



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 28 Σεπτεμβρίου 2007

**Προς:**  
European Commission  
Directorate General for Energy and Transport  
Rue De Mot 28  
B-1049 Brussels

**Θέμα:** Δημόσια διαβούλευση για τον καταρτισμό Ευρωπαϊκής Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας

### 1. Εισαγωγή

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση που έχει ξεκινήσει με πρωτοβουλία της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με απώτερο σκοπό τη διαμόρφωση μιας Ευρωπαϊκής Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας στα κράτη-μέλη. Η εν λόγω πρωτοβουλία αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη χώρα μας, με δεδομένο ότι ήδη από 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2007 απελευθερώθηκε και τυπικά η αγορά ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου, διαμορφώνοντας ευρύ πεδίο για την επιχειρηματική δραστηριοποίηση ιδιωτών στον τομέα της παραγωγής και πώλησης ενέργειας προς καταναλωτές.

Η συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη σημαντική αυτή πανευρωπαϊκή πρωτοβουλία στοχεύει, μέσα από την κατάθεση των απόψεων που έχει διαμορφώσει η Αρχή από τη μέχρι τώρα ενασχόλησή της με καταγγελίες πολιτών για καταναλωτικές διαφορές με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στον ενεργειακό τομέα (ΔΕΗ, εταιρείες παροχής φυσικού αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης), αλλά και τη διατύπωση γενικότερων επισημάνσεων, στην όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών στο νέο ενεργειακό τοπίο που διαμορφώνεται στην Ελλάδα, αλλά και στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, αναγνωρίζοντας την ανάγκη η απελευθέρωση της αγοράς ενέργειας να συμβαδίσει με τη δίκαιη εξισορρόπηση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων προμηθευτών και πολιτών-καταναλωτών, καθώς και με την εκ θεμελίων διαμόρφωση θεμιτών συναλλακτικών σχέσεων ανάμεσά τους.

### 2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί μια νέο-ιδρυθείσα Ανεξάρτητη Αρχή, ο επικεφαλής της οποίας απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας

κατά την άσκηση των καθηκόντων του και απλώς εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης. Σύμφωνα με τον ιδρυτικό της νόμο (3297/2004), ο θεσμικός ρόλος της Αρχής είναι να παρεμβαίνει σε καταναλωτικές διαφορές με σκοπό την εξωδικαστική επίλυσή τους με συναινετικό τρόπο. Το πλεονέκτημα ενός τέτοιου εναλλακτικού μηχανισμού επίλυσης των διαφορών έγκειται στο γεγονός ότι προσφέρει περισσότερη ευελιξία σε σύγκριση με τη δικαστική διαδικασία και, επομένως, μπορεί να ανταποκρίνεται με τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό στις ανάγκες τόσο των πολιτών-καταναλωτών όσο και των προμηθευτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει, επιπροσθέτως, την εξουσία να εκδίδει δημόσιες συστάσεις και οδηγίες προς τους προμηθευτές, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται ταυτόχρονα η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και η αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών-καταναλωτών από παραπλανητικές και αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές. Η Αρχή έχει, επίσης, συμβουλευτικό ρόλο στο πλευρό της Πολιτείας, προβαίνοντας σε συγκεκριμένες νομοθετικές προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που emπίπτουν στην αρμοδιότητά της, στο πλαίσιο ενός διαρκώς εξελισσόμενου διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος.

Το νομικό έρεισμα για τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή εντοπίζεται στα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά (COM [93] 576 τελικό της 16-11-1993), όπου περιλαμβάνεται η έγκριση μιας «σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», στις Οδηγίες 1998/257 και 2001/310 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις αρχές που πρέπει να διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξωδικαστική, συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, όπως επίσης και στον Κανονισμό 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών Αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Από αυτή την άποψη, με τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε περαιτέρω η εναρμόνιση της Ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κατά τη διαδικασία επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η επίτευξη ενός δίκαιου αποτελέσματος για τα εμπλεκόμενα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί τα καθήκοντά του με αντικειμενικότητα και αμεροληψία, στη βάση των καταστατικών αρχών της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας, της ελευθερίας, της εκατέρωθεν ακρόασης και της εκπροσώπησης.

