



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 11 Οκτωβρίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :42157

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30
104 32 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της αναφοράς της (αρ. πρωτ. εισερχομένου 19209/2022) 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 τη μη αναλυτική αιτιολόγηση των χρεώσεων Προμήθειας και ιδίως της χρέωσης Ρήτρας Αναπροσαρμογής, και έχοντας υπόψη:

1. α) 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),

β) τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με την υποχρέωση αναλυτική τεκμηρίωση της ορθότητας του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε περίπτωση αμφισβήτησης του από τον καταναλωτή, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών (βλ. άρθρο 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες),

γ) ότι οι Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας έχουν υποχρέωση αναστολής της αξίωσης εύλογα αμφισβητούμενων οφειλών (βλ. ΑΚ 281, 288 και 342, άρθρα 45 και 2 Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες).

2. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται καθώς και των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των χρεώσεων Προμήθειας (άρθρο 37 Κώδικα Προμήθειας, άρθρο 2.5 υπ' αριθ. 409/2020 απόφασης ΡΑΕ, υπ' αριθ. 389/2022 απόφαση ΡΑΕ)

Περαιτέρω, σε περίπτωση χρήσης μηχανισμού αναπροσαρμογής (ρήτρα) απαιτείται η αναλυτική παράθεση του μηχανισμού αναπροσαρμογής, καθώς και η παραπομπή στον τόπο παράθεσης των πηγών διαμόρφωσης των μεγεθών του μηχανισμού αναπροσαρμογής.

3. α) Ότι η αξίωση μη νόμιμης 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 Εφ Πατρών 579/2003).

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) πρακτικές οι οποίες είναι αντίθετες με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή και να τον οδηγήσουν να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία δεν θα ελάμβανε.

4. Ότι η εταιρεία, παρά τις σχετικές συστάσεις της Αρχής, δεν προβαίνει σε αναλυτική αιτιολόγηση των χρεώσεων Προμήθειας και ιδίως της χρέωσης Ρήτρας Αναπροσαρμογής με αναλυτική αιτιολόγηση και με παράθεση της ορθής χρέωσης των εκάστοτε ισχυουσών μοναδιαίων τιμών κάθε συντελεστή και των σχετικών πράξεων υπολογισμού (βλ και συνημμένο παράδειγμα),

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

I) Καλεί την εταιρεία να προχωρήσει:

α) Στην αναλυτική αιτιολόγηση των χρεώσεων Προμήθειας, σύμφωνα με τα ως άνω υπό (4) οριζόμενα,

β) στη μη αξίωση των υπό κρίση οφειλών έως τη νόμιμη ανάλυση των υπό κρίση χρεώσεων και

γ) στην εφαρμογή της ως άνω πρακτικής για όλους τους καταναλωτές.

II) Καλεί την εταιρεία να γνωστοποιήσει 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 δεν αποδεχθεί 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
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

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