



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 30 Δεκεμβρίου 2014
Αριθ. Πρωτ. :29635

ΠΡΟΣ:

1.....

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

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

ΘΕΜΑ: Αναφορά του(αρ. πρωτ. εισερχ. 18687/31-07-13).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 5 Ιουνίου 2014 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 12559/05-06-14), 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 αδυναμία καταβολής ληξιπρόθεσμων οφειλών ύψους 2.263 ευρώ (και πλέον περίπου 3.000 ευρώ) προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και έχοντας υπόψη:

α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την υποχρέωση των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας να παρέχουν τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης των οφειλών των Ευάλωτων Οικιακών Πελατών (βλ. άρθρο 52 ν. 4001/2011, άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 12112/20.6.2013 Υπουργού ΠΕΚΑ σχετικά με την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών), κάθε μηνιαία δόση της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Πελάτη, καθώς και τη δυνατότητα διακανονισμού των οφειλών Πελατών οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσχέρεια πληρωμών (βλ. άρθρα 34 και 39 Κώδικα Προμήθειας),

β) τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), σύμφωνα με τις οποίες και μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίησή τους, με βάση τις αρχές και τα αξιολογικά κριτήρια που διέπουν την έννομη τάξη αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις, μπορεί, παρά την ανάγκη κατοχύρωσης της ασφάλειας των συναλλαγών, να επιβάλλεται η αναπροσαρμογή της παροχής, η οποία καθίσταται δυσβάστακτη. Οι επιβαλλόμενες πράξεις ή παραλείψεις αναφέρονται σε θέματα που δεν προβλέπονται ειδικά από το νόμο ή τη σύμβαση. Όταν ειδικές συνθήκες το επιβάλλουν, η καλή πίστη είναι

δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη, όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 210 επ. Επίσης ΟΛΑΠ 9/1997, ΑΠ 63/2000, 1976/1999).

Λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ) και των εκτάκτων οικονομικών συνθηκών του Κράτους, το μέτρο της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμη και σε περίπτωση νόμιμης ληξιπρόθεσμης οφειλής, θα πρέπει να ασκείται εντός των ορίων που επιβάλλουν η καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και ο οικονομικός και κοινωνικός σκοπός του δικαιώματος (βλ. 281, 288 ΑΚ). Συνεπώς, πρέπει να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης, με γνώμονα την αρχή της αναλογικότητας, και να εφαρμόζεται μετά την αποτυχία καταβολής οφειλών διακανονισμένων με κριτήρια τη δυνατότητα καταβολής της συνήθους τετραμηνιαίας κατανάλωσης της παροχής και την εκάστοτε οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, καθώς και τον όρο της απολύτως αναγκαίας για τη διαβίωση κατανάλωσης ηλ. ρεύματος κατά τη διάρκεια του διακανονισμού (βλ. και άρθρα 48, 52 ν. 4001/2011, άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Επίσης ΜονΠρωτΑθ 891/2013),

γ) τις διατάξεις του άρθρου 58 του ν. 4001/2011 και τις διατάξεις του άρθρου 44 του Κώδικα Προμήθειας σχετικά με την υπαγωγή των Πελατών με ισχύ παροχής μέχρι 25Κνα, οι οποίοι αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους, σε καθεστώς προμήθειας Καθολικής Υπηρεσίας. Προϋπόθεση για την υπαγωγή του καταναλωτή σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας αποτελεί η καταγγελία της σύμβασης από ένα εκ των δύο μερών της σύμβασης προμήθειας (βλ. από 27-05-2013 έγγραφο Ρ.Α.Ε. και άρθρο 9 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου),

δ) το γεγονός ότι η παραβίαση της υποχρέωσης ορθής συλλογής, ελέγχου και διόρθωσης των δεδομένων και των μετρητικών διατάξεων από το Διαχειριστή του Δικτύου δύναται να συνδέεται αιτιωδώς με την πρόκληση ζημίας στον καταναλωτή, ήτοι, την αποφυγή λήψης μέτρων περιορισμού της κατανάλωσης ή μέτρων αντιμετώπισης ελαττωματικής ή και ασυνείδητης λειτουργίας του ηλεκτρικού εξοπλισμού, λόγω παραπλάνησης, ως προς την αξία και το μέγεθος της κατανάλωσης (297 επ., 380 επ. ΑΚ). Η απόδειξη ή η ισχυρή πιθανολόγηση της ύπαρξης και του προσδιορισμού της σχετικής ζημίας συνδέεται άμεσα με την χαμηλότερη διαμόρφωση της κατανάλωσης κατά το χρονικό διάστημα μετά την αποκατάσταση της λανθασμένης καταγραφής ή τιμολόγησης και

ε) το γεγονός ότι ο επικαλείται αα) οικονομική αδυναμία η οποία καθιστά απολύτως αδύνατη την καταβολή της δόσης της οφειλής του, και ββ) ότι η υπό κρίση οφειλή κατέστη ιδιαίτερα υψηλή και απρόσμενη λόγω της μη τακτής καταμέτρησης της κατανάλωσης του για το υπό κρίση διάστημα (εκκαθαριστικός λογαριασμός 8 μηνών) με αποτέλεσμα να μην μπορεί να προσαρμόσει τις καταναλωτικές του συνήθειες και ότι η κατανάλωσή του για το αμέσως επόμενο του υπό κρίση διαστήματος μειώθηκε αισθητά,

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

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

να προχωρήσει σε κατάρτιση διακανονισμού καταβολής της υπό κρίση οφειλής σε μηνιαίες δόσεις των 120 ευρώ.

Σε περίπτωση μη αποδοχής της υπό κρίση πρότασης παρακαλείται η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την άμεση υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, μετά από την καταγγελία της σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., και τον κ., 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 ΔΕΗ Α.Ε. και ο κ..... 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 (Α' 259/23.12.04).

V) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στη ΡΑΕ και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 και του άρθρου 13^Α του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191), όπως ισχύει και του άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής
Γρ. Υπουργού
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας
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