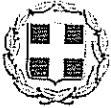


556L



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 1 Μαρτίου 2023  
Αριθ. Πρωτ. :9267

**ΠΡΟΣ:**

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων  
Υπηρεσία Συντονισμού  
Γραφείο Κοινοβουλευτικών Θεμάτων  
Νίκης 5  
10563 Σύνταγμα

**ΘΕΜΑ:** Απάντηση στο υπ' αριθ. 16866-22/02/2023 έγγραφό σας με θέμα: «Κοινοβουλευτικός Έλεγχος», επί της Ερώτησης με αρ. πρωτ. 2391/21-02-2023

Όπως γνωρίζετε, η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τη συμβιβαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχει διαπιστώσει σημαντικά προβλήματα στην ορθή εκτέλεση των υποχρεώσεων της εταιρείας ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ειδικότερα, σημαντικές καθυστερήσεις στις συνδέσεις των παροχών με το Δίκτυο, στην επισκευή των μετρητικών διατάξεων, στην καταμέτρηση των καταναλώσεων. Επιπλέον, διαπιστώθηκαν σημαντικά προβλήματα λόγω έκδοσης λανθασμένων εκκαθαριστικών λογαριασμών κατανάλωσης καθώς και μη νόμιμης, αιτιολογημένης και έγκαιρης διόρθωσης των σχετικών καταναλώσεων.

Σε συνέχεια των ως άνω διαπιστώσεων, η Αρχή έχει εκδώσει πληθώρα εγγραφών Συστάσεων προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. τις οποίες έχει κοινοποιήσει στις αρμόδιες Αρχές, ήτοι τα συναρμόδια Υπουργεία και την ΡΑΕ, η οποία είναι αρμόδια για την εποπτεία της αγοράς και την επιβολή κυρώσεων σε περίπτωση παραβιάσεων της κείμενης νομοθεσίας. Μάλιστα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κάθε χρόνο, εκδίδει και καταθέτει στο Κοινοβούλιο αναλυτική Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων όπου πραγματοποιείται εκτενής αναφορά και στα ζητήματα και προβλήματα που αφορούν στην αγορά Ενέργειας.

Περαιτέρω σε σχέση με τα όσα αναφέρονται στην Ερώτηση και αφορούν στις αρμοδιότητες της Αρχής, θα θέλαμε να επισημάνουμε ειδικότερα τα εξής:

Τα θέματα της Ερώτησης αφορούν:

1. Έκδοση αυξημένων Έναντι Λογαριασμών Κατανάλωσης.
2. Αυθαίρετη Κατανομή Κατανάλωσης.
3. Καθυστερήσεις στην καταμέτρηση και έκδοση Εκκαθαριστικών Λογαριασμών Κατανάλωσης και
4. Έκδοση υπέρογκων Λανθασμένων Λογαριασμών Κατανάλωσης.

1. Έκδοση αυξημένων Έναντι Λογαριασμών Κατανάλωσης

Ως προς το πρώτο ζήτημα, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η Αρχή δεν έχει διαπιστώσει την αποστολή κατ' εκτίμηση ενδείξεων από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προς τους Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας μη συμβατών με το ιστορικό κατανάλωσης των παροχών των καταναλωτών.

Στο υπό εξέταση ερώτημα, για παράδειγμα, θα πρέπει να διερευνηθεί εάν η κατ' εκτίμηση κατανάλωση των



1000 kwh είναι συμβατή με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής και όχι με την πραγματική κατανάλωση της παροχής, η οποία μπορεί να διαφοροποιήθηκε από τα ιστορικά δεδομένα, σε περίπτωση μη χρήσης του ακινήτου ή αλλαγής των καταναλωτικών συνηθειών.

Αντίθετα, η Αρχή είτε διερευνά είτε έχει διαπιστώσει ήδη περιπτώσεις στις οποίες οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας εκδίδουν υπέρογκους Έναντι Λογαριασμούς Κατανάλωσης μη βασιζόμενοι στις ενδείξεις της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Προς τούτο, σας αποστέλλουμε συνημμένα σχετική έγγραφη Σύσταση της Αρχής.

