασίες σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Εγχειρίδιο Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης.

II) Καλεί τις εταιρίες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ZENIO Α.Ε. καθώς και τον 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 οι εταιρίες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ZENIO Α.Ε. και ο 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. για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Άννα Στρατινάκη

ΚΟΙΝ:

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

2. Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων Ενέργειας και Υδάτων (Ρ.Α.Α.Ε.Υ.)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα