



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 21 Φεβρουαρίου 2018  
Αριθ. Πρωτ. :8308

**ΠΡΟΣ:**

1.....

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 11 Οκτωβρίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 37125) του .....στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με την αμφισβήτηση ιδιαίτερα αυξημένου Λογαριασμού Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας μεγέθους 43.803 kwh για το χρονικό διάστημα από 08/12/2015 έως και 06/06/2017) και έχοντας υπόψη:

1. α) 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).

β) 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.

2. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση του Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας για μη αξίωση και έλεγχο ευλόγως αμφισβητούμενων, αυξημένων οφειλών (βλ. παρ.2 άρθρο 37 και εδ. στ', παρ. 2 άρθρο 3 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, ΑΚ 288, 342), αλλά και την πρακτική των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας.

β) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες) σχετικά με την υποχρέωση του Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας για άμεση και αιτιολογημένη διόρθωση των Λογαριασμών Κατανάλωσης σε περίπτωση διόρθωσης των δεδομένων μέτρησης από τον Διαχειριστή του Δικτύου.

γ) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση τεκμηριωμένης απάντησης του Προμηθευτή για την ορθότητα των ποσών πληρωμής, εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την έγγραφη αμφισβήτηση του Λογαριασμού Κατανάλωσης από τον Πελάτη (βλ. άρθρο 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

3. Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης και διακανονισμένης 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. προέβη σε έκδοση του υπό κρίση ιδιαίτερα αυξημένου Λογαριασμού Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας μεγέθους 43.803 kWh για το χρονικό διάστημα από 08/12/2015 έως και 06/06/2017) χωρίς να προβεί σε έλεγχο της ορθότητας της κατανάλωσης ενώ συνέχισε την αξίωση της οφειλής εκδίδοντας εντολή διακοπής ηλεκτροδότησης χωρίς να προβεί σε αιτιολογημένη ανάλυση της ορθότητας της οφειλής και σε διόρθωση αυτής σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (βλ. παρακάτω υπό β), παρά τα συνεχή αιτήματα του καταναλωτή και τις συστάσεις της Αρχής.

β) Ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., μετά από αίτημα του καταναλωτή, προέβη σε έλεγχο της ορθότητας της ως άνω αυξημένης κατανάλωσης και διαπίστωσε, στις 20-10-2017, λανθασμένη συλλογή των μετρήσεων της παροχής ενώ στη συνέχεια προέβη σε διόρθωση της κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής, σύμφωνα με την οποία η παροχή έχει καταγράψει κατανάλωση 18.503 kWh από 18/06/2014 έως και 20/10/2017.

γ) 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 στις μετρήσεις,

δ) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. όχι μόνο αξιώνει την ως άνω οφειλή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο της νόμιμης διόρθωσης των 12 μηνών, αλλά προβαίνει και σε αναιτιολόγητη αξίωση Λογαριασμού Κατανάλωσης, ο οποίος δεν αντιστοιχεί στις υποδείξεις της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (βλ. 43.803 kWh για το χρονικό διάστημα από 08/12/2015 έως και 06/06/2017).

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:

Να προχωρήσουν άμεσα στη διόρθωση της κατανάλωσης και της οφειλής της υπό κρίση παροχής μετά τον αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής για το χρονικό διάστημα των 12 μηνών που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος (20/10/2017-20/10/2017).

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και τον..... 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 ο ..... 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.

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

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

5. ΔΕΗ Α.Ε.  
Γρ. Προέδρου  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα