

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 13 Μαρτίου 2020
Αριθ. Πρωτ. :12923

ΠΡΟΣ:

1. κ. Μάρθα Οικονομοπούλου
Σεμιτέλου 5
11528 Αμπελόκηποι

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

3. ΔΕΗ Α.Ε
Διεύθυνση Πωλήσεων
Ναυαρίνου 10
106 80 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 14 Οκτωβρίου 2020 αναφοράς της κ. Μάρθας Οικονομοπούλου (αρ. πρωτ. εισερχομένου 46655/14.10.2019) 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 σχετικά με την αμφισβήτηση ιδιαίτερα αυξημένης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας μεγέθους 493 kWh της υπό κρίση παροχής για χρονικό διάστημα έξι (6) μόλις ημερών, από 18-07-2019 έως και 24-07-2019 και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει την υποχρέωση ελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων σε περίπτωση αλλαγής Προμηθευτή (βλ. παρ. 5 άρθρου 10 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου),

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, άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, 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 εντός 72 ωρών από την κοινοποίηση των αρχικών δεδομένων

μέτρησης (βλ. άρθρο 93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, παρ. 4 άρθρο 16 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, 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, παρ. 6 άρθρο 13 και παρ. 5 άρθρου 16 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).

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

3. 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).

4. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., παρά την υποχρέωση ελέγχου των ασυνήθιστα αυξημένων καταναλώσεων και αναστολής των σχετικών αξιώσεων, προέβη σε έκδοση λογαριασμού κατανάλωσης 493 kwh για χρονικό διάστημα έξι (6) μόλις ημερών, από 18-07-2019 έως και 24-07-2019 ενώ με βάση τον λογαριασμό αυτό προέβη και σε έκδοση ιδιαίτερα αυξημένου Έναντι Λογαριασμού Κατανάλωσης, 4.766 kwh και αξίας 1.266 ευρώ για χρονικό διάστημα διμήνου, απειλώντας με διακοπή ηλεκτροδότησης,

β) ότι μέρος της ως άνω υπό κρίση τιμολόγησης (487 kwh) σύμφωνα και με τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. είναι εμφανώς λανθασμένη και σύμφωνα με διόρθωση της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει πραγματοποιηθεί από 30-05-2019 έως και 05-07-2019,

γ) ότι και η ως άνω διόρθωση της κατανάλωσης πιθανόν αν μην ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα καθώς :

i) το υπό κρίση ακίνητο κατά το χρονικό διάστημα από 30-05-2019 έως και 05-07-2019 τελούσε σε διακοπή ηλεκτροδότησης λόγω αποχώρησης του μισθωτή (βλ. και υπεύθυνη δήλωση διαχειριστή) και

ii) η κατανάλωση του αμέσως προηγούμενου εξαμήνου κατανάλωσης από 21-11-2018 έως και 30-05-2019 είναι ιδιαίτερα χαμηλή (177 kwh),

και κατά συνέπεια, είναι πιθανόν η φερόμενη ως τελική ένδειξη της παροχής (54011) στις 30-05-2019 να μην είναι ορθή,

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

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

Να προχωρήσουν άμεσα στον νόμιμο έλεγχο και τη σχετική διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης και τιμολόγησης των 487 kWh για το χρονικό διάστημα από 21-11-2018 έως και 30-05-2019

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

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η κ. Μάρθα Οικονομοπούλου 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 Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες και την ενημέρωση της Αρχής μας.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

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

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