

Αθήνα, 21/01/2019

Προς: **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου (vouli1@prv.yppeka.gr)

Θέμα: **Η Υπ' αριθ. 443/2.11.2018 ΕΡΩΤΗΣΗ ΒΟΥΛΗΣ ΜΕ ΘΕΜΑ**
"ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ
ΡΕΥΜΑΤΟΣ"

Σχετικά:

- 1) Η υπ' αριθμ πρωτ. ΡΑΕ Ι-236569/11.5.2018,
- 2) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-237009/21.5.2018,
- 3) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι- 242434/9.7.2018,
- 4) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-245978/24.9.2018,
- 5) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-246274/27.9.2018,
- 6) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-247388/17.10.2018

αναφορές της κας Βουνάτσου Σκαρλάτη

- 7) Οι υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-73058/28.8.2018 και Ο-74392/6.11.2018 επιστολές της ΡΑΕ
- 8) Η υπ' αριθμ. πρωτ ΡΑΕ Ι-248497/07.11.2018 επιστολή της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε
- 9) Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-248460/06.11.2018 επιστολή της ΚΕΝ Α.Ε

Κωδικός : **Ο-75419**

Σελίδες : **7**

Σε απάντηση των ερωτημάτων που τέθηκαν με τη σχετική Ερώτησης του Βουλευτή Α' Αθηνών κ. Νικήτα Κακλαμάνη, σχετικά με χρεώσεις σε λογαριασμούς ρεύματος της κας Βουνάτσου Σκαρλάτη, αναφέρουμε τα ακόλουθα:

Η ΡΑΕ αποτελεί την εθνική ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου και είναι αρμόδια για τον έλεγχο, τη ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4001/2011 *«Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις»* (ΦΕΚ Α' 179/22.8.2011). Ως εκ τούτου, η ΡΑΕ εποπτεύει την ελληνική αγορά ενέργειας, εισηγούμενη προς τους αρμόδιους φορείς ή λαμβάνοντας η ίδια μέτρα για την επίτευξη της ενιαίας εσωτερικής αγοράς ενέργειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπό συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού, προστασίας του καταναλωτή και του περιβάλλοντος, και διασφάλισης της ομαλής και αδιάλειπτης ενεργειακής τροφοδοσίας της χώρας. Προς τούτο, η ΡΑΕ, ιδίως, γνωμοδοτεί προς τα αρμόδια όργανα ή αποφασίζει η ίδια για τον τρόπο άσκησης εποπτείας στην ενεργειακή αγορά, δια της συνεργασίας της με άλλους ευρωπαϊούς ρυθμιστές, δια της εκπόνησης ή έγκρισης του αναγκαίου δευτερογενούς νομοθετικού πλαισίου και δια της επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση παραβάσεων των εν λόγω διατάξεων.

Επιπλέον σύμφωνα με το άρθρο 24 του Ν.4001/2011. *«Η ΡΑΕ εξετάζει τις καταγγελίες Πελατών μόνο εφόσον απορρέουν από ή αφορούν σε ζητήματα ρυθμιστικής εποπτείας που προβλέπονται από τον παρόντα νόμο και εξειδικεύονται στις κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του. Δεν εξετάζονται από τη ΡΑΕ ζητήματα που αφορούν σε αστικής ή εμπορικής φύσεως διαφορές».*

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω αν και η Αρχή δεν έχει αρμοδιότητα εξέτασης ζητημάτων που αφορούν αστικής ή εμπορικής φύσεως διαφορές, εντούτοις, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του σκοπού της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ζήτησε με τις ως άνω υπό στοιχείο 7 επιστολές της τις τεκμηριωμένες απόψεις της εταιρίας ΚΕΝ καθώς και της ΔΕΔΔΗΕ, προκειμένου να διερευνηθεί τυχόν σφάλμα ή αμέλεια τους σε βάρος της καταναλώτριας.

Επί της αρχής τα ζητήματα που θέτει η κα Βουνάτσου στις αναφορές της προς την ΡΑΕ και συνοψίζονται στην σχετική Ερώτηση Βουλής συνοπτικά αφορούν **α)** ζητήματα διακανονισμού χρεών, **β)** παράνομη εντολή απενεργοποίησης μετρητή, **γ)** υπερβολικές έναντι χρεώσεις **δ)** διαφορές σε σχέση με τις χρεωπιστώσεις του λογαριασμού της και **ε)** μη προσήκουσα εκτέλεση της υπηρεσίας καταμέτρησης της παροχής της καταναλώτριας από τον Διαχειριστή.

Εν προκειμένω, αναφορικά με τα θέματα που τέθηκαν και ειδικότερα ως προς ζητήματα διακανονισμού χρεών ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Στον ΚΠΗΕ σε πελάτες και ειδικότερα στο άρθ. 39 παρ. 9 αυτού προβλέπεται ότι «Σε Πελάτες οι οποίοι είναι πιθανόν να αντιμετωπίζουν δυσχέρεια ή αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει πέραν των προβλέψεων της παραγράφου 3, ειδικά προγράμματα ρύθμισης εξόφλησης λογαριασμών ή διακανονισμού παλαιότερων οφειλών, ιδίως μέσω δόσεων. Για την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ Πελατών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να θέτει διαφανή και εύκολα επαληθεύσιμα κριτήρια εφαρμογής των προσφερόμενων προγραμμάτων. Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε ηλεκτρική ενέργεια έκαστου Πελάτη. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες που δύνανται να ενταχθούν σε ειδικά προγράμματα».

Όπως σαφώς συνάγεται από την ως άνω διάταξη η πολιτική διακανονισμών ανάγεται στην εμπορική πολιτική της εταιρίας, η οποία ασκείται με τους ίδιους όρους για όλους τους καταναλωτές της ίδιας κατηγορίας. Κατ' εξαίρεση του ως άνω γενικού κανόνα το υφιστάμενο πλαίσιο προδιαγράφει ειδικούς κανόνες για τους διακανονισμούς των ευάλωτων καταναλωτών, στην οποία όμως δεν εμπίπτει η συγκεκριμένη καταναλώτρια.

2. Αναφορικά με το 2^ο ζήτημα που θέτει η καταναλώτρια σχετικά με την εντολή απενεργοποίησης του μετρητή ο ΚΠΗΕ σε πελάτες και ειδικότερα το αρθ. 37 παρ. 3 αυτού προβλέπει ότι «.....Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας».

Ακολούθως, με το άρθ. 39 παρ. 6 του ΚΠΗΕ προβλέπεται ότι «Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

α. Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού.

β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή

απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη».

Όπως προκύπτει από τις ως άνω διατάξεις, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί αυτολεξεί στους Γενικούς Όρους της σύμβασης (εφεξής ΓΟΣ) προμήθειας και ειδικότερα στο άρθ. 11 αυτής, καθώς και από τη σχετική αλληλογραφία, η κα Βουνάτσου καθ'όλη τη διάρκεια της σύμβασης δεν τήρησε το συμβατικό όρο εμπρόθεσμης πληρωμής των υποχρεώσεών της, με συνέπεια ο Προμηθευτής να ασκήσει τα δικαιώματά του, σύμφωνα με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο και τους όρους της σύμβασης προμήθειας. Συγκεκριμένα, όπως προκύπτει από το σχετικό έγγραφο του ΔΕΔΔΗΕ, η εκπροσώπηση της παροχής από την KEN A.E έλαβε χώρα την 17.11.2017, ενώ η πρώτη εντολή απενεργοποίησης του μετρητή λόγω οφειλής εκδόθηκε την 28.03.2018. Η εντολή απενεργοποίησης εκδόθηκε σε συνέχεια των από 19.12.2018 και 18.01.2018 λογαριασμών και αφού **και** ο δεύτερος εξ' αυτών είχε καταστεί από την 12.02.2018 υπερήμερος, σύμφωνα με το αρχείο λογαριασμών που έχει υποβληθεί στην Αρχή με το ως άνω σχετικό (στοιχείο 9). Περαιτέρω, σύμφωνα με το έγγραφο του Διαχειριστή, η εκδοθείσα από 28.03.2018 εντολή αποκοπής δεν κατέστη δυνατόν να εκτελεστεί την 04.05.2018 καθώς δεν υπήρχε δυνατότητα πρόσβασης στην παροχή, καθώς και την 18.05.2018, καθώς η κα Βουνάτσου δεν επέτρεψε την πρόσβαση στην παροχή για τη διακοπή της ηλεκτροδότησης. Επίσης, η δεύτερη, από 31.05.2018 εντολή απενεργοποίησης μετρητή δεν εκτελέστηκε καθώς η κα Βουνάτσου δεν επέτρεψε την πρόσβαση στην παροχή.

Τέλος, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο έγγραφο του Διαχειριστή, ο προμηθευτής, αν και σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του δεν συμφώνησε με τον προτεινόμενο από την καταναλώτρια διακανονισμό, αναίρεσε την εντολή απενεργοποίησης της παροχής την 08.08.2018, ανταποκρινόμενος στην μονομερή πρακτική καταβολής ποσών ύψους 50 ευρώ μηνιαίως έναντι παλαιότερων οφειλών.

3. Αναφορικά με το 3^ο ζήτημα που θέτει η καταναλώτρια περί υπέρογκων έναντι λογαριασμών ισχύουν τα ακόλουθα:

Στους ΓΟΣ της σύμβασης προμήθειας που έχει συνάψει η κα Βουνάτσου με την εταιρία «KEN» και ειδικότερα στο αρθ. 9 αυτής προβλέπεται:

9.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει στον Προμηθευτή το ποσό που αναγράφεται στον λογαριασμό κατανάλωσης που θα εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής, μέσω του καταστήματος εξυπηρέτησης πελατών (ατελώς) της KEN Α.Καζαντζίδη 6, Ν. Αλικαρνασσός, Τ.Κ. 71408, Ηράκλειο Κρήτης, ή μέσω διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ ή μέσω πιστωτικής κάρτας ή μέσω ΕΛΤΑ.

9.2. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίως τους λογαριασμούς κατανάλωσης βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης και θα πραγματοποιεί εκκαθάριση βάσει της καταμετρούμενης κατανάλωσης («έναντι» και «εκκαθαριστικοί» λογαριασμοί κατανάλωσης, αντίστοιχα).

Σημειώνεται ότι η ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ, ως διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, διενεργεί περιοδικές καταμετρήσεις για τους οικιακούς καταναλωτές σε τετραμηνιαία βάση. Για κάθε μήνα του τετραμήνου εκδίδεται από τον συγκεκριμένο Προμηθευτή (KEN) έναντι λογαριασμός, ο οποίος προκύπτει από εκτίμηση της κατανάλωσης. Ο υπολογισμός της κατ' εκτίμηση κατανάλωσης στηρίζεται κυρίως στα ιστορικά στοιχεία των καταναλώσεων, όπως είναι οι καταναλώσεις της αντίστοιχης χρονικής περιόδου του προηγούμενου έτους. Εφόσον οι καταναλωτικές συνήθειες του Χρήστη δεν έχουν διαφοροποιηθεί, η εκτιμώμενη ως καταναλωθείσα ενέργεια προσεγγίζει την πραγματική. Τα δεδομένα των πραγματικών μετρήσεων ανά τετράμηνο αποστέλλονται από το Διαχειριστή Δικτύου στον Προμηθευτή, ο οποίος προχωρά σε τιμολόγηση τόσο των ανταγωνιστικών χρεώσεων Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, όσο και των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων.

Περαιτέρω, στους ΓΟΣ της σύμβασης προμήθειας που έχει συνάψει η κα Βουνάτσου με την εταιρία «KEN» και ειδικότερα στο αρθ. 11 αυτής προβλέπεται:

11.1. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, ο τελευταίος δικαιούται να απαιτήσει από τον Πελάτη τόκους υπερημερίας, με επιτόκιο ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας από την επομένη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή μέχρι πλήρους και ολοσχερούς εξόφλησης της.

Από τα διαλαμβανόμενα στα έγγραφα της υπόθεσης, προκύπτει ότι ο Προμηθευτής υπολόγισε τις έναντι χρεώσεις στη βάση των εκτιμήσεων

καταναλώσεων του Διαχειριστή, πρακτική η οποία είναι σύμφωνη με το υφιστάμενο πλαίσιο.

4. Αναφορικά με το 4^ο ζήτημα που θέτει η καταναλώτρια, ότι δεν της πιστώθηκαν τα ποσά που είχε καταθέσει, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι σύμφωνα με τις αναλυτικές καταστάσεις κίνησης του λογαριασμού της που έλαβε η Αρχή (σχετικό 9) διαπιστώνεται ότι η εταιρεία έχει προχωρήσει σε ορθή αποτύπωση των χρεώσεων και πιστώσεων, οι οποίες συμφωνούν με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας.
5. Αναφορικά με το 5^ο ζήτημα που θέτει η καταναλώτρια, περί μη προσήκουσας εκτέλεσης της υπηρεσίας καταμέτρησης της παροχής από τον Διαχειριστή ισχύουν τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ) (ΦΕΚ Β' 78/20.01.2017) και συγκεκριμένα στην παράγραφο 2 του άρθρου 90 αυτού προβλέπεται ότι, « 2. Ο Διαχειριστής του Δικτύου διενεργεί τη συλλογή των Μετρήσεων των Μη Τηλεμετρούμενων Μετρητών με βάση τη συχνότητα συλλογής σε συνάρτηση με την κατηγορία Μετρητή και τη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας που καθορίζεται στο Εγχειρίδιο Μετρητών και Μετρήσεων. Η οριζόμενη κατά τα ανωτέρω περίοδος συλλογής των Μετρήσεων των Μη Τηλεμετρούμενων Μετρητών δεν δύναται να είναι μεγαλύτερη των έξι μηνών, και πρέπει να είναι πολλαπλάσιο του ενός μήνα και ακέραιο υποπολλαπλάσιο των δώδεκα μηνών». Επιπρόσθετα, στην παράγραφο 7 του ίδιου άρθρου, προβλέπεται πως «Ο Διαχειριστής του Δικτύου δύναται να επικουρείται στη συλλογή Μετρήσεων από τους Χρήστες και τους Προμηθευτές, ιδίως για την κάλυψη αναγκών πέραν της τακτικής καταμέτρησης και για τη αντιμετώπιση προβλημάτων ή αδυναμίας συλλογής Μετρήσεων.»

Περαιτέρω, από την υπό στοιχείο 8 Απάντηση του Διαχειριστή, προκύπτει ότι οι αρμόδιοι υπάλληλοι της ΔΕΔΔΗΕ, ενώ προσήλθαν για την καταμέτρηση της παροχής την 20.03.2018, αυτή δεν κατέστη δυνατή καθώς ο μετρητής βρίσκεται στο εσωτερικό του ακινήτου και η καταναλώτρια απουσίαζε. Αντίστοιχα, η τακτική καταμέτρηση της 23.07.2018 δεν υλοποιήθηκε για τον ίδιο λόγο. **Σημειώνεται ότι σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο οι καταναλωτές οφείλουν να έχουν πάντοτε ελεύθερη την πρόσβαση στην παροχή για την καταμέτρηση καθώς και για**

λόγους ασφαλείας. Ο Διαχειριστής ενημέρωσε με το ως άνω υπ. αριθ. 8 σχετικό έγγραφο, ότι σε περίπτωση που δεν αποκτήσει πρόσβαση στο μετρητή κατά την επόμενη προγραμματισμένη καταμέτρηση την 20.11.2018 θα ενημερώσει εγγράφως την καταναλώτρια για τις εκ του πλαισίου προκύπτουσες υποχρεώσεις της.

Συναφώς, η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι " Υπάλληλος της ΡΑΕ, χρεώνει προς την ΚΕΝ μια ανύπαρκτη αναφορά μου». Πράγματι, στην υπ. αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-73058/28.8.2018 επιστολή της Αρχής προς τον προμηθευτή και το διαχειριστή η οποία κοινοποιήθηκε στην καταναλώτρια, ο αριθμός πρωτοκόλλου έχει εκ παραδρομής αποτυπωθεί λανθασμένα, ωστόσο τα έγγραφα τα οποία διαβιβάστηκαν και κοινοποιήθηκαν στην ενδιαφερόμενη ήταν τα ορθά έγγραφα/αναφορές της κας Βουνάτσου.

Τέλος, αναφορικά με την καθυστέρηση απάντησης από τον Διαχειριστή, έχει πράγματι διαπιστωθεί ότι ο ΔΕΔΔΗΕ κατά το τελευταίο έτος παρουσιάζει σημαντικές καθυστερήσεις στις απαντήσεις/επιστολές της Αρχής. Προς αντιμετώπιση της δυσλειτουργίας αυτής, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας έχει ήδη λάβει μέτρα αντιμετώπισης του φαινομένου σύμφωνα με τις εκ του νόμου αρμοδιότητές της.

Εν κατακλείδι, από τα διαλαμβανόμενα προκύπτει ότι τόσο ο Προμηθευτής όσο και ο Διαχειριστής, με εξαίρεση την καθυστέρηση απάντησης του τελευταίου, έχουν προσηκόντως ασκήσει τις αρμοδιότητες, υποχρεώσεις και δικαιώματά τους, σύμφωνα με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο. Περαιτέρω, κατόπιν της ολοκλήρωσης λήψης των εγγραφών απόψεων από τον Προμηθευτή και το Διαχειριστή οι οποίες ολοκληρώθηκαν την 8/11/2011, η Αρχή θα απαντήσει στο αμέσως επόμενο διάστημα στις σχετικές αναφορές της καταναλώτριας.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Δρ. Νικόλαος Γ. Μπουλαξής