### **3. Η απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου στην Ελλάδα**

Τα τελευταία χρόνια, ο ενεργειακός τομέας στην Ελλάδα διατρέχει μια φάση σημαντικών και γρήγορων αλλαγών λόγω της διείσδυσης του φυσικού αερίου στην τοπική ενεργειακή αγορά, της κατασκευής διευρωπαϊκών δικτύων μεταφοράς ενέργειας, και της προοδευτικής προώθησης της χρήσης εναλλακτικών ενεργειακών πηγών. Τελευταία σε αυτή τη μακρά σειρά αλλαγών προστίθεται η απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου και τυπικά από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2007, σε ακολουθία με τη συστηματική πολιτική που έχει υιοθετηθεί σε επίπεδο

Ευρωπαϊκής Ένωσης προκειμένου να διευκολυνθεί η ανταπόκριση στις σύγχρονες προκλήσεις της ανταγωνιστικότητας, της αιεφόρου ανάπτυξης και της ασφαλούς παραγωγής και διανομής ενέργειας στους πολίτες.

Η Ευρωπαϊκή Οδηγία 2003/54/ΕΚ σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την κατάργηση της Οδηγίας 96/92/ΕΚ ενσωματώθηκε στην εγχώρια έννομη τάξη με τους ν. 3426/2005 (για την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας) και ν. 3428/2005 (για την απελευθέρωση της αγοράς φυσικού αερίου). Ο «Κώδικας Διαχείρισης Συστήματος Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας», που υπογράφηκε από τον Υπουργό Ανάπτυξης κ. Δημήτρη Σιούφα στις 9 Μαΐου 2005, λειτουργεί συμπληρωματικά προς την ως άνω νομοθεσία, συντελώντας στη διαμόρφωση ενός ελκυστικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη μεγάλων ιδιωτικών επιχειρηματικών πρωτοβουλιών στον τομέα της παραγωγής και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας, σε ανταγωνισμό με τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ). Οι κύριοι θεσμικοί και οικονομικοί μηχανισμοί για την υποστήριξη και την περαιτέρω προώθηση ιδιωτικών επενδύσεων στον εγχώριο ενεργειακό τομέα περιγράφονται αναλυτικά στον Αναπτυξιακό Νόμο 3299/2004, καθώς επίσης στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ενέργεια» του τρίτου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης 2000-2006.

#### **4. Η κατάσταση με τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας στην Ελλάδα**

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) είχε προχωρήσει στη σύνταξη, τον Φεβρουάριο του 2001, ενός «Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες» με τη μορφή Σχεδίου Υπουργικής Απόφασης. Ο εν λόγω Κώδικας δίνει έμφαση στην κανονιστική φύση των συμβάσεων προμήθειας που υπογράφονται ανάμεσα σε πελάτες και προμηθευτές, προβαίνοντας σε αναλυτική περιγραφή γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) και υποδεικνύοντας τις σχετικές συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν για τα εμπλεκόμενα μέρη. Δεδομένης της αναμφισβήτητης σπουδαιότητας του ρόλου του Κώδικα όσον αφορά στη συμβατική ρύθμιση των συναλλαγών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές, πρέπει να σημειωθεί ωστόσο ότι το εν λόγω κείμενο δεν επεκτείνεται και προς την κατεύθυνση του προσδιορισμού γενικότερων ηθικών κανόνων που να συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός ευρέως πλαισίου για τον καθορισμό των δεοντολογικών δεσμεύσεων που οι προμηθευτές οφείλουν να φέρουν έναντι των καταναλωτών.

Επιπροσθέτως, η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού αποτελεί εκ των πρώτων κρατικών εταιρειών που προχώρησαν (το 1997) στον καταρτισμό κάποιας Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η εν λόγω Χάρτα που συνέταξε η ΔΕΗ απαριθμεί μια σειρά δεσμεύσεων της εταιρείας για την παροχή οκτώ (8) στο σύνολό τους αποκαλούμενων «εγγυημένων υπηρεσιών» προς τους πελάτες-καταναλωτές (κυρίως σε σχέση με τεχνικά θέματα εγκατάστασης δικτυακού εξοπλισμού και συνδέσεων) μέσα στο πλαίσιο καθορισμένων χρονικών προθεσμιών, για τυχόν παρέκκλιση από τις οποίες απλώς προβλέπεται μια συμβολική αποζημίωση χρηματικού ύψους 15 ευρώ. Ωστόσο, η Χάρτα δεν έχει δεσμευτικό νομικό χαρακτήρα για την εταιρεία, ούτε και αποτελεί το προϊόν κάποιας πρότερης δημόσιας διαβούλευσης, η οποία θεωρείται εν γένει ουσιαστική για την ενίσχυση του βαθμού αποδοχής και διείσδυσης των προβλέψεών της ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη. Σημειωτέον, επίσης, ότι το συγκεκριμένο κείμενο έχει σημαντικά περιορισμένο πεδίο εφαρμογής, καθ' όσον δεν γίνεται καμία αναφορά σε περαιτέρω όψεις της συναλλακτικής σχέσης καταναλωτών-

εταιρείας, όπως η αποφυγή αθέμιτων επιχειρηματικών πρακτικών, η κοινωνική υπευθυνότητα, ο μηχανισμός διευθέτησης καταναλωτικών διαφορών, κ.λπ.

## **5. Προτεινόμενες διατάξεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για να συμπεριληφθούν στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας**

Υπό το φως των ανωτέρω επισημάνσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλωσορίζει την πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να ξεκινήσει δημόσια διαβούλευση με σκοπό τον καταρτισμό μιας Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας, το τελικό κείμενο της οποίας θα συμβάλει με βεβαιότητα στην ορθή ρύθμιση της απελευθερωμένης αγοράς ενέργειας στα κράτη-μέλη, εξασφαλίζοντας ότι οι προμηθευτές θα συνειδητοποιούν ανά πάσα στιγμή τις επιχειρηματικές και κοινωνικές ευθύνες τους στο όνομα της αποτελεσματικής προστασίας των αποδεκτών των υπηρεσιών τους.

Το κύριο σώμα των κατωτέρω παρατηρήσεων, οι οποίες ακολουθούν την κατηγοριοποίηση που περιλαμβάνεται στο κείμενο-σχέδιο της Χάρτας που έχει συντάξει η Γενική Διεύθυνση Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προέρχεται από την εμπειρία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διευθέτηση καταγγελιών που έχουν μέχρι στιγμής υποβάλλει στην Αρχή οι πολίτες-καταναλωτές κατά: **(α)** των εταιρειών παροχής φυσικού αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης, και **(β)** της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού, η οποία εξακολουθεί επί του παρόντος να αποτελεί τον μεγαλύτερο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας στη χώρα. Στην πραγματικότητα, η κυρίαρχη θέση της εταιρείας στην ενεργειακή αγορά είναι δυνατόν να ιδωθεί ως ο κύριος υπαίτιος για την έγερση παραπόνων και την υποβολή καταγγελιών από τους πολίτες-καταναλωτές, καθ' όσον ο ανταγωνισμός με ιδιωτικούς παρόχους παραμένει ακόμα σε εμβρυακό επίπεδο και, επομένως, η θετική επίδρασή του στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές μένει να αναδειχτεί στο μέλλον.