Σε κάθε περίπτωση, οι αναφορές οι οποίες έχουν υποβληθεί στην Αρχή σχετικά με το ζήτημα των αυξημένων Έναντι καταναλώσεων, κατά τα τελευταία έτη, είναι 103.

## 2. Αυθαίρετη Κατανομή Κατανάλωσης

Η Αρχή δεν έχει διαπιστώσει περιπτώσεις αυθαίρετης κατανομής κατανάλωσης σε εκκαθαριστικούς λογαριασμούς. Η κατανομή της κατανάλωσης πραγματοποιείται σε αναλογία με τις ημέρες κατανάλωσης εκάστου μηνός τιμολόγησης.

## 3. Καθυστερήσεις στην καταμέτρηση

Σχετικά με το ζήτημα των καθυστερήσεων στη συλλογή των μετρήσεων και την έκδοση τετραμηνιαίων ή Τελικών λογαριασμών κατανάλωσης, η Αρχή έχει γίνει αποδέκτης, κατά τα τελευταία έτη, 337 αναφορών. Το ζήτημα αυτό απασχολεί την Αρχή διαχρονικά και είναι ιδιαίτερα προβληματικό σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει μεταβιβάσει τη χρήση της παροχής και συνεχίζει να χρεώνεται κατανάλωση του επόμενου χρήστη.

Περαιτέρω, η μη τακτική καταμέτρηση, επηρεάζει την τήρηση των ορίων ΚΟΤ με αποτέλεσμα πολλοί Ευάλωτοι καταναλωτές να απεντάσσονται για οκτάμηνα ή ακόμα και ολόκληρα έτη τιμολόγησης με ΚΟΤ (βλ. συνημμένη έγγραφη Σύσταση Αρχής).

Η εγκατάσταση “έξυπνων” τηλεμετρούμενων μετρητών κατανάλωσης, της οποίας το 80% θα έπρεπε να έχει ολοκληρωθεί έως το 2020, σύμφωνα με το άρθρο 59 του ν. 4001/2011, θα επιλύσει οριστικά το ζήτημα των Έναντι Λογαριασμών κατανάλωσης.

Έως τότε, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής καταχώρισης των ενδείξεων τους στον ΔΕΔΔΗΕ, μέσα όμως σε συγκεκριμένες ημερομηνίες και μόνο κατά την ημερομηνία έκδοσης των Έναντι Λογαριασμών και όχι κατά την ημερομηνία των Εκκαθαριστικών οι οποίοι ενδέχεται, για κάποιο λόγο, να μην εκδοθούν, με συνέπεια να εκδίδεται και πάλι Έναντι Λογαριασμός.

Όπως έχει αναφέρει ήδη η Αρχή, (βλ. από 20 Σεπτεμβρίου 2022 σχετικό Δελτίο Τύπου), “Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί επιβεβλημένη την προσπάθεια από όλους για την εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας και παράλληλα την επίσπευση της εγκατάστασης “έξυπνων” μετρητών παντού”. Μέχρι τότε, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής καταχώρισης των ενδείξεων κατανάλωσης ώστε οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, και ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) να εκδίδουν εκκαθαριστικούς λογαριασμούς σε μηνιαία βάση”.

## 4. Έκδοση υπέρογκων Λανθασμένων Λογαριασμών Κατανάλωσης.

Η έκδοση λανθασμένων Εκκαθαριστικών Λογαριασμών, είτε αυτοί αφορούν σε τετραμηνιαία κατανάλωση είτε σε έκτακτη κατανάλωση λόγω αλλαγής Προμηθευτή, απασχολεί σταθερά την Αρχή εδώ και πολλά έτη. Το φαινόμενο αυτό είναι ιδιαίτερα επιζήμιο για τους καταναλωτές οι οποίοι καλούνται να καταβάλουν ιδιαίτερα αυξημένους λογαριασμούς κατανάλωσης και είναι εξόχως προβληματικό το γεγονός ότι συνεχίζει να υφίσταται παρά την ύπαρξη συγκεκριμένης νομοθεσίας η οποία επιβάλλει τον χειροκίνητο και αυτόματο έλεγχο των ενδείξεων οι οποίες καταχωρούνται στο σύστημα, σε σχέση με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής καθώς και τον έλεγχο του φωτογραφικού υλικού των ενδείξεων.

Η Αρχή, πέραν των έγγραφων Συστάσεων σε εκατοντάδες αναφορές καταναλωτών, δείγμα των οποίων αποστέλλουμε συνημμένα, έχει απευθυνθεί εδώ και μεγάλο χρονικό διάστημα και συστηματικά προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, θέτοντας το ζήτημα της ύπαρξης και της εφαρμογής συστήματος ελέγχου των ενδείξεων, χωρίς να έχει λάβει ως σήμερα κάποια απάντηση.

Σας αποστέλλουμε συνημμένα τα σχετικά έγγραφα προς τη ΡΑΕ τα οποία αφορούν σε δειγματοληπτικές υποθέσεις μιας μόνο περιοχής της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την οποία, κατά τα παρελθόντα έτη, επανειλημμένως λαμβάναμε αναφορές για εσφαλμένες ενδείξεις καθώς και περί άρνησης διόρθωσης των ενδείξεων αυτών παρά τις σχετικές Συστάσεις της Αρχής.

Περαιτέρω, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η διόρθωση των ανωτέρω καταναλώσεων, όταν πραγματοποιείται, καθυστερεί ιδιαίτερα και δεν συνοδεύεται με αναλυτική έκθεση αιτιολόγησης των δεδομένων μέτρησης, όπως επιβάλλει η κείμενη νομοθεσία.

Οφείλουμε, δε, να σημειώσουμε ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. συνεχίζει να διορθώνει καταναλώσεις πέραν των δώδεκα (12) μηνών από τη διαπίστωση του προβλήματος, σε αντίθεση με την κείμενη νομοθεσία (βλ. σχετική συνημμένη έγγραφη Σύσταση).

Τέλος, αναφέρουμε ότι κατά το έτος 2022 η Αρχή μας έγινε αποδέκτης ιδιαίτερος αυξημένου αριθμού αναφορών κατά παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας. Επεξεργαστήκαμε συνολικά 13.872 αναφορές το 2022 από τις οποίες 5.146 αφορούσαν στον κλάδο της Ηλεκτρικής Ενέργειας. Ωστόσο η συντριπτική πλειονότητα αυτών (περίπου το 1/2 των 5.146) αφορούσαν την εφαρμογή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής Προμήθειας, θέμα για το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε αναλυτικά την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής στις 23-06-2022. Η Ρήτρα Αναπροσαρμογής ανεστάλη με άμεση νομοθετική ρύθμιση του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας που περιλήφθηκε στον ν. 4951/2022 (ΦΕΚ Α 129/04.07.2022). Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την πρόβλεψη να ενημερώνουν οι Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας τους καταναλωτές για το ύψος των χρεώσεων σε μηνιαία βάση ενίσχυσε την διαφάνεια και την ορθή πληροφόρηση. Η νομοθετική ρύθμιση σε συνδυασμό με την επιδότηση των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος είχε ως συνέπεια τη δραστική μείωση των αναφορών των καταναλωτών από το τέταρτο τρίμηνο του 2022 και εντεύθεν (βλ. σχετικό από 24-06-2022 Δελτίο Τύπου).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτις

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, ... 1/3/2023 ...

#### ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας  
Γραφείο Υπουργού  
Μεσογείων 119  
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων  
Γραφείο Υπουργού  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

#### Συνημμένα έγγραφα:

- 1) έξι (6) έγγραφα Συστάσεις της Αρχής
- 2) δύο (2) έγγραφα προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
- 3) δύο (2) Δελτία Τύπου