

Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 22 Ιουνίου 2026
Αριθ. Πρωτ. :17108

ΠΡΟΣ:

1.....

2. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5

11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 8.6.2026 αναφορά του κ. (αρ. πρωτ. Εισερχομένου 15133/8.6.2026) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου, αναφορικά με την καθυστέρηση της διαδικασίας αλλαγής Πελάτη από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με αποτέλεσμα την έκδοση Λογαριασμού Κατανάλωσης για χρονικό διάστημα κατανάλωσης του επόμενου χρήστη του ακινήτου και έχοντας υπόψη:

1.α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την έναρξη Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και την αλλαγής εκπροσώπησης της παροχής εντός 2 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης Προμήθειας και την υποβολή Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Προμηθευτή προς την ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. με φωτογραφία ένδειξης μετρητή (βλ. άρθρα 16, 17, 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και άρθρα 5 και 7 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης),

β) τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη για την έναρξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τις διατάξεις σχετικά με την υποχρέωση ορθής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των Πελατών (βλ. άρθρα 8 και 9 γ. επ. ν. 2251/1994, παρ. 7 άρθρο 18 και άρθρο 31 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

2. Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. καθυστέρησε να προβεί στη διαδικασία Αλλαγής Πελάτη από 15-10-2025 έως 26-11-2025, αντί για το νόμιμο χρονικό διάστημα των δύο (2) ημερών,

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

Ι) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.:

Να προχωρήσει άμεσα στη διόρθωση του χρόνου εκπροσώπησης της υπό κρίση παροχής στις 07-11-2025.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και τον κ. ... να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες και την ενημέρωση της Αρχής μας.

Η Υποδιοικήτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Δρ. Βασιλική Μπώλου

KOIN:

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

2. ΠΑΑΕΥ

3. ZENIO Α.Ε.