



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 22 Μαρτίου 2022  
Αριθ. Πρωτ. :11878

**ΠΡΟΣ:**

1. κ. Καλλιόπη Αλεξίου  
Περιοχή Πέτρα  
52100 Καστοριά

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

3. ΔΕΗ Α.Ε  
Χαλκοκονδύλη 30  
104 32 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 10 Ιανουαρίου 2022 αναφορά της κ. Καλλιόπης Αλεξίου (αρ. πρωτ. εισερχομένου 564/10.1.2022) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς με τη διόρθωση και τη χρέωση αναδρομικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για χρονικό διάστημα από 25-02-2019 έως και 11-09-2020, λόγω λανθασμένης ανάγνωσης και καταχώρισης των ενδείξεων της παροχής και έχοντας υπόψη:

1. α) Το γεγονός ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής έχει το δικαίωμα διόρθωσης των μετρήσεων που προκύπτουν από τη μη ορθή καταγραφή της διακινούμενης ενέργειας (παρ. 6 άρθρου 13 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, όπως ισχύει), 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 (άρθρο 93 Κώδικα ΕΔΔΗΕ, παρ. 7 άρθρου 14 Εγχειριδίου Μετρητών και Μετρήσεων),

β) ότι για τη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης ο Διαχειριστής του Δικτύου συντάσσει τεκμηριωμένη έκθεση, στην οποία προσδιορίζεται το μέγεθος, ο χρόνος εμφάνισης και η εξέλιξη του σφάλματος, λαμβάνοντας ιδίως τα ιστορικά στοιχεία μετρήσεων και στατιστικών στοιχείων (άρθρο 14 Εγχειριδίου).

2. α) Ότι οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας έχουν υποχρέωση αναστολής της αξίωσης εύλογα αμφισβητούμενων οφειλών (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, άρθρα 45 και 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες),

β) ότι η αξίωση μη νόμιμης 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).

2 α) Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. διαπίστωσε λανθασμένη συλλογή και καταχώριση των ενδείξεων της υπό κρίση παροχής στις 11-09-2020,

β) ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει σε διόρθωση της κατανάλωσης για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το νόμιμο χρονικό διάστημα των 12 μηνών από τη διαπίστωση του προβλήματος,

γ) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. αξιώνει την ως άνω οφειλή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο της νόμιμης διόρθωσης των 12 μηνών,

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

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

Να προχωρήσουν άμεσα στον αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης και τιμολόγησης της υπό κρίση παροχής για το χρονικό διάστημα από 11-09-2019 έως και 11-09-2020.

ΙΙ) Καλεί τις εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ΔΕΗ Α.Ε. και την κ. Καλλιόπη Αλεξίου να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

ΙΙΙ) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που οι εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ΔΕΗ Α.Ε. και η κ. Καλλιόπη Αλεξίου 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).

ΙV) 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  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)  
Πειραιώς 132  
11854 Αθήνα

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

5. ΔΕΗ Α.Ε.  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα