



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 3 Οκτωβρίου 2017  
Αριθ. Πρωτ. :35852

**ΠΡΟΣ:**

1. ....  
Θησέως 8  
17562 Π. Φάληρο

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 από 20 Ιουνίου 2017 (αρ. πρωτ. εισερχομένου 22005) αναφοράς της κ. .... 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 αναδρομική διόρθωση δεδομένων μετρήσεων μεγέθους 18.862 kWh και αξίας 3.000 περίπου ευρώ για το χρονικό διάστημα από 01-10-2012 έως και 13-07-2017 λόγω διαπίστωσης παρέμβασης στη μετρητική διάταξη (κομμένες σφραγίδες κελύφους μετρητή και ακροδεκτών, πειραγμένος αριθμητήρας), με αποτέλεσμα τη μη ορθή καταγραφή της κατανάλωσης και έχοντας υπόψη:

1. Ότι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής κατά τη συλλογή των μετρήσεων οφείλει να διενεργεί οπτικό έλεγχο της μετρητικής διάταξης, προκειμένου να εντοπίζονται εμφανείς ζημιές, φθορές και οι εν γένει συνθήκες λειτουργίας, οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίπτωση στην ορθή καταγραφή της μετρούμενης ενέργειας, ενώ ελέγχει και τη μέτρηση, και ιδίως τη συμβατότητα αυτής με το ιστορικό της κατανάλωσης.

Επιπλέον, έχει την υποχρέωση διενέργειας προγραμματισμένων, καθώς και στοχευμένων ελέγχων για τη διαπίστωση ρευματοκλοπών σε περίπτωση ύποπτων αυξομειώσεων στην κατανάλωση,

καταγγελιών ή κατά την πραγματοποίηση έκτακτων καταμετρήσεων ή εργασιών (διαδοχή Χρηστών, συντήρηση δικτύου, βλ. άρθρα 87-91 και 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ παρ. 5 άρθρο 13 και άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, άρθρο 4 Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών).

Την ίδια υποχρέωση σύγκρισης των δεδομένων μέτρησης και διερεύνησης σημαντικών μεταβολών στην κατανάλωση υπέχει και ο Προμηθευτής Ηλ. Ενέργειας (βλ. άρθρο 37 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, παρ. 3 άρθρο 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ).

2. α) Ότι σε περίπτωση εντοπισμού διαπιστωμένης ρευματοκλοπής ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει:

- Να προσπαθήσει να ενημερώσει τον Χρήστη της παροχής ή εκπρόσωπό του, καθώς και αστυνομικό όργανο (με αποδεικτικά στοιχεία της απόπειρας κλήσης του αστυνομικού οργάνου) πριν από την αποκατάσταση και φωτογράφιση της υπό κρίση παρέμβασης.

- Να προβεί σε φωτογράφιση ή και βιντεοσκόπηση της υπό κρίση παρέμβασης για την οποία φέρει το βάρος της απόδειξης και

- Να προβεί σε έγγραφη ενημέρωση του Χρήστη σχετικά με τις ως άνω ενέργειές του με σχετικό δελτίο, το οποίο επιδίδεται στον Χρήστη ή θυροκολλείται (βλ. παρ. 4, 6 άρθρο 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ άρθρα 6, 8 Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών).

β) Ότι, εντός 2 ημερών από την ως άνω διαπίστωση, ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλει να αποστείλει στον Καταναλωτή επιστολή στην οποία περιέχονται μεταξύ άλλων:

- Το αποδεικτικό υλικό των ευρημάτων της αυτοψίας και

- η αναλυτική αιτιολόγηση της εκτίμησης της μη καταγραφείσας ενέργειας και της αξίας αυτής.

Ειδικότερα, θα πρέπει να αναφέρεται αναλυτικά η μεθοδολογία εκτίμησης της υπό κρίση κατανάλωσης και ιδίως η αιτιολόγηση του σημείου έναρξης αυτής, σύμφωνα με τα ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης της παροχής (καμπή κατανάλωσης), καθώς και ο υπολογισμός του μεγέθους αυτής, σύμφωνα με τη συμφωνημένη ισχύ και τα ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης της παροχής, για χρονικό διάστημα αντίστοιχο της ρευματοκλοπής ή του ενός έτους, αν η περίοδος της ρευματοκλοπής υπερβαίνει το έτος, ενώ μπορεί να γίνεται συνδυαστική χρήση του ιστορικού σε περίπτωση έντονης εποχικότητας των καταναλώσεων.

Επιπλέον, λαμβάνονται υπόψη τα δεδομένα κατανάλωσης μετά την αποκατάσταση της παρέμβασης, καθώς και τυχόν άλλα στοιχεία πραγματικής χρήσης του ακινήτου, τα οποία δικαιολογούν μείωση της κατανάλωσης (βλ. παρ. 10 και 12 άρθρο 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρα 11 και 12 Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών).

3. 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 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, βλ. και νομιμότητα έκδοσης αναδρομικού εκκαθαριστικού λογαριασμού και αξίωσης της σχετικής οφειλής, άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας, 250 ΑΚ, ΜΠρωτΤρικάλων 551/1992).

4. Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής με την απειλή της διακοπής της ηλεκτροδότησης, συνιστά αθέμιτη 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 στη σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, αποτελώντας, κατά συνέπεια, τόσο αθέμιτη εμπορική πρακτική όσο και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, ΑΚ 57, 281, 288, 914, 932 και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. Εφ. Πατρών 579/2003).

5. α) Τους ισχυρισμούς της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. ότι, μετά τη διερεύνηση ιδιαίτερα υψηλής κατανάλωσης της χρονικής περιόδου από 03-10-2016 έως και 21-02-2017 (10.784 kwh), διαπιστώθηκε παρέμβαση στη μετρητική διάταξη στις 13-07-2017, με αποτέλεσμα τη μη ορθή καταγραφή της κατανάλωσης από το έτος 2012 και πραγματοποιήθηκε ρευματοκλοπή μεγέθους 18.862 kwh,

β) ότι σύμφωνα με το ιστορικό κατανάλωσης της παροχής αλλά και από τις ίδιες τις δηλώσεις της εταιρείας ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., και την υποχρέωση ελέγχου των μετρήσεων και των μετρητικών δεδομένων σε κάθε μέτρηση, από το έτος 2012, καθώς και τις επανειλημμένες επισκέψεις και ελέγχους των συνεργείων της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τον έλεγχο των μη πιστοποιημένων μετρήσεων κατά τα έτη 2016 και 2017 (βλ. από 21-07-2017 έγγραφό ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) δεν είχε εντοπιστεί καμία παρέμβαση στον υπό κρίση μετρητή έως και τις 13-07-2017, ούτε βέβαια και η οφθαλμοφανής παρέμβαση η οποία αναφέρεται από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., η οποία φέρεται να διαπιστώθηκε μετά τη διαμαρτυρία του Πελάτη και την προτροπή της Αρχής μας,

γ) τη μη τήρηση της διαδικασίας ελέγχου, διαπίστωσης και υπολογισμού της υπό κρίση επικαλούμενης ρευματοκλοπής, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδίως:

- την απόπειρα ενημέρωσης του Χρήστη της παροχής πριν από την αποκατάσταση της παρέμβασης καθώς και την απόπειρα κλήσης αστυνομικού οργάνου,
- τη φωτογράφιση ή τη βιντεοσκόπηση της παροχής της υπό κρίση παρέμβασης, πριν από την αποκατάσταση της
- την άμεση ενημέρωση του Χρήστη για τα ανωτέρω ευρήματα και τη διενέργεια ελέγχου με σχετικό δελτίο
- την έγγραφη ενημέρωση του Χρήστη, εντός 2 ημερών από τη διαπίστωση της παρέμβασης, σχετικά τα αποτελέσματα του ελέγχου και ιδίως σχετικά με την αναλυτική αιτιολόγηση της εκτίμησης της μη καταγραφείσας ενέργειας, σύμφωνα με τη μεθοδολογία και τους τύπους υπολογισμού του άρθρο 12 του Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών (βλ. ως άνω υπό 2β),

δ) ότι η αιτιολογία της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τη μη τήρηση της κείμενης νομοθεσίας (Εγχειρίδιο Ρευματοκλοπών) λόγω ύπαρξης πιθανολογούμενης και όχι διαπιστωμένης ρευματοκλοπής είναι αβάσιμη καθώς:

i) η διαδικασία ελέγχου και αυτοψίας είναι η ίδια και για τις δύο διαδικασίες (βλ. άρθρο 16 Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών)

ii) σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της ίδιας της εταιρείας (κομμένες σφραγίδες κελύφους μετρητή και ακροδεκτών, πειραγμένος αριθμητήρας), τα φερόμενα ευρήματα συνιστούν διαπιστωμένη ρευματοκλοπή (βλ. άρθρο 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρο 3 Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών),

ε) ότι, σύμφωνα με το ιστορικό κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής το οποίο έχει δοθεί από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (από 01-10-2014 έως και 01-06-2017) η υπό κρίση ιδιαίτερα υψηλή κατανάλωση της χρονικής περιόδου από 03-10-2016 έως και 21-02-2017 (10.784 kwh), δεν οδηγεί λογικά σε διάπραξη ρευματοκλοπής αλλά οφείλεται πιθανά σε λανθασμένη λήψη και καταχώριση των μετρήσεων της υπό κρίση παροχής, για το χρονικό διάστημα των υπό κρίση πέντε (5) ετών, έχοντας ιδίως υπόψη:

i) την ύπαρξη περιόδων μηδενικής τιμολόγησης (βλ. π.χ. 02-2015/06-2015) αλλά και ότι  
ii) η συνολική καταγεγραμμένη κατανάλωση της υπό κρίση λεγόμενης ύποπτης περιόδου, από 01-10-2012 έως και 13-07-2017 (14.345 kwh) είναι συμβατή με την κατανάλωση κατά το αμέσως προηγούμενο της φερόμενης ως ρευματοκλοπής έτος κατανάλωσης (3.852 kwh/έτος),

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 ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να προχωρήσει :

Στη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης λόγω λανθασμένης συλλογής και καταχώρισης των μετρήσεων και τη γνωστοποίηση προς τον Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας της αναλογικής κατανάλωσης, η οποία αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα των 12 μηνών που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος (13-07-2017, βλ. άρθρο 93 Κώδικα ΕΔΔΗΕ).

Η ΔΕΗ Α.Ε. να προχωρήσει:

α) Στην αναστολή της αξίωσης της υπό κρίση οφειλής, έως την ως άνω διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης και

β) στον διακανονισμό καταβολής της υπό κρίση οφειλής μετά από σχετικό αίτημα του Πελάτη.

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

III) 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).

IV) 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, ιδίως για τη μη τήρηση της διαδικασίας του άρθρου 95 του Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ και του Εγχειριδίου Ρευματοκλοπών.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

**ΚΟΙΝ:**

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

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

3. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.  
Γρ. Προέδρου  
Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5  
11743 Αθήνα

4. ΔΕΗ Α.Ε.  
Γρ. Προέδρου  
Χαλκοκονδύλη 30  
106 80 Αθήνα

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