



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 12 Μαρτίου 2018

Αριθ. Πρωτ. :11702

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5  
11743 Αθήνα

3. ΔΕΗ Α.Ε.

Γρ. Προέδρου  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 25 Μαΐου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 18405) ..... 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 11.145 kwh και αξίας 1.620 ευρώ για το χρονικό διάστημα από 09-07-2010 έως και 14-06-2015, λόγω διαπίστωσης παρέμβασης στη μετρητική διάταξη (παραβίαση κιβωτίου και ακροδεκτών, ανάποδη συνδεσμολογία σε μετρητή) με αποτέλεσμα την πιθανότητα παρέμβασης στην ορθή καταγραφή της κατανάλωσης, και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι 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 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, καθώς και να ελέγχουν σε τακτά χρονικά διαστήματα τις ενδείξεις των μετρητών τους και να ενημερώνουν τον Διαχειριστή του Δικτύου και τον Προμηθευτή τους σε περίπτωση σημαντικών αποκλίσεων σε σχέση με τα ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης ή τα μεγέθη τα οποία αναφέρονται στον λογαριασμό τους.

β) 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.

Επιπλέον, ελέγχει τη μέτρηση, και ιδίως τη συμβατότητα αυτής με το ιστορικό της κατανάλωσης και έχει την υποχρέωση επισκευής ή αντικατάστασης του μετρητή ή/και της διόρθωσης των μετρήσεων που προκύπτουν από τη μη ορθή καταγραφή της διακινούμενης ενέργειας (παρ. 5 άρθρο 13 και άρθρο 14 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου), ενώ 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).

γ) Ότι για τη διόρθωση των δεδομένων ο Διαχειριστής του Δικτύου συντάσσει τεκμηριωμένη έκθεση, στην οποία προσδιορίζεται το μέγεθος, ο χρόνος εμφάνισης και η εξέλιξη του σφάλματος, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη τη φύση του προβλήματος, την εκτίμηση του σφάλματος μέτρησης βάσει των αποτελεσμάτων των ελέγχων και δοκιμών του μετρητή ή και ιστορικά στοιχεία μετρήσεων και στατιστικών στοιχείων (άρθρο 16 Εγχειριδίου).

δ) 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 24 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 (παρ. 6 άρθρο 13 και παρ. 5 άρθρου 16 Εγχειριδίου).

2. Ότι ο Προμηθευτής, προκειμένου να καταστεί απαιτητή η οφειλή, υποχρεούται να προβαίνει σε σαφή και αιτιολογημένη εκκαθάριση της οφειλής (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, άρθρα 45 και 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες) και να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται, τις αρχικές και διορθωμένες τιμές των επηρεαζομένων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων (βλ. άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες), ενώ οφείλει και αυτός να λαμβάνει υπόψη του τυχόν βάσιμες ενστάσεις του Πελάτη αναφορικά με την ορθότητα της ως άνω έκθεσης εκτίμησης των δεδομένων μέτρησης, ανεξάρτητα από τα σχετικά πορίσματα του Διαχειριστή του Δικτύου.

3. Ότι η διακοπή ηλεκτροδότησης για αξίωση αμφισβητούμενης, μη ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής, 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 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 579/2003 Εφ Πατρών).

4. α) Τους ισχυρισμούς της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τη διαπίστωση παρέμβασης στη μετρητική διάταξη με αποτέλεσμα τη δυνατότητα αλλοίωσης της καταγραφής της καταναλισκόμενης ενέργειας αλλά και

β) ότι ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και η ΔΕΗ Α.Ε. προέβησαν σε αναιτιολόγητη διόρθωση των χρεώσεων και σε αξίωση της σχετικής οφειλής χωρίς να κάνουν καμία αναφορά στη μέθοδο και τα δεδομένα υπολογισμού της τυχόν μη καταγεγραμμένης ενέργειας,

γ) ότι από το ιστορικό κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής δεν προκύπτει εύλογα μη καταγραφή ηλεκτρικής ενέργειας καθώς καταγράφεται σταθερή κατανάλωση της οικίας, η οποία, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, χρησιμοποιούνταν ως δευτερεύουσα κατοικία, λόγω της επαγγελματικής δραστηριότητας της συζύγου του σε άλλη πόλη.

Περαιτέρω, μια παροδική αύξηση στην κατανάλωση κατά το χρονικό διάστημα 07-2015 με 03-2016 αποδίδεται, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, σε αυξημένη χρήση της οικίας λόγω ασθένειας της συζύγου του, η οποία και απεβίωσε στις 12 Μαρτίου 2016,

δ) ότι, σε κάθε περίπτωση, η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει σε διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 24 μηνών που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος, σε αντίθεση με την κείμενη νομοθεσία και τις απόψεις της ΡΑΕ (βλ. υπ' αριθ. 0-68300/07-07-2017 έγγραφό ΡΑΕ)

ε) ότι η υπό κρίση παρέμβαση είναι πιθανό να έλαβε χώρα λίγο πριν από το χρονικό διάστημα διαπίστωσης της και, συνεπώς, δεν έχει επίπτωση στην καταγραφείσα κατανάλωση καθώς, σε αντίθετη περίπτωση, θα είχε γίνει αντιληπτή από τους ίδιους τους καταμετρητές της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. κατά τα έτη 2010 έως και 2015,

στ) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. προχώρησε σε διακοπή ηλεκτροδότησης πριν την έκδοση αιτιολογημένης έκθεσης από την ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τη διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης καθώς και το πέρας του επανελέγχου της διόρθωσης,

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

1) Απευθύνει Σύσταση προς τις εταιρείες ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε και ΔΕΗ Α.Ε.:

Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να προχωρήσει :

Σε σύνταξη της νόμιμης, τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με την αναλυτική αιτιολόγηση διόρθωση της υπό κρίση κατανάλωσης για το χρονικό διάστημα των 24 μηνών που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος,

Η ΔΕΗ Α.Ε. να προχωρήσει:

Στην άμεση διόρθωση της οφειλής σύμφωνα με την ως άνω σύνταξη τεκμηριωμένης έκθεσης.

Επιπλέον, η ΔΕΗ Α.Ε., παρακαλείται και πάλι (βλ. και υπ' αριθ. 25166/11 Ιουλίου 2017 έγγραφό της Αρχής μας) για την αναστολή της αξίωσης των ευλόγως αμφισβητούμενων και μη ορθά εκκαθαρισμένων οφειλών από τους Πελάτες, τουλάχιστον έως την έκδοση των νόμιμων εκθέσεων διόρθωσης και του πέρατος των διαδικασιών επανελέγχου των καταναλώσεων.

II) Καλεί τις εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ..... 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 ..... 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. ΔΕΗ Α.Ε.  
Υπόψη κ. Ιωάννη Κατάκη  
Γενικό Διευθυντή Εμπορίας ΔΕΗ Α.Ε  
Χαλκοκονδύλη 30  
10432 Αθήνα