



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 23 Μαΐου 2022
Αριθ. Πρωτ. :21081

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε.

3. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 31 Μαρτίου 2022 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 13214/31.3.2022), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου, σχετικά με την αξίωση από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. καταβολής οφειλής ύψους 2.021 ευρώ για χρονικό διάστημα δύο ετών (02-08-2019 έως και 07-12-2021) μετά την καταγγελία της σύμβασης Προμήθειας από την καταναλώτρια (17-09-2019), λόγω μη εμπρόθεσμης διακοπής ηλεκτροδότησης του ακινήτου έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την παύση εκπροσώπησης της παροχής και τη λύση της σύμβασης Προμήθειας εντός τριάντα ημερών από την καταγγελία της σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (βλ. άρθρα 21 και 22 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και παρ. 18 άρθρο 5 και άρθρο 7 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης),

β) ότι η άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας δεν επιδέχεται αίρεση (Α. Γεωργιάδη – Μ. Σταθόπουλο, ΑΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΞ – ΚΑΤ' ΑΡΘΡΟ ΕΡΜΗΝΕΙΑ, 2004, άρθρα 416-454 ΑΚ, σελ 452).

2. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., μετά την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης από τον Προμηθευτή λόγω οικειοθελούς διακοπής ηλεκτροδότησης, έχει την υποχρέωση διακοπής της τροφοδότησης, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών και διενέργεια έκτακτης καταμέτρησης (βλ.

Εγγυημένες Υπηρεσίες Προς Καταναλωτέςπαρ. 19 άρθρο 5 Εγχειριδίου ΕΜΠΔ).

β) Ότι σε περίπτωση αδυναμίας συλλογής μετρήσεων, η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια για την αντιμετώπιση του προβλήματος και την αποκατάσταση της συλλογής των μετρήσεων, σε συνεργασία με τον Χρήστη και τον Προμηθευτή της παροχής, εντός τριάντα (30) ημερών (βλ. παρ. 6 άρθρο 90 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, βλ και άρθρο 8 ν.2251/1994 σχετικά με την ενημέρωση του καταναλωτή για προβλήματα στις μετρήσεις).

γ) Ότι σε περίπτωση μη διασφάλισης πρόσβασης στις μετρητικές διατάξεις ή αδικαιολόγητης κωλυσιεργίας Χρήστη για την πραγματοποίηση ελέγχων στην εσωτερική εγκατάσταση, η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει σε διακοπή της σύνδεσης της παροχής από έτερο σημείο του Δικτύου Διανομής (άρθρα 54, 80 και 100 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ).

3. α) Ότι, σύμφωνα με τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας αλλά και τις ειδικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας και η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχουν υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τυχόν προβλήματα στη συλλογή των μετρήσεών τους (άρθρο 8 ν. 2251/1994, άρθρο 31 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, άρθρο 90 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, Εγγυημένες Υπηρεσίες Προς Καταναλωτές) και

β) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. οφείλει να ορίζει και να τηρεί με συνέπεια συναντήσεις με τους καταναλωτές για την εκτέλεση εργασιών με χρονικό διάστημα το οποίο δεν ξεπερνά τις τρεις ώρες (βλ. άρθρο 4.3 Εγγυημένες Υπηρεσίες Προς Καταναλωτές υπ' αριθ. Α 1151/2019).

4. Το γεγονός 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, άρθρα 14 και 16 Εγχειριδίου Μετρητών και Μετρήσεων).

5. Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος, ενώ 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, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. Εφ Πατρών 579/2003).

6. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. αρνείται να προβεί στην εκκαθάριση της οφειλής και την έκδοση Λογαριασμού Κατανάλωσης για την υπό κρίση παροχή για το νόμιμο διάστημα ισχύος της σύμβασης ήτοι τριάντα (30) ημέρες από την καταγγελία της σύμβασης (18-09-2019) αλλά αξιώνει την καταβολή των οφειλών έως τις 07-12-2021,

β) ότι η πραγματοποίηση καταμέτρησης δεν αποτελεί νόμιμο λόγο μη λύσης της σύμβασης Προμήθειας, καθώς και ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να καθίσταται δέσμιος και να εξαρτά τη λύση της σύμβασης του από τις πράξεις των επόμενων χρηστών του ακινήτου ή της τήρησης των υποχρεώσεων της εταιρείας ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε..

γ) ότι, σε κάθε περίπτωση, η παραβίαση των υποχρεώσεων της εταιρείας ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με

την αποκατάσταση του προβλήματος συλλογής των μετρήσεων εντός τριάντα (30) ημερών ή της διακοπής της σύνδεσης της παροχής από έτερο σημείο του Δικτύου Διανομής, λόγω μη σύμπραξης των ιδιοκτητών του ακινήτου για τη συλλογή μετρήσεων τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την πρόκληση ζημίας στον χρήστη του ακινήτου του υπό κρίση ακινήτου (βλ. άρθρο 8 ν. 2251/1994, ΑΚ 330, 297 επ. 380, 914 επ.),

δ) ότι, ομοίως, η παραβίαση των υποχρεώσεων των εταιρειών ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με την ενημέρωση του καταναλωτή για τα προβλήματα συλλογής της τελικής μέτρησης της παροχής του τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την πρόκληση ζημίας στον καταναλωτή,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς τις εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ΔΕΗ Α.Ε. :

Η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να προχωρήσει σε αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής πριν και μετά το χρονικό σημείο νόμιμης λύσης της υπό κρίση σύμβασης Προμήθειας (17-10-2021), σύμφωνα με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής.

Η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. να προχωρήσει στην επανατιμολόγηση της ως άνω κατανάλωσης και στην έκδοση Τελικού Λογαριασμού σύμφωνα με τις ως άνω υποδείξεις της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ή τον ως άνω αναλογικό επιμερισμό της υπό κρίση κατανάλωσης, σε περίπτωση άρνησης της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

II) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που οι εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η 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).

III) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη 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 Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα