



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 19 Ιουνίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :28670

ΠΡΟΣ:

Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση της 12ης Ιουνίου 2023 σχετικά με την επιβολή ρυθμιστικών μέτρων στην προμήθεια Ηλεκτρικής ενέργειας σε Μικρούς Πελάτες, κατά το άρθρο 23 του ν. 4001/2011,όπως ισχύει.

Όπως γνωρίζετε, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” , από τα μέσα περίπου του 2021 έως και τα τέλη του 2022 έγινε δέκτης εξαιρετικά μεγάλου αριθμού αναφορών των καταναλωτών ενέργειας, για υψηλές χρεώσεις Προμήθειας και ιδίως σχετικά με τις ρήτρες αναπροσαρμογής του τιμήματος.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εδώ και χρόνια έχει εντοπίσει και επισημάνει τόσο προς τη ΡΑΑΕΥ όσο και προς τα αρμόδια Υπουργεία σημαντικότερα ζητήματα που αφορούσαν μεταξύ άλλων στην προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, στον τρόπο σύναψης των συμβάσεων προμήθειας και στο περιεχόμενό τους. Σε ό,τι αφορούσε μάλιστα την ρήτρα αναπροσαρμογής διαπιστώσαμε ιδιαίτερα προβλήματα σχετικά με τον νόμιμο και διαφανή καθορισμό της , τόσο σε σχέση με τη γνωστοποίηση της ύπαρξης της αναπροσαρμογής όσο και με τη μέθοδο υπολογισμού της., σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τις σχετικές αποφάσεις της ΡΑΑΕΥ (βλ. υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΡΑΑΕΥ).

Εντοπίσαμε περιπτώσεις Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας όπου δίνονταν προφορικά ή ακόμη και δια ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (!) παραπειστικές διαβεβαιώσεις σε καταναλωτές περί δήθεν μη ύπαρξης ρητρών στις συμβάσεις τους. Υπήρξαν και περιπτώσεις όπου οι ρήτρες δεν εμφανιζόταν στο Τιμολόγιο Προμήθειας ή όπου ο καθορισμός- υπολογισμός τους ήταν αδιαφανής καθώς συσχετιζόταν με μεγέθη των οποίων το τελικό γινόμενο δεν μπορούσε κανείς να επαληθεύσει, σε αντίθεση με την απόφαση της ΡΑΑΕΥ περί ύπαρξης ενός μόνο μεγέθους της αγοράς, σαφώς ορισμένου, εύκολα αναγνωρίσιμου, και επαληθεύσιμου, μη υποκείμενου σε εκκαθάριση.

Περαιτέρω, επισημάναμε έγκαιρα την όξυνση του προβλήματος λόγω της πρακτικής της εκπροσώπησης Πελατών χωρίς την ύπαρξη έγγραφης σύμβασης Προμήθειας, καθώς η ανάληψη της εκπροσώπησης σε κάποιες περιπτώσεις γινόταν ακόμα και με τηλεφωνική μόνο επικοινωνία.

Η Αρχή μας, εντοπίζοντας τα ανωτέρω από πολύ νωρίς, έχει εκδώσει εκατοντάδες σχετικές Συστάσεις τις οποίες κοινοποίησε στη ΡΑΑΕΥ και τα αρμόδια Υπουργεία ενώ ενημέρωσε για την κατάσταση την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής στις 23/06/2022.

Λίγες ημέρες αργότερα, κατατέθηκε από την Κυβέρνηση και ψηφίστηκε η τροπολογία για την αναστολή της ρήτρας αναπροσαρμογής, την υποχρέωση των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας να δημοσιοποιούν τη χρέωση ενέργειας (Ευρώ ανά κιλοβατόρα) για τον επόμενο μήνα και άλλες σχετικές διατάξεις.

-ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα τελευταία χρόνια, η ΡΑΑΕΥ προχώρησε στην έκδοση κανονιστικών ρυθμίσεων οι οποίες, σε συνδυασμό με τον υπάρχον πλαίσιο, αυτό του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας, διαμορφώνουν ένα λεπτομερές πλαίσιο λειτουργίας.

