

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 5 Φεβρουαρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :7055

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΕ (ΔΕΔΑ)
Λ.Μεσογείων 109-111
11526 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 1.9.2023 αναφοράς του κ. Ιωάννη Μαυρή (αρ. πρωτ. εισερχομένου 41971/1.9.2023) 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 αναιτιολόγητη χρέωση 138,40 ευρώ για εργασίες τροποποίησης μετρητή (αντικατάσταση) και έχοντας υπόψη:

1. Ότι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ο Διαχειριστής παρέχει τις Επικουρικές Υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων και η τροποποίηση εγκατάστασης, με διαφανή και κοστοστρεφή τρόπο (βλ. άρθρο 13 Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου).

2. Ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 342 ΑΚ, ο οφειλέτης δεν γίνεται υπερήμερος, αν η καθυστέρηση της παροχής οφείλεται σε γεγονός για το οποίο δεν έχει ευθύνη, ιδίως όταν συντρέχει άγνοια ή δικαιολογημένη αμφιβολία του για την ύπαρξη του χρέους ή εύλογη αμφισβήτηση της υπό κρίση οφειλής (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 434, βλ. Β. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, 2002, άρθρο 342 ΑΚ, σελ. 244).

3. α) 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 579/2003 Εφ Πατρών).

β) ότι η άρνηση αναλυτικής αιτιολόγησης της οφειλής συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ιδίως παραπλανητική παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών αναφορικά με τη διαμόρφωση και τον τρόπο υπολογισμού του τιμήματος και τυχόν πρόσθετων επιβαρύνσεων (εδ. γ' παρ. 4 άρθρο 9ε) αλλά και συστηματική αποφυγή απάντησης σε αλληλογραφία (παρ. 2 άρθρο 9ζ και εδ. δ' άρθρο 9η) οι οποίες είναι αντίθετες με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή και να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγή της οποίας δεν θα ελάμβανε.

4. Ότι η εταιρεία ΔΕΔΑ Α.Ε. αρνείται να προβεί σε αναλυτικό απολογισμό του κόστους των υπηρεσιών της, οι οποίες προκύπτουν και χρεώνονται απολογιστικά, με αναφορά στις πραγματοποιηθείσες εργασίες και στην επιμέρους χρέωση τους,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΔΑ Α.Ε.:

Να προχωρήσει σε αναλυτική αιτιολόγηση των χρεώσεων της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΔΑ 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 ΔΕΔΑ 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 ΡΑΕ για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες αναφορικά με τον έλεγχο της ορθής κοστολόγησης των υπό κρίση εργασιών και για τη σχετική ενημέρωση της Αρχής.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ.:

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

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