

Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr Αθήνα 8-1-2019
Αριθ. Πρωτ. :791

ΠΡΟΣ:

κ. Εμμανουήλ Παναγιωτάκη
Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο
ΔΕΗ ΑΕ
Χαλκοκονδύλη 30
10342 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Πόρισμα – Σύσταση

Όπως σας επισημάναμε και στο με αρ. πρωτ. 49924/23-11-2018 έγγραφό μας, η Αρχή μας έλαβε και εξακολουθεί να λαμβάνει αναφορές καταναλωτών σχετικά με την τροποποίηση του Τιμολογίου Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.”, σύμφωνα με την οποία η έκδοση έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης χρεώνεται, από 1.12.2018, με ένα (1) ευρώ. Στο ανωτέρω έγγραφό μας απαντήσατε, στο πλαίσιο μεμονωμένης υπόθεσης, με την υπ' αριθ. 16046/13-12-2018 επιστολή ότι “η εταιρεία αποφάσισε ότι οι έγχαρτοι λογαριασμοί θα επιβαρύνονται με ένα (1) ευρώ και πιστεύει ότι η πρωτοβουλία αυτή θα αποτελέσει λειτουργικό κίνητρο για τους πελάτες της καθώς βελτιώνεται ο χρόνος και η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών της επιχείρησης, η εξοικονόμηση ανθρώπινων και οικονομικών πόρων και η ουσιαστική ενίσχυση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος”.

I. Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης των σχετικών αναφορών, στο πλαίσιο της έκδοσης Συστάσεων και υποδείξεων προς τους προμηθευτές, κατ' άρθρο 3 παρ. 1 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, κατόπιν ενδεδεχούς ελέγχου της υπόθεσης, επισημαίνονται τα εξής:

1. Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, ο Προμηθευτής αποστέλλει “το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται **εάν το επιθυμεί** να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού”. Άρα, ο κανόνας είναι η ταχυδρομική αποστολή και, μόνο εάν το επιθυμεί ο Πελάτης, μπορεί να υπάρξει και ηλεκτρονική αποστολή, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης της παραλαβής του Λογαριασμού.

2. α) Η μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή, μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή έχει ρητώς προβλεφθεί στη Σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 18 παρ. 2 ια του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (άρθρο

30 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες). Σύμφωνα άρθρο 18 του Κώδικα Προμήθειας, η Σύμβαση περιλαμβάνει τη διαδικασία τροποποίησης του Τιμολογίου Προμήθειας, τους όρους της Σύμβασης που δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή, καθώς και τη διαδικασία τροποποίησης. Περαιτέρω, οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων, *θα πρέπει να είναι διαφανής, και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων* (Παράρτημα III Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

β) Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα τιμολόγια Προμήθειας, *αντανακλούν το πραγματικό κόστος Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και ιδίως “το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων...)”* (παρ. 2 στ' άρθρο 1 Παράρτημα II Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες). Κατά συνέπεια, το κόστος της εκτύπωσης και αποστολής των (έγχαρτων) λογαριασμών, που, όπως προαναφέρθηκε αποτελεί τον κανόνα στον τρόπο αποστολής των λογαριασμών, έχει ήδη απορροφηθεί και μετακυληθεί στον καταναλωτή ως μέρος της οφειλής του στην εταιρεία με το ισχύον Τιμολόγιο Προμήθειας και αποτελεί, κατά ρητή πρόβλεψη, μέρος της χρέωσης του Τιμολογίου αυτού.

Με βάση τα ανωτέρω, η γνωστοποίηση της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.” προς τους καταναλωτές της μονομερούς αλλαγής της τιμολογιακής της πολιτικής προς την κατεύθυνση της αύξησής της κατά 1 (ένα) ευρώ στους καταναλωτές που εξακολουθούν να λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό, είτε διότι το επιθυμούν είτε διότι είναι αναγκασμένοι, αφού δε διαθέτουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δεν συνάδει με τα άρθρα 18, 30 και 1 παρ. 2 στ' του Παραρτήματος II του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, δεδομένου ότι:

αα) Δεν αντανακλά το πραγματικό κόστος της δραστηριότητας της εμπορίας και διαχείρισης πελατών σε ό,τι αφορά την εκτύπωση και αποστολή λογαριασμών, αφού το κόστος αυτό, όπως προαναφέρθηκε, είχε ήδη μετακυληθεί στον καταναλωτή και αποτελεί μέρος της χρέωσης του οικείου Τιμολογίου. Συνεπώς, η επιβολή της νέας χρέωσης δεν έχει ανταποδοτικό χαρακτήρα, δεν καλύπτει πραγματικό κόστος διαχείρισης και δεν γίνεται για τους σκοπούς της εκτύπωσης και αποστολής του έγχαρτου λογαριασμού, αλλά έχει αδιαφανή χαρακτήρα και εισάγει, κατ' ουσίαν, μονομερή αύξηση τιμολογίου.

ββ) Επίσης, δεν πραγματοποιείται με τη διαδικασία που προβλέπει το ανωτέρω κανονιστικό πλαίσιο, δηλαδή στη βάση σαφούς, ρητής και εκ των προτέρων γνωστής στον καταναλωτή συμβατικής πρόβλεψης. Δεδομένης της μη ένταξης του μονομερούς όρου της τιμολογιακής αύξησης στη σύμβαση, δεν παράγεται προφανώς έγκυρη δέσμευση σε βάρος των χρηστών των υπηρεσιών του προμηθευτή.

γ) Οι παραπάνω διαπιστώσεις ενισχύονται και από τις διατάξεις του ν. 2251/1994.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 4 στ του ν. 2251/1994, *“προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο προμηθευτής επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του προμηθευτή”*. Στην προκειμένη περίπτωση δεν υπήρξε τέτοια συναίνεση για την πρόσθετη πληρωμή του ενός (1) ευρώ στους καταναλωτές που λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό. Ακριβέστερα, δεν υπήρξε καν ένταξη σχετικού όρου στη σύμβαση του προμηθευτή με τον καταναλωτή, οπότε δεν παράγεται και σχετική δέσμευση.

3. α) Αλλά και περαιτέρω η πρακτική της επιβάρυνσης με ένα ευρώ των καταναλωτών που λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό αντίκειται στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή (ν. 2251/1994) και για τον πρόσθετο λόγο ότι συνιστά αξίωση μη νόμιμη, σύμφωνα με όσα αναλύθηκαν παραπάνω, οφειλής και, άρα, αθέμιτη και, ειδικότερα, επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με καταναγκασμό και κατάχρηση επιρροής, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της ελεύθερης επιλογής του (άρθρο 9 ζ παρ. 1 ν. 2251/1994).

Η κατάχρηση επιρροής είναι μεγαλύτερη στην περίπτωση των Ευάλωτων Πελατών που δεν έχουν δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στον λογαριασμό τους (π.χ. ηλικιωμένοι, καταναλωτές με αδυναμία πρόσβασης σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Κατάχρηση επιρροής είναι η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τους καταναλωτές για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς την χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση (άρθρο 9α εδ. η ν. 2251/1994, όπως ισχύει). Για να κριθεί αν μια εμπορική πρακτική γίνεται κατά κατάχρηση επιρροής ή συνιστά καταναγκασμό λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και ιδίως: α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η

φύση ή η επιμονή...δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή άλλο προμηθευτή, ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως. Εν προκειμένω, η φύση της κύριας παροχής του προμηθευτή (παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που αποτελεί κρίσιμο κοινωνικό αγαθό και ουσιώδη παράγοντα για την υγεία και την ασφάλεια κάθε καταναλωτή), σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση που έχει οδηγήσει σε συσσώρευση τοκοφόρων οφειλών και την απειλή διακοπής της ηλεκτροδότησης των οφειλετών δημιουργεί συνθήκες περαιτέρω ενδυνάμωσης της θέσης ισχύος του προμηθευτή έναντι του ασθενέστερου καταναλωτή κατά τρόπο που επιτρέπει την κατάχρηση της επιρροής του, με αποτέλεσμα να παρεμποδίζεται, ως εκ τούτου, σημαντικά ή να ενδέχεται να παρεμποδίζεται σημαντικά η ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι η δυνατότητα κατάχρησης της επιρροής ή καταναγκασμού εκ μέρους του προμηθευτή υπό τις συνθήκες της σώρευσης οφειλών και της οικονομικής κρίσης και με ενδεχόμενη τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, δημιουργούν συνθήκες δυνατότητας επιβολής μιας μη νόμιμης απαίτησης προς τους καταναλωτές, όπως αυτή του 1 (ενός) ευρώ για δαπάνες που, όπως προελέχθη, ήδη του είχαν μετακυληθεί ως μέρος του Τιμολογίου. Υπό τις συνθήκες αυτές οι καταναλωτές, είτε λόγω της ευάλωτότητάς τους (όπως αυτή θα αναλυθεί παρακάτω) είτε λόγω της υπερχρέωσής τους, αδυνατούν να ασκήσουν αποτελεσματικά τα νόμιμα δικαιώματά τους ή να λάβουν απόφαση συναλλαγής σύμφωνη με τα οικονομικά τους συμφέροντα και οδηγούνται σε απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν, π.χ. συνέχιση της συμβατικής δέσμευσης παρά την αξίωση μη νόμιμης οφειλής.

β) Είναι προφανές ότι μια τέτοια πρακτική είναι, ταυτόχρονα, 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, δυνάμενη να αποτελέσει, κατά συνέπεια, εκτός από αθέμιτη εμπορική πρακτική, 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).

4. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, “Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού”. Η εμπορική πρακτική της Δ.Ε.Η. Α.Ε., η οποία επιφέρει οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών που λαμβάνουν έγχαρτο λογαριασμό, **επιβαρύνει, στην πράξη, περαιτέρω, αρκετές κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών**, οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα ευχερούς ηλεκτρονικής πρόσβασης στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης (ηλικιωμένοι, κάτοικοι ορεινών και δυσπρόσιτων περιοχών, οικονομικά αδύναμοι, άτομα που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή σε χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή κλπ.). Δυστυχώς, μάλιστα, τις περισσότερες φορές αυτοί που πλήττονται ανήκουν και στις οικονομικά ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες (μακροχρόνια άνεργοι, χαμηλοσυνταξιούχοι, άτομα με αναπηρίες).

Συνεπώς, η ως άνω πρακτική παραβιάζει το γράμμα και τον σκοπό του άρθρου 10 παρ. 1 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, στο μέτρο που επιβαρύνει ευρείες ομάδες ήδη ευάλωτων καταναλωτών, οι οποίοι, αν και εξαιτίας της ευάλωτότητάς τους προστατεύονται και ενισχύονται οικονομικά ή με άλλους τρόπους από την Πολιτεία, επιβαρύνονται από τον προμηθευτή με μια χρέωση που τους είχε ήδη μετακυληθεί, άρα επιβαρύνονται με τιμολογιακή αύξηση. **Στην πράξη πρόκειται για τιμολογιακή αύξηση η οποία ισχύει κατ' αποτέλεσμα σε βάρος των ευάλωτων κατηγοριών καταναλωτών που δεν μπορούν αυτοδυνάμως να έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό λογαριασμό.**

II. Με βάση τα ανωτέρω και με σκοπό την επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

A. Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. :

- **Να μην προβεί σε χρέωση με ένα (1) επιπλέον ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών** αλλά, αντιθέτως, να προχωρήσει στη **μείωση κατά ένα (1) ευρώ κάθε λογαριασμού κατανάλωσης**, εφόσον ο

πελάτης/καταναλωτής επιλέξει την ηλεκτρονική αποστολή έναντι της έγχαρτης. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται δίκαιη και αποτελεσματικότερη κινητροδότηση στην πολιτική της προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της εξοικονόμησης πόρων και της προστασίας του περιβάλλοντος, χωρίς να παραβιάζεται η κείμενη νομοθεσία.

- Να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο Πόρισμα-Σύσταση.

Β. Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στο παρόν πόρισμα, 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).

Γ. Διαβιβάζει το παρόν πόρισμα 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 Οικονομίας και Ανάπτυξης
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