Όμως παρά το κανονιστικό πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί, οι προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας δεν το εφαρμόζουν πάντοτε, αλλά κατά το δοκούν ερμηνεύουν ειδικά τις κανονιστικές πράξεις της ΡΑΑΕΥ ως “γενικές κατευθύνσεις” προς τις οποίες διατηρούν την επιλογή να μην συμμορφώνονται εάν αυτό δεν εξυπηρετεί την τιμολογιακή πολιτική τους ή τις πρακτικές πωλήσεων που εφαρμόζουν. Την μη αποδεκτή αυτή απάντηση έχει κατ' επανάληψιν λάβει από τις νομικές υπηρεσίες κάποιων προμηθευτών και προς επίρρωσιν της θέσεως αυτής που υιοθετούν, η μη συμμόρφωσή τους μέχρι σήμερα δεν έχει επιφέρει οιαδήποτε κύρωση ή άλλη συνέπεια από την αρμόδια προς τούτο Αρχή. Το μείζον ζήτημα εν προκειμένω και ιδίως ενόψει λήξεως της περιόδου “χάριτος”, που διανύθηκε με ρυθμίσεις διαφανείς και υπέρ των καταναλωτών λόγω της διεθνούς ενεργειακής κρίσης, δεν είναι να διατυπωθούν από την ΡΑΑΕΥ και άλλες “γενικές κατευθύνσεις”, αλλά πρωτίστως να διασφαλιστεί η τήρηση των κανονιστικών ρυθμίσεων από τους Προμηθευτές. Ασφαλώς και απαιτείται επικαιροποίηση των διατάξεων και προς τούτο συνεισφέρουμε τις προτάσεις μας, αλλά κυρίως χρειάζεται αυτές να εφαρμοστούν. Πρέπει συνεπώς να γίνει ότι απαιτείται προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι αποφάσεις της ΡΑΑΕΥ και οι σχετικές ρυθμίσεις θα τύχουν εφαρμογής.

Με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, διατυπώνουμε τις απόψεις μας επί των άρθρων του υπό κρίση κειμένου διαβούλευσης:

1. Ισχύουσες βασικές Αρχές που διέπουν τη δραστηριότητα της Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Το άρθρο 1 αναφέρεται στη νομοθεσία η οποία διέπει τη δραστηριότητα της Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας. **Αποτελεί ζήτημα ιδιαίτερης σημασίας να διασαφηνιστεί και να αναφερθεί ρητά ότι η Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας διέπεται και από τις διατάξεις του ν. 2251/1994 περί Προστασίας των Καταναλωτών, όπως ξεκάθαρα αναφέρεται στην κείμενη νομοθεσία (άρθρο 46 ν. 4001/2011), γεγονός το οποίο αρκετοί Προμηθευτές παραβλέπουν.**

Τούτο έχει ιδιαίτερη σημασία για μια σειρά ζητημάτων που αφορούν την προστασία του καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης και ιδίως την πλήρη προσυμβατική ενημέρωση και την ορθή άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και την υποχρέωση έγγραφης σύναψης σύμβασης σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

Σε συνέχεια και επισημάνσεων της ΡΑΑΕΥ για την ανάγκη σύναψης εγγράφων συμβάσεων (άρθρο 1. Γ, 1. Ε και άρθρο 6), πρέπει να τονίσουμε ότι η Αρχή μας έχει ήδη αναδείξει το πρόβλημα της αυθαίρετης εκπροσώπησης παροχών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί μεγάλο αριθμό αναφορών καταναλωτών οι οποίοι αρνούνται είτε την ίδια την επικοινωνία με τον πάροχο είτε την χορήγηση προφορικής συναίνεσης για τη σύναψη σύμβασης, ενώ οι Προμηθευτές δεν παρέχουν τις σχετικές τηλεφωνικές επικοινωνίες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκδώσει σημαντικό αριθμό συστάσεων σχετικά με την τήρηση της υποχρέωσης των Προμηθευτών για την πλήρη, προσωπική και έγγραφη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, και την απαραίτητη διασφάλιση της γραπτής ή ηλεκτρονικής συναίνεσης τους πριν την εκπροσώπηση των παροχών.

Κατά συνέπεια, προτείνουμε, σε περίπτωση αυθαίρετης εκπροσώπησης, πέραν της ακυρότητας της σύμβασης, να εισαχθεί διάταξη με την οποία θα προβλέπεται ότι ο καταναλωτής δεν έχει υποχρέωση καταβολής οποιουδήποτε τιμήματος πέραν των ρυθμιζόμενων χρεώσεων, σύμφωνα και με τις διατάξεις του ν. 2251/1994 για τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις.

Στο άρθρο 2 αναγνωρίζεται και πάλι η καταχρηστικότητα της επιβολής ρητρών πρόωρης λύσης της σύμβασης Προμήθειας σε συμβάσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Η διάταξη αυτή δεν εφαρμόζεται στην πράξη από τους Προμηθευτές και επιπλέον, δεν έχει, επιβληθεί κάποιο σχετικό διοικητικό πρόστιμο.

Τέλος, σε ό,τι αφορά την υποχρέωση έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης και μάλιστα ακόμη και σε έγχαρτη μορφή χωρίς χρέωση, επισημαίνουμε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε προχωρήσει σε σχετικές Σύστασεις προς συγκεκριμένο μεγάλο Προμηθευτή, ήδη από το έτος 2019 (βλ. υπ' αριθ. 791/8 Ιανουαρίου 2019 έγγραφη Σύσταση της Αρχής), ο οποίος χρέωνε κατά παράβαση των σχετικών διατάξεων, ένα (1) ευρώ για την έκδοση κάθε έγχαρτου λογαριασμού, εισπράττοντας έτσι δεκάδες εκατομμύρια ευρώ από τους καταναλωτές σ' ετήσια βάση.

2. Διαδικασία ενημέρωσης καταναλωτών στην περίπτωση της τροποποίησης όρων της Σύμβασής Προμήθειας

Η Αρχή θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την εξειδίκευση του τρόπου ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με το εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας μετά την άρση των μέτρων αναστολής της ρήτηρας αναπροσαρμογής, από 1-10-2023, δηλαδή, καθώς οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας είναι ιδιαίτερα αναποτελεσματικές για την προάσπιση της πλήρους και διαφανούς ενημέρωσης των καταναλωτών. Θα πρέπει δε να επισημανθεί ότι οι διατάξεις αυτές δεν έχουν τροποποιηθεί καταλλήλως, παρά την καταγραφή σημαντικών προβλημάτων τα τελευταία έτη.

Το δικαίωμα τροποποίησης του τιμολογίου με τον αμέσως επόμενο της τροποποίησης Λογαριασμό Κατανάλωσης, το δικαίωμα συνοπτικής αναγραφής της τροποποίησης στον Λογαριασμό και παραπομπής στην ιστοσελίδα, δεν διασφαλίζουν σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα των καταναλωτών όπως αυτά προστατεύονται από άλλες διατάξεις της νομοθεσίας (βλ. ν. 2251/1994, Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας,) και θα πρέπει να τροποποιηθούν καταλλήλως.

Κατά συνέπεια, θεωρούμε ότι όλοι οι καταναλωτές, ανεξαιρέτως, παρά την εξαίρεση που προβλέπει το κείμενο της διαβούλευσης για τους καταναλωτές των οποίων το τιμολόγιο δεν τροποποιείται, και λόγω της μεγάλης παρέλευσης χρόνου, **θα πρέπει να ενημερωθούν πλήρως, εξήντα (60) τουλάχιστον ημέρες πριν τη λήξη των έκτακτων μέτρων, με ατομική επιστολή, η οποία θα περιλαμβάνει όλες τις χρεώσεις Προμήθειας του ισχύοντος Τιμολογίου αναλυτικά, με τις μοναδιαίες τιμές χρέωσης, με παράθεση της μεθόδου υπολογισμού των χρεώσεων καθώς και με παραδείγματα χρέωσης για το τρέχον χρονικό διάστημα τιμολόγησης.**

Περαιτέρω, προτείνουμε την κατάλληλη τροποποίηση της κείμενης νομοθεσίας, ώστε ο πάροχος ενέργειας να μην έχει το δικαίωμα τροποποίησης του τιμήματος της Σύμβασης Προμήθειας τουλάχιστον για ένα (1) έτος.

3. Λογαριασμός Κατανάλωσης και Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Στο συγκεκριμένο άρθρο, υπενθυμίζεται η υποχρέωση των Προμηθευτών να τηρούν την κείμενη νομοθεσία και τη σχετική απόφαση της ΡΑΑΕΥ (βλ. υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΡΑΕ) αναφορικά με την αναλυτική παρουσίαση της ρήτρας αναπροσαρμογής τόσο στην Προσφορά και τη σύμβαση Προμήθειας όσο και στον Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Θα πρέπει να επισημάνουμε, ότι, ακόμα και σήμερα, τρία χρόνια μετά, οι διατάξεις αυτές σε μεγάλο βαθμό δεν τηρούνται από τους Προμηθευτές.

