



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 19 Σεπτεμβρίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :27822

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5
11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 11 Ιουλίου 2016 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 21017/11-07-16) τουστο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), σχετικά με τη χρέωση του καταναλωτή με έξοδα αποκατάστασης της ορθής λειτουργίας μετρητή λόγω φθορών συνολικής αξίας 221 ευρώ πλέον ΦΠΑ, κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, παρατηρούμε τα ακόλουθα:

1. α) Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (παρ. 3 του άρθρου 3 και παρ. 6 άρθρο 11 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου), οι Πελάτες - καταναλωτές οφείλουν να μεριμνούν για την ασφάλεια των μετρητών και των μετρήσεών τους, λαμβάνοντας όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία αυτών από ζημιές ή παρεμβάσεις τρίτων και να αναφέρουν άμεσα κάθε ζημία στον Διαχειριστή του Δικτύου.

β) Η συντήρηση, η αποκατάσταση βλαβών και η αντικατάσταση των μετρητικών διατάξεων διενεργείται με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνες του Διαχειριστή του Δικτύου (άρθρο 4 Εγχειριδίου). Σύμφωνα με συστηματική και τελεολογική ερμηνεία της υπό κρίση διάταξης και με βάση τις αρχές της καλής πίστης, την ανωτέρω δαπάνη ο Διαχειριστής θα πρέπει να τη φέρει σε περιπτώσεις φυσιολογικής φθοράς ή ακόμη και ανωτέρας βίας, όχι, όμως, και σε περίπτωση ηθελημένων παρεμβάσεων ή παρεμβάσεων τρίτων ή ελλιπούς φύλαξης αυτών από τους Πελάτες - καταναλωτές, καθώς, άλλωστε, τη σχετική δαπάνη, σε αυτές τις περιπτώσεις, μπορεί να αξιώσει και με βάση τις γενικές διατάξεις για την αποζημίωση από πλημμελή εκπλήρωση της παροχής ή αδικοπραξία (βλ. 297 επ., 380 επ., 914 ΑΚ αλλά και 682 και 904 ΑΚ),

γ) Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 682 (αλλά και 513 ΑΚ στη σύμβαση πώλησης) και 371,

379 ΑΚ, σε περίπτωση μη ορισμού αμοιβής του εργολάβου με τη σύμβαση, ο προσδιορισμός της γίνεται από τον εργολάβο κατά δίκαιη κρίση (φύση και σκοπός σύμβασης, συγκεκριμένες περιστάσεις, συμφωνίες μερών και τα αξιολογικά κριτήρια των 200, 281 και 288 ΑΚ, βλ. ΑΠ 1344/2000).

δ) Η αξίωση μη νόμιμης 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 και με 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, συνιστώντας έτσι 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 579/2003 Εφ Πατρών).

3. Όπως έχουμε επισημάνει, ο καθορισμός της αξίας αποκατάστασης μετρητή από την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. διαφέρει σημαντικά ανά περίπτωση και ανά γεωγραφική περιφέρεια, τόσο ως προς το αντικείμενο των ενεργειών αποκατάστασης της λειτουργίας της μετρητικής διάταξης όσο και ως προς το ύψος της χρέωσης των υπηρεσιών αυτών.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται η πρακτική της χρέωσης κόστους μετρητή ή αντικατάστασης μετρητή (50 έως 58 ευρώ πλέον ΦΠΑ), χρέωσης για μολυβοσφραγίδες (από 4 έως και 40 ευρώ πλέον ΦΠΑ), χρέωσης για απασχόληση συνεργείου ή και μεταφορικών οι οποίες κυμαίνονται σε ιδιαίτερα μεγάλες διαφορές αξίας, καθώς και χρεώσεις για εργαστηριακό έλεγχο του μετρητή (κατά μέσο όρο περίπου 70 ευρώ πλέον ΦΠΑ) με αποτέλεσμα για τις ίδιες εργασίες οι χρεώσεις να κυμαίνονται από 61 έως και 714 ευρώ πλέον ΦΠΑ.

Η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μέσω των απαντητικών της εγγράφων αναφέρει ότι οι υπό κρίση χρεώσεις προκύπτουν από μηχανογραφική εφαρμογή της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και εφαρμόζονται ενιαία σε όλη την περιφέρεια. Περαιτέρω, αναφέρει ότι οι υπό κρίση εργασίες τιμολογούνται διαφορετικά από τις αντίστοιχες εργασίες για τη σύνδεση με το Δίκτυο Διανομής (οι οποίες καθορίζονται κανονιστικά βλ. ΥΑ Δ5ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/2007 ΦΕΚ Β 440/2007), καθώς χαρακτηρίζονται ως εργασίες αποκατάστασης και όχι ως τυποποιημένες εργασίες του Διαχειριστή.

Επί των ανωτέρω, η Αρχή μας έχει ήδη επισημάνει μέσω εγγράφων Συστάσεων και επιστολών, προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. την ανάγκη για την κατάρτιση ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αποκατάστασης μετρητών λόγω φθορών.

Περαιτέρω, αναφορικά με τον καθορισμό του τιμήματος των εργασιών αυτών, και έχοντας υπόψη την ως άνω υπό 1(γ) κείμενη νομοθεσία, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η νόμιμη τιμολόγηση των υπό κρίση εργασιών αποκατάστασης των μετρητικών διατάξεων, είτε αξιώνεται ως αμοιβή, είτε ως αποζημίωση, αν δεν καθορίζεται κανονιστικά από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (βλ. άρθρο 140 ν. 4001/2011), θα πρέπει, σε κάθε περίπτωση, να τελεί σε εύλογη αντιστοιχία με τις χρεώσεις οι οποίες ισχύουν για αντίστοιχες υπηρεσίες.

Κατά συνέπεια, η Αρχή μας έχει επισημάνει ότι κατά την κατάρτιση της άνω ενιαίας τιμολογιακής πρακτικής θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

α) Η χρέωση του Πελάτη μόνο με 58 ευρώ πλέον ΦΠΑ για το σύνολο της εργασίας επανατοποθέτησης μονοφασικού μετρητή, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (ΥΑ

Δ5ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/2007 ΦΕΚ Β 440/2007, για τον καθορισμό των τιμών των εργασιών σύνδεσης με το σύστημα), εφόσον η αντικατάσταση κρίνεται απαραίτητη και
β) Η χρέωση του Πελάτη με 39 ευρώ πλέον ΦΠΑ για τον έλεγχο του μετρητή, όπως προβλέπεται από το ισχύον συμβατικό πλαίσιο (βλ. τιμοκατάλογο υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.).

4. Δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας υπόψη ότι η εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. αξιώνει την καταβολή 228 ευρώ πλέον ΦΠΑ για την αποκατάσταση της λειτουργίας της μετρητικής διάταξης καθ' υπέρβαση των ως άνω τιμών του ισχύοντος κανονιστικού και συμβατικού πλαισίου,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να προχωρήσει :

α) στον επανακαθορισμό της χρέωσης αποκατάστασης της λειτουργίας του υπό κρίση μετρητή σύμφωνα με τις ως άνω νόμιμες χρεώσεις (58 ευρώ πλέον ΦΠΑ),

β) στην άμεση και αιτιολογημένη κατάρτιση ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αντικατάστασης μετρητών λόγω παρεμβάσεων και την κοινοποίηση αυτής στην Αρχή μας.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και τοννα γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας, 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 στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες και την ενημέρωση της Αρχής μας.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

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

2. Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
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