



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 3 Φεβρουαρίου 2022  
Αριθ. Πρωτ. :4426

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. Volton Ελληνική Ενεργειακή  
Σκουζέ 14  
18536 Πειραιάς

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 2 Δεκεμβρίου 2021 αναφοράς της ..... (αρ. πρωτ. εισερχομένου 52758/2.12.2021) 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 τη μη τιμολόγηση της κατανάλωσης της παροχής με τη συμβατική τιμή χρέωσης της kWh λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού, παρά τη μη προφορική ή έγγραφη ενημέρωση της σχετικά με την ύπαρξη τέτοιου όρου στη σχετική σύμβαση Προμήθειας και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τον έγγραφο τύπο της σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (άρθρα 17 και 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες) καθώς και τις διατάξεις σχετικά με την έγγραφη κατάρτιση των συμβάσεων εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου (παρ. 6 άρθρο 3δ ν. 2251/1994, όπως ισχύει),

β) τις διατάξεις του ΑΚ 159 σύμφωνα με τις οποίες “δικαιοπραξία για την οποία δεν τηρήθηκε ο τύπος που απαιτεί ο νόμος, εφόσον δεν ορίζεται το αντίθετο, είναι άκυρη” καθώς και τις διατάξεις της παρ. 10 του άρθρου 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, σύμφωνα με τις οποίες “Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή”.

2. Ότι η αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης 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).

3. α) Ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα στην Αρχή μας έγγραφα, η εταιρεία Volton Ελληνική Ενεργειακή δεν προβαίνει σε εκπροσώπηση Πελατών και μετρητών μετά από σύναψη έγγραφης σύμβασης Προμήθειας, αλλά μόνο μετά από τηλεφωνική επικοινωνία, κατά την οποία, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, την διαβεβαίωσε ότι δεν προβλέπονται περαιτέρω χρεώσεις, πέραν της αξίας της kWh, ενώ η εταιρεία δεν προβαίνει και σε υποβολή των σχετικών επικοινωνιών, σύμφωνα με το οικείο βάρος απόδειξης (βλ. παρ. δάρθρο 3β ν. 2251/1994),

β) ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις απόψεις των μερών, η εταιρεία Volton Ελληνική Ενεργειακή τόσο κατά το προσυμβατικό όσο και κατά το συμβατικό στάδιο της Σύμβασης Προμήθειας, δεν προβαίνει σε διαφανή και ειδική, έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το Τιμολόγιο Προμήθειας και δεν προέβη σε έγγραφη ή έστω προφορική ενημέρωση της καταναλώτριας σχετικά με την ύπαρξη όρου εμπρόθεσμης εξόφλησης για την ισχύ της συμφωνηθείσας χρέωσης Προμήθειας,

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

I) Καλεί την εταιρεία Volton Ελληνική Ενεργειακή να προχωρήσει:

Στη μείωση της υπό κρίση χρέωσης εκπρόθεσμης εξόφλησης (79.86 ευρώ) κατά τα δύο τρίτα της αξίας αυτής, σε 26 ευρώ.

II) Καλεί την εταιρεία Volton Ελληνική Ενεργειακή 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 η εταιρεία Volton Ελληνική Ενεργειακή 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.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**KOIN:**

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

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων  
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