

Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 5 Μαρτίου 2019
Αριθ. Πρωτ. :11451

ΠΡΟΣ:

ΔΕΗ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30
104 32 Αθήνα

ΘΕΜΑ: “Χρέωση έκδοσης έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης”

Σχετ: Η από 8 Ιανουαρίου 2019 έγγραφη Σύσταση της Αρχής μας (αριθ. πρωτ. 791).
Η από 18 Φεβρουαρίου 2019 έγγραφη απάντηση της ΔΕΗ Α.Ε. (αριθ. πρωτ. ΔΕΗ 743).

Σε συνέχεια της ως άνω, από 18 Φεβρουαρίου 2019, απάντησής σας στην έγγραφη Σύσταση της Αρχής μας σχετικά με το ζήτημα της χρέωσης για την έκδοση έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

1. Σε αντίθεση με τα όσα αναφέρετε στην απάντησή σας, οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας ορίζουν με σαφήνεια την υποχρέωση του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας για έκδοση έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης.

Ειδικότερα, 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**”.

Η υποχρέωση αυτή, επιβεβαιώνεται και από την ίδια τη σύμβαση Προμήθειας της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. (βλ. άρθρο 6.8 σύμβασης).

Η δε πρόβλεψη έκπτωσης για τους πελάτες που λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό (0,5 ευρώ για τους μηνιαίους λογαριασμούς κατανάλωσης και 1 ευρώ για τους διμηνιαίους) συνιστά κίνητρο εγγραφής στον ηλεκτρονικό λογαριασμό, **αλλά δεν αίρει τη μη συμβατότητα της πρακτικής ως προς τους καταναλωτές που επιβαρύνονται, επειδή κάνουν χρήση του δικαιώματος που τους παρέχει η νομοθεσία για λήψη του έγχαρτου λογαριασμού χωρίς κόστος, για όποιους λόγους και αν την επιλέγουν (ευαλωτότητα, χρηστικότητα, οικονομική δυσπραγία κλπ.).**

2. Περαιτέρω, και σχετικά με το ζήτημα της χρέωσης, της έκδοσης και αποστολής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, είναι σαφές, από τα Τιμολόγια Προμήθειας της εταιρείας κατά τις τελευταίες δεκαετίες, ότι η έκδοση βαρύνει τον Προμηθευτή. Πιο συγκεκριμένα, προκειμένου η χρέωση έκδοσης Λογαριασμού Κατανάλωσης να βαρύνει τον καταναλωτή, αυτή θα έπρεπε να αναφέρεται ρητά ως χρέωση Προμήθειας στο Τιμολόγιο Προμήθειας (άρθρα 16, 17, 18 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, άρθρο 4 στ κα 9 του ν. 2251/1994, παρ. 6, 7, 8, και 10 του άρθρου 2 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας).

Όπως όμως προκύπτει από τα σχετικά Τιμολόγια Προμήθειας (βλ. και Παράρτημα Α σύμβασης Προμήθειας ΔΕΗ), όχι μόνο δεν αναφέρουν πουθενά τη σχετική χρέωση, αλλά αντίθετα, τα ισχύοντα Τιμολόγια ήδη *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 ΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

Συνεπώς, η επιβολή χρέωσης για υπηρεσία το κόστος της οποίας, κατά τα ανωτέρω καλύπτεται, συνιστά μη διαφανή τιμολογιακή αναπροσαρμογή. Η δε πρόβλεψη έκπτωσης για την κατηγορία των συνδρομητών που λαμβάνουν ηλεκτρονικά το λογαριασμό τους και επιβάρυνσης για τους συνδρομητές που λαμβάνουν έγχαρτο λογαριασμό μπορεί να θεμελιώσει άνιση μεταχείριση των καταναλωτών, αφού, στο σύνολό τους, δικαιούνται έγχαρτο λογαριασμό χωρίς οικονομική επιβάρυνση.

3. Κατά συνέπεια, η σχετική χρέωση της έκδοσης έγχαρτου λογαριασμού δύναται να πραγματοποιηθεί μόνο με τροποποίηση του σχετικού Τιμολογίου Προμήθειας. Η διαδικασία αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εφόσον έχει ρητώς προβλεφθεί στη Σύμβαση η διαδικασία τροποποίησης του Τιμολογίου Προμήθειας (άρθρα 18, 30 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

Η ρητή και αναλυτική παράθεση τυχόν μηχανισμού τροποποίησης επιβάλλεται και από τις διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 για τους καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών (εδ. ια' παρ. 7 άρθρο 2 ν. 2251/1994). Πιο συγκεκριμένα, είναι καταχρηστικοί οι γενικοί όροι συναλλαγών οι οποίοι, *“χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή”*.

Για την εγκυρότητα των σχετικών ρητών απαιτείται, πέραν της αναφοράς του σπουδαίου λόγου ο οποίος δικαιολογεί την αοριστία, η αναφορά στη σύμβαση εύλογων κριτηρίων δια των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να αντιληφθεί το οικονομικό αποτέλεσμα του όρου, την πιθανή μελλοντική του επιβάρυνση ή αλλιώς το μέτρο της σύμβασης¹.

Όπως όμως προκύπτει από τη σύμβαση Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, ακόμη και την πιο πρόσφατη, η οποία προφανώς δεν δεσμεύει τους παλαιότερους συμβαλλόμενους καταναλωτές σας, και στην οποία μας παραπέμπετε με το από 15 Ιανουαρίου 2019 έγγραφό σας² ως νομιμοποιητική βάση για την υπό κρίση τροποποίηση του Τιμολογίου Προμήθειας, δεν προκύπτει η τήρηση των ως άνω διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

Αντίθετα, στα άρθρα 9 και 18 της σύμβασης Προμήθειας προβλέπεται δικαίωμα

¹ Γ. Ι. Δέλλιος, Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2008, σελ. 229.

² Αριθ. πρωτ. ΔΕΗ 196, έγγραφη απάντηση εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. στην από 23 Νοεμβρίου 2018 Παρέμβαση της Αρχής μας.

αόριστης και μονομερούς τροποποίησης των όρων της Σύμβασης, χωρίς αναφορά σε συγκεκριμένους όρους που δύναται να τροποποιηθούν, στη διαδικασία της τροποποίησης καθώς και σε “κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή”.

4. Σχετικά δε με την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 9ζ του ν. 2251/1994, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η παρεμπόδιση της άσκησης του δικαιώματος λύσης της σύμβασης είναι μια μόνο από τις πέντε ενδεικτικές συνθήκες που μπορεί να συνιστούν επιθετική εμπορική πρακτική και η απουσία της δεν συνεπάγεται τη μη ύπαρξη αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, ιδίως όταν συντρέχουν άλλες, σημαντικότερες προϋποθέσεις όπως η λήψη μη νόμιμου μέτρου.

Σε κάθε περίπτωση, η παροχή δυνατότητας καταγγελίας μιας σύμβασης από τον καταναλωτή δεν νομιμοποιεί μονομερείς τροποποιήσεις της σύμβασης κατά την αποκλειστική κρίση και βούληση του Προμηθευτή.

Συνοψίζοντας, επισημαίνουμε ότι η λήψη κάθε μέτρου εμπορικής πολιτικής κρίνεται αυτοτελώς σε σχέση με τη νομιμότητά του ή μη και δεν συμψηφίζεται με άλλα μέτρα κοινωνικής πολιτικής, την εφαρμογή των οποίων, ούτως ή άλλως, επιβάλλει η νομοθεσία και εφαρμόζεται υποχρεωτικά από όλους τους προμηθευτές. Η μετακύλιση στον καταναλωτή χρεώσεων για υπηρεσίες που δυνάμει της κείμενης νομοθεσίας του παρέχονται, υποχρεωτικώς, χωρίς επιβάρυνση παραβιάζει πολλαπλώς τη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και, όπως προαναφέρθηκε αναλυτικά, συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική. Για τους λόγους αυτούς η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει αποστείλει την υπ’ αριθμ. 791/8.1.2019 Σύσταση-Πόρισμά της επί του θέματος στις αρμόδιες εποπτικές αρχές για τις ενέργειές τους, ενώ ενημερώνει σχετικώς τους καταναλωτές που έχουν προσφύγει σε αυτή για τα δικαιώματά τους. Περαιτέρω, κατ’ εφαρμογή του ιδρυτικού της νόμου και του Κανονισμού Λειτουργίας της προβαίνει σε δημοσιοποίηση του θέματος, προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

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