

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 27 Φεβρουαρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :12698

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε
Χαλκοκονδύλη 30
10342 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 2.2.2024 αναφοράς της (αρ. πρωτ. εισερχομένου 6971/2.2.2024) στην Αρχή μας, 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 αξίωση καταβολής ρήτρας πρόωρης αποχώρησης και την άρνηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από σύμβαση προμήθειας ηλ. ενέργειας συναφθείσα από απόσταση (ηλεκτρονική πλατφόρμα) και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία, πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο, πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθώς και Υπόδειγμα Εντύπου Υπαναχώρησης (άρθρο 3β. παρ. 1 εδ. η ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Περαιτέρω, ο προμηθευτής ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την υποχρέωση καταβολής κόστους στον προμηθευτή, σε περίπτωση παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης (άρθρο 3β. παρ. 1 εδ. ι ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται με τρόπο κατάλληλο για το μέσο επικοινωνίας και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ' αποστάσεως (βλ. άρθρο 3β παρ. 5 και 3δ παρ. 1 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Επίσης, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ως άνω πληροφορίες προσωπικά, σε σταθερό

μέσο, το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών (3β παρ. 7 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

β) Ότι, σε περίπτωση σύμβασης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, ο προμηθευτής απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση για την παροχή της ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης (βλ. άρθρο 3δ παρ. 8 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

γ) Ότι, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ενημέρωσης των διατάξεων 3β έως και 3ιβ, το βάρος απόδειξης της τήρησης των οποίων έχει ο προμηθευτής, η σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή (βλ. άρθρο 3β παρ. 8 και 9 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

2. α) Ότι, εάν ο προμηθευτής δεν παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, όπως απαιτείται από το άρθρο 3β. παρ. 1 εδ. η ν. 2251/1994 όπως ισχύει, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης ή σε 14 ημερολογιακές ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.

β) α) Ότι, σε περίπτωση υπαναχώρησης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται για την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας εφόσον :

i) Ο προμηθευτής παρέλειψε να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ή το Υπόδειγμα Υπαναχώρησης και την υποχρέωση καταβολής κόστους ή

ii) ο καταναλωτής δεν έδωσε τη ρητή συγκατάθεση του για την εκτέλεση της σύμβασης κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, (παρ. 4 άρθρο 3ι ν. 2251/1994).

3. Ότι το γενικό και ειδικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας ισχύει *“με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 2251/1994”* (άρθρο 46 ν. 4001/2011, όπως ισχύει).

4. α) Ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. προβαίνει σε σε σύναψη συμβάσεων προμήθειας ηλ. ενέργειας (ΜΥ HOME ENTEP) μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής e-bill, χωρίς την τήρηση των ως άνω υπό 1 και 2 απαιτήσεων της κείμενης νομοθεσίας, και αρνείται το δικαίωμα των καταναλωτών για υπαναχώρηση παρά το γεγονός ότι τα υπό κρίση προγράμματα συνεπάγονται αίτηση του καταναλωτή, αλλαγή τιμολόγησης καθώς και νέο χρονικό διάστημα δέσμευσης και συνεπώς συνιστούν νέες συμβάσεις προμήθειας Ηλ. Ενέργειας,

β) ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα στην Αρχή μας έγγραφα, η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν υποβάλλει κανένα αποδεικτικό στοιχείο τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και την υποχρέωση καταβολής κόστους σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης ενώ δεν διασφαλίζει και τη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή για την έναρξη της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κατά το ως άνω χρονικό διάστημα,

γ) ότι δεν παρέχει το Υπόδειγμα Υπαναχώρησης προσωπικά, με κατάλληλο σταθερό μέσο στον καταναλωτή,

δ) ότι λόγω των ως άνω παραλείψεων, ο καταναλωτής δικαιούται να ασκήσει τα δικαιώματα του για ακύρωση της σύμβασης καθώς και να υπαναχωρήσει από τη σχετική σύμβαση ενώ δεν υποχρεούται και να καταβάλει κόστος για την παροχή της ηλεκτρικής ενέργειας,

ε) ότι η Αρχή έχει ήδη εκδώσει την υπ' αριθ. 37672/23 Αυγούστου 2022 έγγραφη Σύσταση σχετικά με το θέμα,

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

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

α) Να προχωρήσει στη διαγραφή του τέλους πρόωρης αποδέσμευσης και

β) Να προβεί σε άμεσες ενέργειες τροποποίησης της προσυμβατικής και συμβατικής διαδικασίας σύναψης εγγράφων συμβάσεων και ενημέρωσης των καταναλωτών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και την 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 η 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 (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

KOIN:

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

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)

