



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης  
Ειδικός Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/νση: [amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr](mailto:amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 9 Νοεμβρίου 2012  
Αριθ. Πρωτ. :9933

**ΠΡΟΣ:**

1. ΔΕΗ Α.Ε.  
Γρ. Προέδρου  
Χαλκοκονδύλη 30  
106 80 Αθήνα

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

3. ...

**ΘΕΜΑ:** Αναφορά ..... (αρ. πρωτ. εισερχ. 2579<sup>Α</sup>/08-05-12).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 8 Μαΐου 2012 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 2579<sup>Α</sup>/08-05-12) του ....., 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 απόρριψη αιτήματος διακανονισμού ληξιπρόθεσμης οφειλής για την κατανάλωση ηλ. ρεύματος ύψους 306 ευρώ και τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, παρατηρούμε τα ακόλουθα:

1α) Σύμφωνα με τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), και μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίησή της, 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 να επιβάλλεται η αναπροσαρμογή της παροχής, η οποία καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών. 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, 1998, 96 σελ.).

β) Σύμφωνα με το άρθρο 52 του ν. 4001/2011, με αποφάσεις του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, οι οποίες δεν έχουν ως και σήμερα εκδοθεί, δύναται να λαμβάνονται πρόσθετα μέτρα προστασίας Ευάλωτων Πελατών, ιδίως η θέσπιση μειωμένων τιμολογίων και ο ευνοϊκός διακανονισμός των οφειλών. Στην κατηγορία των Ευάλωτων

Πελατών εντάσσονται και οι οικονομικά ασθενείς καταναλωτές που πλήττονται από Ενεργειακή Πενία.

2α) Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 58 του ν. 4001/2011 και τις διατάξεις της παρ. 11 του άρθρου 9 του Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, όπως ισχύει, οικιακοί Πελάτες, οι οποίοι, είτε έχουν αδρανήσει ως προς την επιλογή Προμηθευτή, είτε αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους, μεταπίπτουν αυτόματα σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας. Οι Προμηθευτές και ο Διαχειριστής του Δικτύου οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τα ανωτέρω δικαιώματα τους (βλ. και άρθρο 48 του ν. 4001/2011)

Οι προβλεπόμενες κανονιστικές πράξεις σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας έχουν εκδοθεί από τη ΡΑΕ μόνο σχετικά με τους καταναλωτές του Προμηθευτή Τελευταίου Καταφυγίου<sup>1</sup>.

2β) Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 11 του άρθρου 13 του Κώδικα Προμήθειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β 270/2001), η αποσύνδεση λόγω οφειλών πραγματοποιείται μόνο μετά από καταγγελία της σύμβασης προμήθειας

3. Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω και ιδίως:

α) το γεγονός ότι, λόγω της σπουδαιότητας της παροχής ηλ. ρεύματος για την σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή (57 ΑΚ) και των εκτάκτων οικονομικών συνθηκών του Κράτους, το μέτρο της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμα 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) και συνεπώς να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης 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 (βλ. και άρθρα 48, 52 ν. 4001/2011), καθώς και τον όρο της απολύτως αναγκαίας για τη διαβίωση κατανάλωσης ηλ. ρεύματος κατά τη διάρκεια του διακανονισμού.

β) το γεγονός ότι η εταιρεία ΔΕΗ προβαίνει σε ιδιαίτερα βραχυπρόθεσμους διακανονισμούς οφειλών, οι οποίοι είναι αδύνατον να τηρηθούν από οικονομικά ασθενείς καταναλωτές και στη συνέχεια προβαίνει σε έκδοση εντολών διακοπής ηλ. ρεύματος χωρίς την προηγούμενη καταγγελία της σύμβασης.

γ) το γεγονός ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. προέβη στην απόρριψη των αιτημάτων του ..... για διακανονισμό της οφειλής του και στη διακοπή της ηλεκτροδότησης, παρά την επίκληση από τον καταναλωτή σοβαρών λόγων υγείας και οικονομικής αδυναμίας και δεν ενημέρωσε

---

1 Η μετάπτωση στην Καθολική Υπηρεσία συντελείται αυτόματα, χωρίς καταβολή εγγύησης, με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο ανταγωνιστικών χρεώσεων της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. προσαυξημένο κατά 7% (βλ. υπ' αριθ. 545/2012 απόφαση ΡΑΕ ΦΕΚ Β 2043)

τον Πελάτη σχετικά με τη δυνατότητα υπαγωγής του σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας.

β) το γεγονός ότι οι ανωτέρω ενέργειες αποτελούν αθέμιτη εμπορική πρακτική και χρησιμοποιούν κατάχρηση επιρροής, εμποδίζοντας τη συναλλακτική ελευθερία του καταναλωτή (βλ. άρθρο 9ζ ν. 2251/1994), ενώ είναι και αντίθετες με τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται από τη διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος στην σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση του καταναλωτή συνιστώντας έτσι και αδικοπραξία (βλ. 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρο 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

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

I) Απευθύνει σύσταση προς

α) την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε.:

i) να προχωρήσει άμεσα στην ανέξοδη επανασύνδεση της παροχής και στο διακανονισμό της οφειλής, σύμφωνα με το αίτημα του καταναλωτή (50 ευρώ ανά δίμηνο για εξόφληση συνολικής ληξιπρόθεσμης οφειλής 306 ευρώ).

Άλλως, να προβεί σε ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και στην αυτόματη μετάπτωση του σ' αυτήν, μέχρι και την έκδοση των σχετικών κανονιστικών πράξεων εφαρμογής της Καθολικής Υπηρεσίας, με τους ίδιους όρους που ισχύουν για τους καταναλωτές ΠτΚ.

β) τις εταιρείες ΔΕΗ Α.Ε. και ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. :

i) να προβαίνουν σε προτάσεις διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών με κριτήρια τη δυνατότητα καταβολής της συνήθους τετραμηνιαίας κατανάλωσης της παροχής και την εκάστοτε οικονομική κατάσταση των καταναλωτή, καθώς και τον όρο της απολύτως αναγκαίας για τη διαβίωση κατανάλωσης ηλ. ρεύματος κατά τη διάρκεια του διακανονισμού.

ii) να μην προχωρούν σε εντολές διακοπής της ηλεκτροδότησης χωρίς την προηγούμενη καταγγελία της σύμβασης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία

iii) να μην προχωρούν στην καταγγελία της σύμβασης πριν το διακανονισμό της οφειλής, σύμφωνα με τα ανωτέρω και την ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τα δικαιώματα του για υπαγωγή στην Καθολική Υπηρεσία

iv) να προχωρούν στην αυτόματη μετάπτωση των καταναλωτών που αδυνατούν να εξοφλήσουν τις οφειλές τους στο καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, μέχρι και την έκδοση των σχετικών κανονιστικών πράξεων εφαρμογής της Καθολικής Υπηρεσίας, με τους ίδιους όρους που ισχύουν για τους καταναλωτές ΠτΚ.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., 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 ΔΕΗ Α.Ε., 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 στο Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής, στη ΡΑΕ και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες και την ενημέρωση της Αρχής μας ιδιαίτερα σχετικά με την αντιμετώπιση του ζητήματος της Ενεργειακής Πενίας.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

### **ΚΟΙΝ:**

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής  
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας  
Μεσογείων 119  
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας  
Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

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