



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 23 Μαΐου 2017
Αριθ. Πρωτ. :18158

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου
Χαλκοκονδύλη 30
106 80 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση- Πόρισμα

Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης της από 17 Νοεμβρίου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 35677/17-11-16) 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 σύναψης Σύμβασης Προμήθειας και ηλεκτροδότησης του ακινήτου του για χρονικό διάστημα 53 ημερών και έχοντας υπόψη:

α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 16 και παρ. 7 άρθρο 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες και άρθρο παρ. 7 άρθρο 9 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου) αναφορικά με την έναρξη ισχύος εκπροσώπησης της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας από τον Πελάτη και εντός πέντε (5) ημερών από την υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας,

β) τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση κατάλληλης οργάνωσης για την ορθή εξυπηρέτηση των Πελατών καθώς και την υποχρέωση απάντησης του Προμηθευτή σε έγγραφα αιτήματα, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών (βλ. άρθρα 31, 32 και Παράρτημα III Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες),

γ) την υπαίτια καθυστέρηση εκπλήρωσης των ως άνω υποχρεώσεων από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., (βλ. από 17 Μαΐου 2017 έγγραφο ΔΕΗ Α.Ε.) και ιδίως την ανακριβή ενημέρωση του για τον χρόνο ηλεκτροδότησης και την μη τήρηση των προγραμματισμένων συναντήσεων για την υποβολή των εγγράφων, η οποία τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την πρόκληση ταλαιπωρίας στον καταναλωτή και

δ) ότι η μη ηλεκτροδότηση της κατοικίας δεν τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με τον χρόνο μίσθωσης

της κατοικίας και την καταβολή των σχετικών μισθωμάτων,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. :

α) Να προχωρήσει σε καταβολή αποζημίωσης προς τον καταναλωτή, ίσης με το χρηματικό ποσό των πενήντα (50) ευρώ.

II) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και 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 ΡΑΕ για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες.

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