4 και 5. Προϊόντα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Επισημάνσεις σχετικά με τον καθορισμό της μεθοδολογίας των μηχανισμών αναπροσαρμογής των κυμαινόμενων τιμολογίων προμήθειας και των κυμαινόμενων τιμολογίων όπου η χρέωση προμήθειας διαμορφώνεται ευθέως βάσει μεγέθους της Αγοράς (INDEXED Price Contracts).

Στα ανωτέρω σημεία, παρατίθενται οι νόμιμοι τύποι των τιμολογίων Προμήθειας που ισχύουν, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δηλαδή τα σταθερά τιμολόγια καθώς και τα κυμαινόμενα τιμολόγια με όρια ή χωρίς όρια διακύμανσης, σύμφωνα με τις σχετικές Αποφάσεις της ΡΑΕ (βλ. υπ' αριθ.409/202 και 389/2022 Αποφάσεις ΡΑΑΕΥ).

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, τα προβλήματα εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Παρά την ύπαρξη σαφούς νομοθεσίας σχετικά με τον ενιαίο και κατανοητό τύπο των ρητρών, τη μέθοδο ενεργοποίησής τους καθώς και τη γνωστοποίηση και την παράθεση του υπολογισμού τους, η συμμόρφωση των Προμηθευτών Ηλ. Ενέργειας αποδεικνύεται ιδιαίτερα προβληματική.

Κατά συνέπεια, επισημαίνουμε τα εξής: Θεωρούμε αυτονόητο, ότι όλες οι κατευθυντήριες και ερμηνευτικές Οδηγίες της ΡΑΑΕΥ, ιδίως για όσο χρονικό διάστημα ισχύουν, πρέπει να τηρούνται πλήρως και ευλαβικά από τους Προμηθευτές, καθώς αυτές συμπροσδιορίζουν το πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων και το μέτρο της επαγγελματικής ευσυνειδησίας που πρέπει να επιδεικνύουν οι Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (βλ. άρθρα 8 και 9α ν.2251/1994, όπως ισχύει).

Θεωρούμε ότι αυτή τη φορά, η εφαρμογή των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας θα είναι συνεπέστερη αλλά και ότι ο έλεγχος θα είναι άμεσος, όπως και η επιβολή κυρώσεων, με σκοπό την ομαλή λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών.

Τέλος, πέραν των όσων καταγράφονται στο υπό κρίση κείμενο διαβούλευσης, θα θέλαμε να αναφερθούμε σε ένα ακόμα ιδιαίτερα σημαντικό πρόβλημα το οποίο χρήζει άμεσης ρύθμισης. Όπως σας είναι ήδη γνωστό, από τις σχετικές συστάσεις και έγγραφα της Αρχής μας, σημαντικός αριθμός καταναλωτών χρεώνεται με μεγάλα χρηματικά ποσά λόγω των λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης οι οποίοι εκδίδονται κατά την αλλαγή Προμηθευτή. **Το πρόβλημα αυτό προκύπτει από τη μη τήρηση της υποχρέωσης των Προμηθευτών για λήψη φωτογραφικής ένδειξης από τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης αλλά και της μεταγενέστερης άρνησης του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) να προβεί στην άσκηση των κυριότερων νόμιμων υποχρεώσεών του, αυτών του ελέγχου και της διόρθωσης των προφανώς λανθασμένων μετρήσεων.**

Λόγω των αλλαγών που θα επέλθουν από 1η Οκτωβρίου 2023 αναμένουμε σημαντικές μετακινήσεις καταναλωτών μεταξύ των παρόχων και κατά συνέπεια, προκειμένου να αντιμετωπιστεί το ζήτημα, προτείνουμε τον καθορισμό συγκεκριμένων κυρώσεων σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω υποχρεώσεων από τους Προμηθευτές και τον Διαχειριστή του Δικτύου.

Προτείνουμε, περαιτέρω να καθορισθούν συγκεκριμένες κυρώσεις σε όλα τα ρυθμιστικά μέτρα που θα θεσμοθετηθούν.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης