



Προς :  
**ΡΑΕ**  
μέσω  
[info@rae.gr](mailto:info@rae.gr)

Αθήνα, 28 Μαΐου 2021

Αρ. ΔΡΥΘ/ Ε.Κ. 77763/696

**Περίληψη:** Δημόσια Διαβούλευση ΡΑΕ επί της Σκοπούμενης Τροποποίησης των Διατάξεων των Άρθρων 39 και 42 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (Κ.Π.Η.Ε.) για την Υποβολή Γνώμης ΡΑΕ αναφορικά με το Πλαίσιο Αλλαγής Προμηθευτή.

**Σχετικά:** α. Ανακοίνωση ΡΑΕ στις 18.05.2021

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα επιστολή επιθυμούμε να θέσουμε υπόψη της Αρχής σας τις θέσεις μας στο πλαίσιο της *Δημόσιας Διαβούλευσης επί της Σκοπούμενης Τροποποίησης των Διατάξεων των Άρθρων 39 Και 42 Κ.Π.Η.Ε., για την Υποβολή Γνώμης ΡΑΕ αναφορικά με το Πλαίσιο Αλλαγής Προμηθευτή.*

Η διατύπωση των θέσεων μας και η γενικότερη θετική στάση μας επί των ζητημάτων της Διαβούλευσης έρχεται ως συνέχεια της ενεργής συμμετοχής μας στις δύο τελευταίες αντίστοιχες Διαβουλεύσεις (Συμπληρωματικής Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με την σκοπούμενη τροποποίηση του Άρθρου 42 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε πελάτες (Κ.Π.Η.Ε.) που ανακοίνωσε η ΡΑΕ στις 19.02.2021 καθώς και Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με τη σκοπούμενη Τροποποίηση του Άρθρου 42 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (Κ.Π.Η.Ε.) που ανακοίνωσε η ΡΑΕ στις 02.12.2020).

Για μια ακόμη φορά, η ΔΕΗ ΑΕ υπογραμμίζει την άμεση ανάγκη ολοκλήρωσης της επικείμενης τροποποίησης της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή δεδομένου ότι το πλαίσιο τελικά παραμένει αρρύθμιστο σχεδόν έναν ολόκληρο χρόνο.

Παρακάτω παραθέτουμε κάποια γενικά μας σχόλια/συμπεράσματα επί της 3<sup>ης</sup> διαβούλευσης

- Ως γενική επισήμανση, είναι πως η πρόταση Α, δεν μας βρίσκει σύμφωνους αναφορικά με την επιχειρούμενη σύνδεση των άρθρων 39 (Εξόφληση λογαριασμών) και 42 (Αλλαγή Προμηθευτή), για λόγους που αναλύονται παρακάτω.
- Τόσο στη πρόταση Α όσο και στη Β εκτιμούμε ότι δεν εφαρμόζεται η αρχή της αναλογικότητας, όπως απαιτείται από την Απόφαση του ΣτΕ, αναφορικά με τον ορισμό οφειλών ανά διακριτή κατηγορία πελάτη.

- Με εξαίρεση τη μη τήρηση της αρχής αναλογικότητας στην πρόταση Β που προαναφέραμε, συμφωνούμε ως προς την ουσίας της.

Παρακάτω παραθέτουμε αναλυτικά τις επιφυλάξεις μας με την πρόταση Α , ως προς την άσκηση του δικαιώματος του Πελάτη για Αλλαγή Προμηθευτή:

- Η πρόταση Α ταυτίζει την πολιτική που εφαρμόζει ένας Προμηθευτής στην «απενεργοποίηση εντολής» με την «καταγγελία» της σύμβασης. Οι δύο όμως αυτές πολιτικές αφενός είναι διαφορετικές πρακτικές διαχείρισης κινδύνου πελατολογίου και αφετέρου οι οικονομικές συνθήκες στη χώρα π.χ. διατήρηση lockdown λόγω πανδημίας, για μεγάλα χρονικά διαστήματα απαιτούν από τους παρόχους κοινωνική ευαισθησία, που δεν επιτρέπουν την εν λόγω ταύτιση για λόγους κοινωνικής προστασίας. Για παράδειγμα, αν ένας προμηθευτής λόγω των δυσμενών συνθηκών που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας COVID 19 επιθυμεί για λόγους εταιρικής κοινωνικής ευθύνης να γίνει πιο «ελαστικός» σε σχέση με τις απενεργοποιήσεις κυρίως επαγγελματιών πελατών, με την ισχύ της προτεινόμενης ρύθμισης, οι συγκεκριμένοι πελάτες θα μπορούσαν να αλλάξουν Προμηθευτή παρά τις οφειλές τους.
- Συνδέοντας την πρακτική απενεργοποίησης με την καταγγελία της σύμβασης ενθαρρύνονται ενδεχόμενες καταχρηστικές συμπεριφορές από την πλευρά των παρόχων, αφού δίνεται η δυνατότητα με αυτό τον τρόπο να καταχωρηθούν στο μηχανογραφικό σύστημα του ΔΕΔΔΗΕ μαζικές εντολές απενεργοποίησης, οι οποίες θα ανακληθούν πριν τελικώς ο διαχειριστής ξεκινήσει να τις εκτελεί, με απώτερο σκοπό τον «εν αγνοία εγκλωβισμό» του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν εμπόδια στην αλλαγή προμηθευτή. Αξίζει να σημειωθεί εδώ φυσικά και το πρόσθετο κόστος που προκύπτει στις εργασίες του ΔΕΔΔΗΕ.
- Κατά τις διατάξεις του Άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας σε πελάτες, σε περίπτωση δύο ληξιπρόθεσμων λογαριασμών απαιτείται ένα χρονικό διάστημα 10 ημερών προκειμένου να ενημερωθεί ο πελάτης για την απενεργοποίηση της παροχής και αντίστοιχα να προταθεί και εκ μέρους του Προμηθευτή η δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών με διακανονισμό. Ενδέχεται ωστόσο, η ενεργή πελατειακή βάση των προμηθευτών να περιέχει πελάτες χωρίς όλα τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας και σε κάποιες περιπτώσεις να είναι διαθέσιμη ακόμα και μόνο η ταχυδρομική διεύθυνση της παροχής. Για αυτούς τους συγκεκριμένους πελάτες, ο προμηθευτής μπορεί να επιλέξει υποχρεωτικά την αποστολή ατομικής επιστολής, χωρίς όμως να υπάρχει η αντίστοιχη βεβαιότητα ότι ο πελάτης θα ενημερωθεί πραγματικά εντός αυτού του περιθωρίου των 10 ημερών. Για τον λόγο αυτό, ο προμηθευτής θέτοντας σε προτεραιότητα την εμπειρία του πελάτη, δεν θα προχωρήσει αυστηρά σε αποσύνδεση εντός των 10 ημερών. Στην περίπτωση λοιπόν κατά την οποία το δικαίωμα «απόρριψης» μίας αίτησης αλλαγής προμηθευτή συνδεθεί τόσο αυστηρά με το δικαίωμα υποβολής εντολής απενεργοποίησης, τότε αυτοί οι πελάτες που δεν είναι καταχωρημένοι στην πελατειακή βάση με τα πλήρη στοιχεία τους, θα μπορούν να αλλάξουν πάροχο και μετά το πέρας του 10-ημερου.

- Επίσης, η τρέχουσα διαβούλευση αναφέρει το δικαίωμα του προμηθευτή να υποβάλει αίτημα απενεργοποίησης της παροχής και άρα να σταματήσει μία πιθανή αλλαγή προμηθευτή εφόσον υπάρχουν δύο συνεχόμενοι απλήρωτοι λογαριασμοί. Το γεγονός αυτό όμως, θεωρεί ως δεδομένο ότι όλη η αγορά των προμηθευτών εκδίδει μηνιαίους λογαριασμούς, κάτι το οποίο δεν είναι υποχρεωτικό από τις κείμενες διατάξεις, ούτε και ισχύει στην πράξη. Η συγκεκριμένη συνθήκη της διαβούλευσης τελικώς δημιουργεί θέμα άνιση μεταχείρισης μεταξύ των παρόχων, αλλά και των πελατών, καθώς ευνοεί τους πελάτες με διμηνιαίους λογαριασμούς, αφού τους δίνει την ευκαιρία να αλλάξουν προμηθευτή χωρίς να έχουν εξοφλήσει λογαριασμούς τεσσάρων μηνών και θέτει σε κίνδυνο την είσπραξη των εσοδών των προμηθευτών που εκδίδουν διμηνιαίους λογαριασμούς. Για παράδειγμα, ένας μέσος μηνιαίος λογαριασμός είναι 60€ για έναν οικιακό πελάτη ενός προμηθευτή με 2-μηνιαία έκδοση λογαριασμού. Συνεπώς, για αυτόν τον πελάτη ο εν λόγω πάροχος μπορεί να σταματήσει την αλλαγή προμηθευτή όταν το χρέος ξεπεράσει τα 240€ (αξία 2 διμηνιαίων) ενώ ένας άλλος πάροχος μπορεί να σταματήσει την αλλαγή προμηθευτή όταν το χρέος ξεπεράσει τα 120€ (αξία 2 μηνιαίων λογαριασμών). Επιπλέον, αναφορικά με το δικό μας χαρτοφυλάκιο, για τη συντριπτική πλειοψηφία των πελατών μας (95% περίπου) εκδίδεται λογαριασμός (έναντι ή εκκαθαριστικός) σε διμηνιαία βάση.
- Τέλος, θα θέλαμε να σημειώσουμε τη σημαντική διαφοροποίηση των θέσεων που παρουσιάζονται στη Διαβούλευση σε σύγκριση με τα συζητηθέντα και εν τέλει συμφωνηθέντα στην τελευταία τηλεδιάσκεψη μεταξύ της ΡΑΕ και των παρόχων στο πολύ πρόσφατο παρελθόν. Υπενθυμίζουμε ότι στις συμφωνηθείσες θέσεις στη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ήταν το δικαίωμα του «προμηθευτή ΑΠΟ» να αρνείται την αλλαγή προμηθευτή εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές και όχι εφόσον υπάρχει εντολή απενεργοποίησης και με μοναδικό σημείο προς αποσαφήνιση ήταν το ύψος των ορίων ανά κατηγορία πελάτη.

Β. Ως προς τη δυνατότητα του παλαιού Προμηθευτή να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών αναφέρουμε τα εξής:

- Η άποψη της ΔΕΗ ευθυγραμμίζεται με τις προτάσεις της Διαβούλευσης με την επισήμανση όμως να εισαχθούν και σε αυτό όρια ληξιπρόθεσμων οφειλών ανά κατηγορία πελάτη, ώστε να τηρείται η αρχή της αναλογικότητας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω σας παραθέτουμε με μεγαλύτερη ανάλυση τις θέσεις μας επί βασικών ζητημάτων της Διαβούλευσης και εμμένουμε στις προτάσεις που σας καταθέσαμε με την επιστολή μας:

Ειδικότερα,

- Στον προτεινόμενο μηχανισμό, ως προς τη δυνατότητα αλλαγής προμηθευτή, η θέση μας είναι πως πρέπει να ενταχθούν ως κριτήρια όρια ληξιπρόθεσμων οφειλών, καθώς και κατηγορίες πελατών ούτως ώστε να ευθυγραμμιστούν οι ρυθμιστικές προβλέψεις με την αρχή της αναλογικότητας. Πιο συγκεκριμένα, και όπως αναλυτικά είχαμε περιγράψει στις προηγούμενες επιστολές μας, ως θεσπιζόμενο ύψος ληξιπρόθεσμων οφειλών ανά κατηγορία πελατών προτείνουμε 35€/μήνα για τους οικιακούς πελάτες

και 50€/μήνα για τους επαγγελματικούς πελάτες και 1.000€/μήνα για τη ΜΤ σύμφωνα με τα μετρητικά τους δεδομένα. Στα προτεινόμενα όρια ληξιπρόθεσμων οφειλών, πέρα από την προμήθεια ρεύματος, συμπεριλαμβάνονται ρυθμιζόμενες χρεώσεις, χρεώσεις υπέρ τρίτων, φόροι και τέλη. Επιπρόσθετα, ειδικότερη μέριμνα θα πρέπει να αποδοθεί στους ευάλωτους πελάτες. Σύμφωνα με Άρθρο 34 Λειτουργία της Σύμβασης Προμήθειας του ΚΠΗΕ, παράγραφος 5 το οποίο αναφέρεται σε καταγγελία της Σύμβασης από τον Προμηθευτή και όχι από τον Πελάτη όπως συμβαίνει στην περίπτωση της αλλαγής Προμηθευτή θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρξουν περισσότερες ρυθμιστικές διευκρινίσεις.

- Επί της αρχής εκτιμούμε καίριας σημασίας τη διευκρίνιση στην περιοδικότητα έκδοσης του λογαριασμού για λόγους που αναλύσαμε στο παραπάνω αριθμητικό παράδειγμα και επιπλέον για την περίπτωση που ο Πελάτης έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από δύο τουλάχιστον μηνιαίους Λογαριασμούς ή έναν διμηνιαίο λογαριασμό (αλλά αυτό να είναι ρυθμιστικά καθαρά ορισμένο ως προς την περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμού) τότε να μπορεί ο Προμηθευτής να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης της παροχής.
- Παράλληλα, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε την περίπτωση αίτησης αλλαγής Προμηθευτή με διαφορετικό ΑΦΜ. Σε τέτοιες περιπτώσεις θεωρούμε ως ενδεδειγμένη ρύθμιση την ενεργοποίηση ειδοποίησης από τον παλαιό Προμηθευτή προς τον νέο για ύπαρξη ληξιπρόθεσμων, μη διακανονισμένων οφειλών της συγκεκριμένης παροχής. Πιο συγκεκριμένα, θα ήταν χρήσιμο να ενεργοποιείται από τον «Προμηθευτή ΑΠΟ» ένα άλλο flag (π.χ. πορτοκαλί χρώματος), το οποίο δεν θα σταματά την καταγγελία, θα ενημερώνει όμως τον «Προμηθευτή ΠΡΟΣ» για χρέη της συγκεκριμένης παροχής.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω συνεργασία.

Με εκτίμηση,

SOFIA ANASTASOPOULOU SOFIA ANASTASOPOULOU  
May 28 2021 6:50 PM

Σοφία Αναστασοπούλου  
Διευθύντρια Κλάδου Λιανικών Ενεργειακών Αγορών