### **A. ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΝΔΕΣΣΕΩΝ**

- Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με την ποιότητα της σύνδεσής τους στο δίκτυο διανομής ενέργειας οφείλουν να αντιμετωπίζονται άμεσα και ανέξοδα μέσω εύκολα προσβάσιμων γραμμών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (help-lines) των παρόχων και των διαχειριστών του δικτύου. Οι πάροχοι θα πρέπει, επιπροσθέτως, να τηρούν αρχείο με το σύνολο των προβλημάτων που έχουν έρθει σε γνώση τους μέσα από καταγγελίες-παράπονα καταναλωτών και να προβαίνουν στη δημοσιοποίηση των λύσεων που δόθηκαν.
- Στις περιπτώσεις εκείνες που τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με την ποιότητα της σύνδεσής τους στο δίκτυο διανομής ενέργειας δεν είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν μέσω των γραμμών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τα τεχνικά τμήματα των παρόχων και των διαχειριστών του δικτύου οφείλουν να είναι σε θέση να πραγματοποιούν κατ' οίκον επισκέψεις κατόπιν συνεννόησης με τους καταναλωτές. Τα προγραμματισμένα ραντεβού θα πρέπει να τηρούνται με συνέπεια και με απόλυτο σεβασμό για τις τυχόν άλλες κοινωνικές ή επαγγελματικές υποχρεώσεις των καταναλωτών.

- Η παροχή-διανομή της ενέργειας είναι απαραίτητο να ανταποκρίνεται σε ποιοτικά χαρακτηριστικά που να εγγυώνται τον υψηλότερο δυνατό βαθμό συνεχούς, ακώλυτης και ασφαλούς προμήθειάς της στους καταναλωτές.
- Ο ηλεκτρο-τεχνικός εξοπλισμός, που είναι απαραίτητος για τη σύνδεση των καταναλωτών στο δημόσιο δίκτυο διανομής ενέργειας, θα πρέπει να ανταποκρίνεται σε υψηλά χαρακτηριστικά ασφάλειας, ώστε να αποκλείεται κάθε τυχόν κίνδυνος για την υγεία τους. Προς τον σκοπό αυτό, οι καταναλωτές θα πρέπει να λαμβάνουν σωστή και πλήρη προ-συμβατική ενημέρωση γύρω από τις τεχνικές προδιαγραφές του προς εγκατάσταση ανωτέρω εξοπλισμού.
- Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται εγκαίρως για κάθε είδους απαιτούμενη τεχνική παρέμβαση εκ μέρους των παρόχων και των χειριστών του δικτύου με σκοπό την προβλεπόμενη περιοδική συντήρησή του ή την άμεση επισκευή του ύστερα από βλάβη. Κάθε τέτοιας φύσης παρέμβαση θα πρέπει να διενεργείται με σκοπό την αποκατάσταση της παροχής στον συντομότερο δυνατό χρόνο και με τη μικρότερη δυνατή όχληση για το κοινό.
- Η αποσύνδεση από το δίκτυο διανομής πρέπει να θεωρείται η τελευταία λύση έναντι απλήρωτων λογαριασμών από πλευράς καταναλωτών, κυρίτερα όσων ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού (άτομα με αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών) και ιδίως τις περιόδους διακοπών και εορτών. Οι πάροχοι θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή της αναλογικότητας, όπως και να λαμβάνουν υπόψη το ιστορικό πληρωμών κάθε καταναλωτή ξεχωριστά, προτού προβούν σε τέτοιας φύσης ενέργειες.

## **B. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

- Βλάβες που υφίσταται ο οικιακός εξοπλισμός των καταναλωτών από τεκμηριωμένη υπαιτιότητα των παρόχων θα πρέπει να αποζημιώνονται άμεσα με ευθύνη των τελευταίων.
- Η μέτρηση της κατανάλωσης ρεύματος θα πρέπει να γίνεται με ακριβή και εύληπτο για τους πολίτες τρόπο, την ίδια στιγμή που θα πρέπει να διαγράφονται τυχόν χρεώσεις που προκύπτουν από αποδεδειγμένα λαθεμένες μετρήσεις που γίνονται με ευθύνη των παρόχων.
- Οι πάροχοι δεν θα πρέπει να ζητούν, υπό τη μορφή «εγγύησης», προκαταβολικές πληρωμές από τους καταναλωτές, το οικονομικό ύψος των οποίων ξεπερνά τη χρέωση της πραγματικής ή κατ' εκτίμηση κατανάλωσης ενέργειας που αντιστοιχεί σε περίοδο τριών μηνών.

## **Γ. ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΙΜΩΝ**

- Οι πάροχοι αναλαμβάνουν τη συμβατική υποχρέωση να καταμετρούν την κατανάλωση ενέργειας σε τακτική βάση και σε προκαθορισμένες ημερομηνίες, ούτως ώστε οι καταναλωτές να χρεώνονται σύμφωνα με την πραγματική ποσότητα ενέργειας που έχουν χρησιμοποιήσει. Σε περίπτωση που, λόγω τεχνικών ή άλλων προβλημάτων, οι πάροχοι αδυνατούν να ανταποκριθούν στην τήρηση του προγράμματος καταμέτρησης, η κατανάλωση ενέργειας πρέπει να υπολογίζεται σύμφωνα με λογικά και διαφανή κριτήρια, τα οποία να είναι γνωστά στον καταναλωτή από το κείμενο της σύμβασης.

- Οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται εγκαίρως, αν είναι δυνατόν ακόμα και σε ατομική βάση, σχετικά με κάθε αλλαγή που πρόκειται να επέλθει στους όρους των συμβάσεων που έχουν υπογραφεί με παρόχους, ιδιαίτερα δε σε όσους όρους αφορούν στην τιμολόγηση της κατανάλωσης ενέργειας.

#### **Δ. ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ**

- Οι καταναλωτές θα πρέπει, εφόσον το επιθυμούν, να διατηρούν το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή μετά την πάροδο μιας ευκρινώς προ-διατυπωμένης ελάχιστης διάρκειας ισχύος των αρχικών συμβάσεων. Η εφαρμογή του δικαιώματος αυτού πρέπει να είναι χωρίς κόστος (υπό τη μορφή επιβαλλόμενων «ποινών») και υποχρέωσης για ενημέρωση των παρόχων.
- Αυτόματες ανανεώσεις συμβάσεων μετά τη λήξη τους επιτρέπονται μόνο κατόπιν ρητής συναίνεσης των καταναλωτών, αφού προηγηθεί έγκαιρη ενημέρωση για την επερχόμενη λήξη της σύμβασης.

#### **Ε. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ**

- Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες από κάθε πάροχο όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της παροχής ενέργειας στην περιοχή τους από το δίκτυό του, τυχόν ισχύοντα ειδικά προγράμματα παροχής, και οπωσδήποτε σε σχέση με ό,τι αφορά στην κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών

#### **ΣΤ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ**

- Οι πάροχοι και οι διαχειριστές του δικτύου θα πρέπει να διακατέχονται από υψηλό αίσθημα περιβαλλοντικής ευθύνης, καταβάλλοντας κάθε προσπάθεια προκειμένου να διατηρούν τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα και την παραγωγή ραδιενεργών αποβλήτων στο χαμηλότερο δυνατό επίπεδο, σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη-μέλη.
- Αναιτιολόγητες διακρίσεις εκ μέρους των παρόχων ανάμεσα στους πολίτες-καταναλωτές όσον αφορά την αδιάκοπη και ασφαλή παροχή ενέργειας θα πρέπει να αποφεύγονται. Παράλληλα, οι πάροχοι οφείλουν να επιδεικνύουν ιδιαίτερη μέριμνα προς ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού και κυρίως προς άτομα με αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών, απέχοντας από κάθε είδους παραπλανητική ή αθέμιτη επιχειρηματική πρακτική σε βάρος τους.

Ειδικοί Επιστήμονες:

Θεοδώρα Ρούμπου

Αριστοτέλης Σταμούλας

#### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος**

Κοινοποίηση:

1. Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Χρήστο Φώλια
2. Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Γιώργο Βλάχο
3. Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Σταύρο Καλαφάτη
4. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας