

ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 675/2021

Επί της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-304685/14.6.2021 αιτήσεως της εταιρίας με την επωνυμία «ELPEDISON ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» για την αναθεώρηση της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021 επιστολής της ΡΑΕ

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, στις 9 Σεπτεμβρίου και

Λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 179) όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (Υ.Α.29.03.2013 ΦΕΚ Β' 832/2013).
3. Τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (Υ.Α. 174842/10.5.2018, ΦΕΚ Β' 1969/01.06.2018)
4. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο- 68518/18.07.2017 επιστολή ΡΑΕ.
5. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-81677/3.4.2020 επιστολή ΡΑΕ.
6. Την αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021 επιστολής της ΡΑΕ

7. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ I-304685/14.6.2021 αίτηση της εταιρίας με την επωνυμία «ELPEDISON ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» για την αναθεώρηση της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ O-87645/14.5.2021 επιστολής της ΡΑΕ (εφεξής η «Αίτηση Αναθεώρησης»).
8. Το γεγονός ότι η Αίτηση Αναθεώρησης ασκήθηκε εμπροθέσμως.

Σκέφτηκε ως εξής:

I. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφορών και παραπόνων καταναλωτών, εκ των οποίων διαφαίνεται ότι η πλειονότητα των διαφημιστικών μηνυμάτων χαρακτηρίζεται από έντονη ασάφεια περιεχομένου για τον καταναλωτή. Η ΡΑΕ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, που απορρέουν από τις διατάξεις του ν. 4001/2011, περί εποπτείας της αγοράς λιανικής και προστασίας των καταναλωτών, λαμβάνοντας υπόψη τον εντεινόμενο ανταγωνισμό των Προμηθευτών (οι οποίοι ξεπερνούν τις 30 εταιρείες), καθώς και την αυξανόμενη υποβολή παραπόνων από καταναλωτές που διαμαρτύρονται για αδυναμία κατανόησης ή/και παραπλάνησής τους ως προς τα προσφερόμενα τιμολόγια, κάλεσε τις εταιρείες προμήθειας Ηλεκτρισμού ή/και Φυσικού Αερίου να ενημερώνουν εγκαίρως τη ΡΑΕ για το περιεχόμενο των διαφημιστικών τους καταχωρήσεων, τόσο σε ηλεκτρονικά όσο και σε έντυπα μέσα, σχετικά με τη δραστηριότητα της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου αποστέλλοντας στην Αρχή τα σχετικά διαφημιστικά σποτ ή/και τις καταχωρήσεις σε έντυπα μέσα με την υπ' αριθμ. πρωτ. 68518/18.07.2017 επιστολή ΡΑΕ .

2. Ειδικότερα, η πλειονότητα των παραπόνων των Καταναλωτών στο διαφημιστικό υλικό, επικεντρώνεται κυρίως στα εξής σημεία:

- i. Χρήση της έννοιας «έκπτωση» με αναφορά σε ποσοστό (επί τοις %), χωρίς να γίνεται επεξήγηση (π.χ. με αστερίσκο) της βάσης επί της οποίας εφαρμόζεται (π.χ. έκπτωση στη χρέωση ενέργειας, ή έκπτωση στο πάγιο) ή του διαστήματος που χορηγείται.
- ii. Χρήση της έννοιας «εξοικονόμηση ενέργειας» χωρίς να δίνονται επαρκείς επεξηγήσεις και αναλυτικές οδηγίες που τρόπου που αυτό μπορεί να επιτευχθεί ή να αντικατοπτρίζεται με ακρίβεια το προκύπτον όφελος του καταναλωτή.
- iii. Αναφορά σε όρους και μεγέθη μη συγκρίσιμα (π.χ. βασικό τιμολόγιο άλλου Προμηθευτή χωρίς εκπτώσεις, σε σχέση με προσφερόμενο τιμολόγιο το οποίο

ενσωματώνει εκπτώσεις, οι οποίες ενίοτε προσφέρονται και υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις).

iv. Μη αναφορά τυχόν πρόσθετων κυμαινόμενων χρεώσεων (όπως Ρητρών Προσαρμογής), οι οποίες περιορίζουν σημαντικά το αναμενόμενο από τον καταναλωτή όφελος από μια πιθανή αλλαγή Προμηθευτή και διαφοροποιούν αισθητά την τιμή αντίληψής του κατά το προσυμβατικό στάδιο σε σχέση με το αποτέλεσμα του τελικώς εκδιδόμενου λογαριασμού.

v. Προωθητικά μηνύματα με αναφορά σε ποσοστά οφέλους % «...στις χρεώσεις ενέργειας» μη λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι οι χρεώσεις ενέργειας περιλαμβάνουν πέρα από το ανταγωνιστικό σκέλος και τις Ρυθμιζόμενες χρεώσεις

3. Η Αρχή προκειμένου να συμβάλει στην ενίσχυση της ενημέρωσης του Καταναλωτή και στην προστασία του από ασαφή ή και παραπλανητικά προωθητικά μηνύματα, εξέδωσε την αριθμ. Ο-81677/3.4.2020 απόφασης/επιστολής της ΡΑΕ με θέμα *«Περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών»*.

4. Η Αρχή συνεχίζοντας να συμβάλει στην ενίσχυση της ενημέρωσης του Καταναλωτή και στην προστασία του από ασαφή ή και παραπλανητικά προωθητικά μηνύματα, και προσβλέποντας στην εξασφάλιση υγιούς ανταγωνισμού, εξέδωσε την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021, η οποία κοινοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 14/05/2021.

5. Η εταιρεία «ELPEDISON ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (εφεξής η «Εταιρεία» ή η «αιτούσα») με την ιδιότητα του προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας υπέβαλε την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-304685/14.6.2021 αίτηση για την αναθεώρησης της ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021.

6. Η ΡΑΕ με την προσβαλλόμενη υπ' αριθμ. πρωτ. **ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021** επιστολή της προς τους Προμηθευτές, η οποία ρυθμίζει το ζήτημα της διασφάλισης της αξιοπιστίας των πληροφοριών τις οποίες παρέχουν οι Προμηθευτές μέσω διαφημιστικών μηνυμάτων, αντικατέστησε την αριθμ. Ο-81677/3.4.2020 απόφασης/επιστολής της καθώς κατήργησε τις παραγράφους 2 και 3 και τις αντικατέστησε με τη νέα παράγραφο 2, έθεσε σαφώς τις προϋποθέσεις συγκριτικής διαφήμισης ως αναφοράς σε προϊόν άλλου Προμηθευτή. Ειδικότερα η προσβαλλόμενη προβλέπει τα εξής: *«Η Αρχή προς το σκοπό συνέχισης της διασφάλισης της αξιοπιστίας των πληροφοριών τις οποίες παρέχουν οι Προμηθευτές μέσω διαφημιστικών μηνυμάτων, καθώς και προκειμένου να αποτρέπονται φαινόμενα παραπλάνησης λόγω ανακρίβειας ή λόγω ασάφειας ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, τα*

οποία ενδέχεται να προκαλέσουν σύγχυση στους καταναλωτές, παραθέτει τις παρακάτω επικαιροποιημένες οδηγίες, οι οποίες και μόνο θα ισχύουν εφεξής:

1. Εφόσον περιλαμβάνεται συγκριτική αναφορά σε ενεργειακό προϊόν άλλου Προμηθευτή, θα πρέπει το αναφερόμενο ποσοστό να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια το προκύπτον όφελος του καταναλωτή, λαμβανομένων υπόψη του συνόλου των παραμέτρων εκάστου τιμολογίου και υπό οποιεσδήποτε συνθήκες.

2. Δεδομένων αφενός, της σύνθετης δομής του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω της συμπερίληψης διαφορετικής φύσης χρεώσεων, αφετέρου, της μη επαρκούς κατανόησης των καταναλωτών περί του είδους και του τρόπου διαμόρφωσης των σχετικών χρεώσεων, οι Προμηθευτές οφείλουν -κατά την επικοινωνία των προϊόντων τους- να μετέρχονται αποκλειστικά των όρων και εννοιών, όπως ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας. Συγκεκριμένα, οφείλουν να αναφέρονται στη «Χρέωση Προμήθειας», εφόσον η διαφημιστική – εμπορική στρατηγική εστιάζει στην τιμολόγηση βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων. Αντιθέτως, οποιαδήποτε αναφορά σε Λογαριασμό Κατανάλωσης, επειδή αυτός αναγκαστικά συνέχεται με Ανταγωνιστικές και Ρυθμιστικές Χρεώσεις, οφείλει να συνοδεύεται με ρητή αναφορά του τελικού – συνολικού προκυπτόμενου οφέλους. Σε αντίθετη περίπτωση, η αναφορά σε «χρέωση κατανάλωσης» ή «λογαριασμό» θα λογίζεται ως παραπλανητική.

3. Σημαντικές χρεώσεις που επιβάλλονται συστηματικά ή δύνανται υπό προϋποθέσεις να επιβληθούν, όπως ιδίως η «Ρήτρα Αναπροσαρμογής» των χρεώσεων ανταγωνιστικού σκέλους, θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφέρονται εμφανώς στο σύνολο των διαφημιστικών μηνυμάτων των παρόχων σε όλα τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και λοιπά Έντυπα και Ηλεκτρονικά Μέσα, καθώς και σε οποιαδήποτε επικοινωνία με τον καταναλωτή στην οποία γίνεται προσφορά ή τροποποίηση/’αναβάθμιση’ κλπ. τιμολογίου, κατά το προσυμβατικό ή άλλο στάδιο.

4. Κάθε αναφορά σε «δωρεάν» υπηρεσία ή μειωμένη χρέωση κατανάλωσης θα πρέπει να προσδιορίζεται ως προς το χρονικό διάστημα που ισχύει/αφορά. Εφόσον δε, η ελάφρυνση υποκαθίσταται από άλλη παρεμφερή επιβάρυνση (π.χ. αντικατάσταση της χρέωσης παγίου από τη χρέωση για συνδρομή), θα πρέπει να γίνεται ρητή αναφορά στην νέα αυτή χρέωση.

Κατόπιν των ανωτέρω, καλείσθε όπως υλοποιήσετε αμελλητί έως τις 28/5/2021, τις ανωτέρω επισημάνσεις και να ενημερώσετε σχετικά την Αρχή εγγράφως, με παράθεση συνδέσμων για τις ιστοσελίδες των εταιρειών σας καθώς και σχετικές οδηγίες πλοήγησης».

II. Επί των λόγων Αναθεώρησης

A. Περί δήθεν υπέρβασης της εποπτικής και ρυθμιστικής αρμοδιότητας της Αρχής

Η αιτούσα ισχυρίζεται ότι το ρυθμιστικό μέτρο που έλαβε η ΡΑΕ αφορά στον προληπτικό έλεγχο των διαφημίσεων εταιρειών προμήθειας, πλην όμως κατ' εξοχήν αρμόδιο όργανο είναι το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας σύμφωνα με το άρθρο 9 του Κεφαλαίου Β' του ν.2863/2000, το οποίο εξετάζει τα διαφημιστικά μηνύματα αφού έχει τις απαραίτητες τεχνικές και νομικές γνώσεις και εμπειρία ώστε να εγγυηθεί τη συμμόρφωση προς τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας του κάθε διαφημιστικού μηνύματος. Έτσι, η πρόβλεψη μιας τέτοιου είδους ρύθμισης της ΡΑΕ περιορίζει τη διαφημιστική ικανότητα της αιτούσας και έχει ληφθεί κατ' υπέρβαση της κατά τα άλλα υφιστάμενης σε συγκεκριμένο πλαίσιο αρμοδιότητα προστασίας του καταναλωτή επί αμιγώς ζητημάτων ενέργειας. Οι διαφημίσεις γίνονται δυσνόητες και υπερβολικά δαπανηρές.

Ως προς τα ανωτέρω σημειώνονται τα εξής:

1. Ο ν. 4001/2011 περιλαμβάνει πλέγμα διατάξεων, οι οποίες καθορίζουν τόσο την εποπτική αρμοδιότητα της ρυθμιστικής αρχής, όσο και την κυρωτική της εξουσία.

Ειδικότερα:

α. Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της **παραγράφου 3 του άρθρου 3 του ν. 4001/2011 (εφεξής ο «Νόμος»)**:

«3. Οι επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές δραστηριότητες υποχρεούνται: (α) Να ασκούν τη δραστηριότητα τους και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και τις πράξεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή της και τους όρους και προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στις άδειές τους. (β) Να τηρούν τις αρχές της ίσης μεταχείρισης, της αμεροληψίας και της μη διάκρισης των Χρηστών και των Πελατών, ιδίως για τις υπηρεσίες που παρέχουν υπό καθεστώς αποκλειστικών δικαιωμάτων. (γ) Να λειτουργούν και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους κατά τρόπον ώστε να προάγεται ο υγιής ανταγωνισμός στην αγορά ενέργειας, εκπληρώνοντας τις υποχρεώσεις παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας που τους ανατίθενται. (δ) Να ασκούν τη δραστηριότητά τους κατά τρόπο τέτοιο ώστε, όπως αυτά εξειδικεύονται με τις διατάξεις του παρόντος νόμου και με τις πράξεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του. (ε) Να παρέχουν υπηρεσίες ενεργειακής αποδοτικότητας κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3855/2010 (Α' 95) και των διατάξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή τους. (στ) Να εφαρμόζουν τα μέτρα για την καταπολέμηση της Ενεργειακής Πενίας και την προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών. (ζ) Να παρέχουν στις αρμόδιες αρχές τις πληροφορίες που τους ζητούνται στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, εντός των προθεσμιών που τίθενται μα τις

ειδικότερες διατάξεις του παρόντος νόμου και των πράξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του».

β. Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του **άρθρου 22 του Νόμου:** «Παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας: 1. Η ΡΑΕ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, παρακολουθεί και εποπτεύει τη λειτουργία της αγοράς ενέργειας, εκπονεί μελέτες, συντάσσει, δημοσιεύει και υποβάλλει εκθέσεις, προβαίνει σε συστάσεις, αποφασίζει ή εισηγείται στα αρμόδια όργανα τη λήψη αναγκαίων μέτρων, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης κανονιστικών και ατομικών πράξεων, ιδίως για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και των ρυθμιστικών υποχρεώσεων που τίθενται με τον παρόντα νόμο, την Προστασία των Καταναλωτών, την εκπλήρωση υποχρεώσεων παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, την προστασία του περιβάλλοντος, την ασφάλεια εφοδιασμού και την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς ενέργειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για το σκοπό αυτόν η ΡΑΕ παρακολουθεί και εποπτεύει ιδίως: (α) το βαθμό και την αποτελεσματικότητα του ανταγωνισμού στην αγορά ενέργειας, σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής, (β) τις τιμές για τους οικιακούς καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων προπληρωμής, το ποσοστό αλλαγής Προμηθευτή, το ποσοστό διακοπής παροχής, την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τα σχετικά τέλη, καθώς και τα παράπονα των Πελατών, (γ) την εμφάνιση στρεβλώσεων ή περιορισμών του ανταγωνισμού και περιοριστικών συμβατικών πρακτικών, όπως ρητρών αποκλειστικότητας που ενδέχεται να εμποδίζουν Πελάτες να συνάπτουν Συμβάσεις ταυτόχρονα με περισσότερους από έναν Προμηθευτές ή να περιορίζουν τη δυνατότητα επιλογής Προμηθευτή, (δ) τη συμβατότητα των όρων συμβάσεων Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου με δυνατότητα διακοπής, καθώς και των μακροπρόθεσμων συμβάσεων Προμήθειας, με το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο, (ε) την τήρηση των ειδικών ρυθμιστικών υποχρεώσεων που βαρύνουν τις επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και τους όρους των αδειών που τους έχουν χορηγηθεί. 2. Η ΡΑΕ παρακολουθεί το επίπεδο διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών χονδρικής, και διασφαλίζει τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες προς τις υποχρεώσεις τους περί διαφάνειας. 3. Η ΡΑΕ παρακολουθεί το διαχωρισμό των λογαριασμών των επιχειρήσεων που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις των άρθρων 89 για το Φυσικό Αέριο και 141 για την ηλεκτρική ενέργεια, καθώς και των Διαχειριστών των Συστημάτων και των Δικτύων Διανομής, έχει πρόσβαση σε αυτούς και εξασφαλίζει ότι δεν υπάρχουν διασταυρούμενες επιδοτήσεις μεταξύ των δραστηριοτήτων παραγωγής, μεταφοράς, διανομής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και μεταξύ των δραστηριοτήτων μεταφοράς, διανομής, προμήθειας, μεταπώλησης, αποθήκευσης φυσικού αερίου, καθώς και διαχείρισης εγκαταστάσεων Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ). 4. Στο πλαίσιο των ανωτέρω, η ΡΑΕ δύναται να εκδίδει μη δεσμευτικές προς τρίτους οδηγίες και κατευθύνσεις σχετικά με θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της και τον τρόπο άσκησης αυτών, προκειμένου να διασφαλίζεται η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου του νόμου αυτού και η πληρέστερη πληροφόρηση των ενδιαφερομένων».

γ. Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του **άρθρου 35 του Νόμου**: «Προσωρινά μέτρα
1. Σε περιπτώσεις που η ΡΑΕ, δρώντας αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας, διαπιστώσει κατά σοβαρή πιθανολόγηση ότι τίθεται ζήτημα παράβασης της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, η οποία ενέχει άμεση, σοβαρή και επικείμενη απειλή για τη δημόσια ασφάλεια, τη δημόσια τάξη, τη δημόσια υγεία ή τις συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού στις σχετικές αγορές της ηλεκτρικής ενέργειας και του φυσικού αερίου ή δημιουργεί σοβαρά οικονομικά ή λειτουργικά προβλήματα σε άλλες επιχειρήσεις, μπορεί να λαμβάνει, με αιτιολογημένη απόφαση της και τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας, πρόσφορα Προσωρινά μέτρα προς αντιμετώπιση της κατάστασης, πριν τη λήψη οριστικής απόφασης. Τα προσωρινά αυτά μέτρα δεν πρέπει να κατατείνουν στην πλήρη ικανοποίηση του δικαιώματος. Στην ενδιαφερόμενη επιχείρηση παρέχεται δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις της, εκτός εάν λόγοι κατεπείγοντος δεν το επιτρέπουν. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, η εν λόγω επιχείρηση καλείται να εκθέσει τις απόψεις της εντός πέντε (5) ημερών από τη λήψη των προσωρινών μέτρων και να προτείνει μέτρα αποκατάστασης. Εάν αυτά κριθούν επαρκή, η ΡΑΕ ανακαλεί τα Προσωρινά μέτρα και επικυρώνει τα προτεινόμενα από την επιχείρηση μέτρα αποκατάστασης. 2. Η απόφαση της ΡΑΕ περί των προσωρινών μέτρων είναι άμεσα εκτελεστή και υπόκειται μόνο σε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 33. Η άσκηση της προσφυγής δεν αναστέλλει την εκτέλεση της αποφάσεως περί των προσωρινών μέτρων. 3. Η ΡΑΕ μπορεί να επιβάλει χρηματική ποινή από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ μέχρι εκατό χιλιάδες (100.000) ευρώ για κάθε ημέρα μη συμμόρφωσης προς την απόφαση της περί των προσωρινών μέτρων. Η επιμέτρηση του προστίμου αυτού γίνεται με βάση την αρχή της αναλογικότητας».

δ. Κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 1 του **άρθρου 36 του Νόμου**: «Διοικητικές κυρώσεις: 1. Με απόφαση της ΡΑΕ, η οποία εκδίδεται μετά από ακρόαση των ενδιαφερομένων, επιβάλλονται στους κυρίους και τους διαχειριστές των Συστημάτων και των Δικτύων Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου και στις επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες, εφόσον παραβιάζουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου και των πράξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση του ή τους όρους των αδειών που τους έχουν χορηγηθεί, πρόστιμα ύψους έως 10% του ετήσιου κύκλου εργασιών τους. Το ύψος του προστίμου είναι ανάλογο με τη βαρύτητα και τη συχνότητα της παράβασης».

ε. Σύμφωνα με το **άρθρο 24** με τίτλο Προστασία των Καταναλωτών: « 1. Η ΡΑΕ ασκεί την εποπτεία της εφαρμογής των μέτρων προστασίας των Πελατών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Δεύτερου Μέρους.

2. Η ΡΑΕ, με απόφαση της, δύναται να επιβάλει στους Διαχειριστές των Συστημάτων Μεταφοράς και των Δικτύων Διανομής Ενέργειας την υποχρέωση παροχής δεδομένων κατανάλωσης των Πελατών, χωρίς χρέωση, σε επεξεργάσιμη μορφή.

3. Η ΡΑΕ εξετάζει τις καταγγελίες Πελατών μόνο εφόσον απορρέουν από ή αφορούν σε ζητήματα ρυθμιστικής εποπτείας που προβλέπονται από τον παρόντα νόμο και εξειδικεύονται στις κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση του. Δεν εξετάζονται από τη ΡΑΕ ζητήματα που αφορούν σε αστικής ή εμπορικής φύσεως διαφορές».

Σύμφωνα με το **άρθρο 48** με τίτλο Υποχρεώσεις των Προμηθευτών: « 1. Οι Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου, υποχρεούνται ιδίως:

(α) Να πληροφορούν τους Πελάτες τους για τη δυνατότητα αλλαγής Προμηθευτή, σύμφωνα με τη διάταξη της παραγράφου 1 του άρθρου 47.

(β) Να παρέχουν, ιδίως κατά τη διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας, πληροφορίες ως προς τη δυνατότητα ένταξης του Πελάτη στις κατηγορίες των Ευάλωτων Πελατών και να συνδράμουν τον Πελάτη στην υπαγωγή του σε αυτές, εφόσον πληροί τις προϋποθέσεις ένταξής του.

(γ) Να παρέχουν πληροφορίες για τη δυνατότητα πρόσβασης του Πελάτη στην Υπηρεσία Τελευταίου Καταφυγίου και προκειμένου για την ηλεκτρική ενέργεια και στην Καθολική Υπηρεσία.

(δ) Να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες υποβολής παραπόνων και τις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

(ε) Να λαμβάνουν τα προβλεπόμενα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίζεται η ίση μεταχείριση των Πελατών που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές.

(στ) Να λαμβάνουν τα προβλεπόμενα κατάλληλα μέτρα προστασίας των Ευάλωτων Πελατών.

(ζ) Να παρέχουν και να διασφαλίζουν την άμεση και εύκολη πρόσβαση στο Ερωτηματολόγιο Καταναλωτή Ενέργειας, που συντάσσεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ή σε κάθε άλλου είδους πληροφορίες και έντυπα κατόπιν υποδείξεως της ΡΑΕ.

(η) Να παρέχουν τις Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας που τους επιβάλλονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

(θ) να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα χρήσης εφαρμογών τηλεπικοινωνιακού δικτύου, του διαδικτύου ή και άλλων κατάλληλων μέσων:

(θα) κατά την υποβολή προσφοράς από τους Προμηθευτές για την παροχή υπηρεσίας Προμήθειας,

(θβ) για τη σύναψη και τροποποίηση σύμβασης Προμήθειας,

(θγ) για τη διάθεση οποιοσδήποτε τυποποιημένου υλικού που καταρτίζει ο Προμηθευτής, της σύμβασης Προμήθειας, καθώς και των εγγράφων που τη συνοδεύουν. Το υλικό αυτό δύναται να παρέχεται και σε έντυπη μορφή, εφόσον ζητηθεί.

(θδ) για ζητήματα χρεώσεων που αφορούν στις σχετικές υπηρεσίες,

(θε) για την αποστολή των λογαριασμών κατανάλωσης και

(θστ) για την εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης, εμπρόθεσμη ή μη».

στ. Σύμφωνα με το **άρθρο 49** με τίτλο Διαφάνεια των χρεώσεων και των πληροφοριών: «1. Οι Πελάτες έχουν δωρεάν και εύκολη, χωρίς διακρίσεις, πρόσβαση στην πληροφορία που θα τους επιτρέπει να επιλέγουν τον κατάλληλο για αυτούς Προμηθευτή και, ιδίως, τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις και τους όρους των Συμβάσεων Προμήθειας εκάστου Προμηθευτή για τις κατηγορίες Πελατών που εξυπηρετούν, στοιχεία σχετικά

με την κατανάλωση τους, καθώς και στοιχεία της συνολικής χρέωσης της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου εκάστου Πελάτη.

2. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να δημοσιοποιούν, τουλάχιστον στην ιστοσελίδα τους, όλους τους όρους και προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στις Συμβάσεις Προμήθειας και τους αντίστοιχους τιμοκαταλόγους τους. Στους Κώδικες Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου είναι δυνατόν να εξειδικεύονται τα δικαιώματα αυτά και οι αντίστοιχες υποχρεώσεις των συμμετεχόντων στην αγορά, ιδίως των αρμόδιων διαχειριστών των Συστημάτων και των Δικτύων Διανομής ενέργειας και των Προμηθευτών, ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση των δικαιωμάτων των Πελατών.

3. Η ΡΑΕ δημοσιοποιεί συγκεντρωτικούς πίνακες με την ιστοσελίδα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα δημοσιευμένα τιμολόγια κάθε Προμηθευτή, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας.

4. Κάθε Προμηθευτής υποχρεούται να τηρεί την αρχή της διαφάνειας και να δημοσιοποιεί γενικά στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνει σχετικά με τους Πελάτες του, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητες του. **Η ΡΑΕ παρακολουθεί και λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι Προμηθευτές στους Πελάτες τους και ιδίως τα στοιχεία της παραγράφου 2 του άρθρου 48, καθώς και η παροχή αυτών σε εθνικό επίπεδο με τρόπο σαφώς συγκρίσιμο».**

ζ. Σύμφωνα με το **άρθρο 51** με τίτλο Κώδικας Προμήθειας: « 1. Με τους Κώδικες Προμήθειας που εκδίδονται κατά τις διατάξεις των άρθρων 85 για το Φυσικό Αέριο και 138 για την ηλεκτρική ενέργεια, δύναται να εξειδικεύονται οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου και να διαφοροποιούνται οι ως άνω Υποχρεώσεις των Προμηθευτών για διαφορετικές κατηγορίες πελατών ανάλογα των ιδιαιτεροτήτων των πελατών αυτών ως προς την κατανάλωση τους και τις οικονομικές και διαπραγματευτικές τους δυνατότητες. Με τους Κώδικες Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου ρυθμίζονται ειδικότερα:

(α) Η διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή και το απαιτούμενο χρονικό διάστημα για την ολοκλήρωση της που δεν δύναται να υπερβαίνει τις τρεις (3) εβδομάδες, από την κοινοποίηση της σχετικής εντολής περί αλλαγής εκπροσώπησης προς τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τρόπον ώστε να διευκολύνεται η αλλαγή Προμηθευτή, χωρίς οικονομική επιβάρυνση του Πελάτη, καθώς και οι υποχρεώσεις του Προμηθευτή και του πελάτη κατά τη διαδικασία αλλαγής.

(β) Οι όροι και οι προϋποθέσεις Προμήθειας σε Πελάτες.

(γ) Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις Προμηθευτών και πελατών, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης σύμβασης μεταξύ τους όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

(δ) Τα θέματα που αφορούν την Προστασία των Καταναλωτών από αθέμιτες και παραπλανητικές μεθόδους πώλησης.

(ε) Η διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας και ιδίως:

.....
.....
(θ) Οι όροι και προϋποθέσεις ώστε οι Πελάτες να έχουν ελευθερία επιλογής μεθόδων πληρωμής που είναι δίκαιοι και διαφανείς.

(ι) Τα ελάχιστα τυποποιημένα έντυπα που υποχρεούται να καταρτίζει κάθε Προμηθευτής και να διαθέτει δωρεάν τουλάχιστον στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας, καθώς και τα έντυπα που συνοδεύουν τη Σύμβαση Προμήθειας.

(ια) Οι λεπτομέρειες καθώς και τα στοιχεία που υποχρεούται να κοινοποιεί ο Προμηθευτής στη ΡΑΕ για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου 49.

(ιβ) Οι υποχρεώσεις της ΡΑΕ σχετικά με την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και τη διευκόλυνση τους στην επιλογή Προμηθευτή.

(ιγ) Οι βασικές αρχές κατάρτισης τιμολογίων προμήθειας ώστε, μεταξύ άλλων να είναι αυτά εύκολα συγκρίσιμα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ακολουθούμενες πρακτικές μέτρησης των διαχειριστών των Συστημάτων και των Δικτύων Διανομής ενέργειας.

2. Το ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου περιλαμβάνει τα στοιχεία του Προμηθευτή, την περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών, τους γενικούς και ειδικούς όρους Προμήθειας, τα τιμολόγια προμήθειας και τις λοιπές χρεώσεις, τον τρόπο εκτίμησης ή μέτρησης της κατανάλωσης, τη μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμήσεων κατανάλωσης ή μετρήσεων και τυχόν ειδικούς όρους.

3. Ως προς την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας, οι Κώδικες Προμήθειας καθορίζουν ιδίως:

(α) Τις υποχρεώσεις του Προμηθευτή σχετικά με την ενημέρωση του Πελάτη, ιδίως σχετικά με τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια, τις λοιπές χρεώσεις και τους τρόπους επικοινωνίας.

(β) Τη διαδικασία και τη συχνότητα έκδοσης και αποστολής λογαριασμών κατανάλωσης για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας.

(γ) Το ελάχιστο περιεχόμενο του λογαριασμού κατανάλωσης.

(δ) Τους εναλλακτικούς τρόπους αποστολής λογαριασμών κατανάλωσης.

(ε) Τη διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών κατανάλωσης.

(στ) Τη διαδικασία και τους τρόπους εξόφλησης λογαριασμών κατανάλωσης.

(ζ) Τη διαδικασία χειρισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών.

(η) Τη διαδικασία επίλυσης διαφορών.

(θ) Τη διαδικασία τροποποίησης των όρων της Σύμβασης Προμήθειας συμπεριλαμβανομένων και των τιμολογίων προμήθειας, σύμφωνα με εκ των προτέρων καθορισμένα αντικειμενικά, διαφανή και επαληθεύσιμα κριτήρια και τα δικαιώματα του

καταναλωτή σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή.

(i) Τη διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

(ια) Τις περιπτώσεις και τη διαδικασία λύσης και εκχώρησης της Σύμβασης Προμήθειας».

Σύμφωνα με το **άρθρο 140 παρ. 6**: «6. Με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Ανταγωνισμού και κάθε άλλης αρμόδιας αρχής, η ΡΑΕ επιβάλλει ρυθμιστικά μέτρα επί ζητημάτων προμήθειας, τα οποία εξειδικεύονται στον Κώδικα Προμήθειας και αφορούν ιδίως την τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας. Τα μέτρα αυτά αποβλέπουν τόσο στην Προστασία των Καταναλωτών από καταχρηστικές συμπεριφορές όσο και στην πρόληψη και καταστολή πρακτικών νόθευσης του ανταγωνισμού στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας».

2. Σύμφωνα με τον **Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες** (ΦΕΚ Β' 832/2013), και ειδικότερα:

Σύμφωνα με το **άρθρο 4** Εποπτεία εφαρμογής Κώδικα Προμήθειας (**Σχετ.6**): «1. Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας διενεργείται από τη ΡΑΕ. 2. Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕ δύναται ιδίως: α. Να συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία των Προμηθευτών σχετικά με τους Πελάτες τους. β. Να παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων των Προμηθευτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Άδειές τους. γ. Να διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία».

Σύμφωνα με το **άρθρο 8** Εξυπηρέτηση Πελατών - Αρχές Επικοινωνίας: «1. Ο Προμηθευτής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων, συνεργατών και εν γένει προστηθέντων του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια. 2. Στις συναλλαγές τους με τους Πελάτες, οι Προμηθευτές, οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες αυτών και οι εν γένει προστηθέντες τους οφείλουν να συμμορφώνονται με τις «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη» που επισυνάπτονται στον παρόντα Κώδικα ως Παράρτημα Ι και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού. Με τις εν λόγω Αρχές θεσπίζονται βασικοί κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς των Προμηθευτών, και ιδίως κανόνες που διέπουν τις μεθόδους επικοινωνίας με τους Πελάτες και τις πρακτικές προώθησης προϊόντων. 3. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του ενδιαφερομένου, αναρτά σχετική πράξη στην ιστοσελίδα της για ένα μήνα. Για περιστατικά που δεν εμπίπτουν στην παρούσα παράγραφο, η ΡΑΕ παραπέμπει στις αρμόδιες αρχές κατά περίπτωση και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία».

Σύμφωνα με το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1** -Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη: «1. Διαφήμισεις και εμπορικές πρακτικές: Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα:

1. Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κλπ.) είναι κατανοητή και ακριβής.

2. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι, οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές, σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες ή με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Προμηθευτή (όπως η ταυτότητα, η ιδιότητα, η εταιρική σχέση, οι διακρίσεις και τα περιουσιακά του στοιχεία) δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγήσει ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής διασφαλίζει ότι δεν προκαλείται σύγχυση, ως προς την προέλευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ιδίως αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προέρχονται από τον Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου ή τους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου.

3. Ο Προμηθευτής λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο, ώστε να εξασφαλιστεί, ότι οποιαδήποτε πληροφορία για τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες του που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.

4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται για την προώθηση των υπηρεσιών του δεν είναι επιθετικές, υπό την έννοια ότι παρεμποδίζουν, ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου Πελάτη.

5. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη ότι αρμόδιος Ρυθμιστής της σχετικής αγοράς Φυσικού Αερίου είναι η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ). Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης και των διαφημίσεων στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

2. Συμπεριφορά συνεργατών και προσωπικού κατά την άσκηση εμπορικών πρακτικών

Ο Προμηθευτής αναρτά στο δικτυακό τόπο του και σε σημείο το οποίο μπορεί εύκολα να έχει πρόσβαση ο Πελάτης, κατάλογο με τα επικαιροποιημένα πλήρη στοιχεία των εμπορικών του συνεργατών. Σχετικά με το προσωπικό του Προμηθευτή ή των εμπορικών συνεργατών του, που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, επιβάλλονται τα εξής:

.....

5. Το προσωπικό δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις ή επιχειρηματολογία, τους Πελάτες δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του Προμηθευτή, ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων προμηθευτών, ή αρνητική εικόνα για άλλους προμηθευτές.

.....

3. Προσυμβατική ενημέρωση του Πελάτη

Κατά την επικοινωνία που προηγείται της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας, ο Προμηθευτής διασφαλίζει την πλήρη, ακριβή και σαφή ενημέρωση του Πελάτη, ώστε να είναι σε θέση ο τελευταίος να επιλέξει την πλέον συμφέρουσα για αυτόν προσφορά. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής εξασφαλίζει, ότι ο Πελάτης ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει

την ικανότητα ή τη νόμιμη εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή. Ο Προμηθευτής αναρτά τις αρχές επικοινωνίας με Πελάτη σε εύκολα προσβάσιμο σημείο στην ιστοσελίδα του και εξασφαλίζει ότι το προσωπικό και οι συνεργάτες του έχουν λάβει πλήρη γνώση της παρούσας. Ειδικότερα, η έγκαιρη και επαρκής ενημέρωση του Πελάτη από τον προμηθευτή περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

α) Κατηγορία τιμολόγησης στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.

β) Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

γ) Μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση. Σαφής αναφορά των χρεώσεων και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στις μοναδιαίες χρεώσεις.

δ) Σε περίπτωση προσφοράς πακέτου με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων, απολύτως σαφής αναφορά περί του ποιες υπηρεσίες και χρεώσεις περιλαμβάνονται στην πάγια χρέωση, ποιες χρεώσεις επιβάλλονται επιπρόσθετα του παγίου για επιπλέον υπηρεσίες / χρεώσεις, ή κατανάλωση πέραν του ορίου, καθώς και πως εφαρμόζονται τα όρια βάσει εκτιμήσεων, ή πραγματικών μετρήσεων κατανάλωσης του Πελάτη.

ε) Εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του Πελάτη βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσης του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση / υπηρεσία (ενέργεια / ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος μεταφοράς, χρήση δικτύου διανομής, λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κ.λπ.), ή σαφή ένδειξη ποιες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτονται από κάθε χρέωση, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο προμηθευτή. Η σύγκριση χρεώσεων η οποία πραγματοποιείται από τον Προμηθευτή και αφορά σε διαφορετικούς προμηθευτές γίνεται επίσης επί της ίδιας βάσης, άλλως θεωρείται παραπλανητική.

στ) Εναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόπους ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις.

ζ) Γενικούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας.

η) Ειδικούς όρους που συνδέονται με τη συγκεκριμένη προσφορά από τον Προμηθευτή.

θ) Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, όρους ανανέωσης, ενδεχόμενες ρήτρες πρόωρης καταγγελίας.

ι) Όρους υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

ια) Εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, εφόσον αυτός δεν ορίζεται διαφορετικά στη νομοθεσία.

ιβ) Εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής λογαριασμού.

ιγ) Συχνότητα αποστολής λογαριασμού, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία για επιπλέον λογαριασμό που ενδέχεται να λαμβάνει ο Πελάτης για τις χρεώσεις υπέρ τρίτων.

ιδ) Όρους σχετικά με το ύψος και την καταβολή τυχόν εγγύησης.

ιε) Πληροφορίες σχετικά με τους Προστατευόμενους Καταναλωτές».

3. Σύμφωνα με τον **Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες** (ΦΕΚ Β' 1969) και ειδικότερα:

Σύμφωνα με το **άρθρο 4** -Εποπτεία εφαρμογής Κώδικα Προμήθειας (**Σχετ.7**): «1. Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας, διενεργείται από τη ΡΑΕ. 2. Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕ δύναται ιδίως να: α) Συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί, υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία των Προμηθευτών, σχετικά με τους Πελάτες τους. β) Παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων των Προμηθευτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις άδειες που χορηγούνται σε αυτούς. γ) Διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν καταγγελίας, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας, στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία».

Σύμφωνα με το **άρθρο 8** Εξυπηρέτηση Πελατών - Αρχές Επικοινωνίας: «1. Ο Προμηθευτής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων, συνεργατών και εν γένει προσηθέντων του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια. 2. Στις συναλλαγές τους με τους Πελάτες, οι Προμηθευτές, οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες αυτών και οι εν γένει προσηθέντες τους, οφείλουν να συμμορφώνονται με τις «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη» που περιέχονται στο Παράρτημα I του παρόντος Κώδικα. Με τις εν λόγω αρχές θεσπίζονται βασικοί κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς των Προμηθευτών και, ιδίως, κανόνες που διέπουν τις μεθόδους επικοινωνίας με τους Πελάτες και τις πρακτικές προώθησης προϊόντων. 3. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του παρεκκλίνοντος, αναρτά σχετική πράξη στην ιστοσελίδα της επί τριάντα (30) ημέρες. Για περιστατικά που δεν εμπίπτουν στην παρούσα παράγραφο, η ΡΑΕ παραπέμπει στις αρμόδιες αρχές, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία».

Σύμφωνα με το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I** Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη: «1. Διαφημίσεις και εμπορικές πρακτικές Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα:

1. Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κλπ.) είναι κατανοητή και ακριβής.

2. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι, οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές, σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες ή με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Προμηθευτή (όπως η ταυτότητα, η ιδιότητα, η εταιρική σχέση, οι διακρίσεις και τα περιουσιακά του στοιχεία) δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγήσει ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής διασφαλίζει ότι δεν προκαλείται σύγχυση, ως προς την προέλευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ιδίως

αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προέρχονται από τον Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου ή τους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου.

3. Ο Προμηθευτής λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο, ώστε να εξασφαλιστεί, ότι οποιαδήποτε πληροφορία για τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες του που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του. 4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται για την προώθηση των υπηρεσιών του δεν είναι επιθετικές, υπό την έννοια ότι παρεμποδίζουν, ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου Πελάτη. 5. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη ότι αρμόδιος Ρυθμιστής της σχετικής αγοράς Φυσικού Αερίου είναι η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ). Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης και των διαφημίσεων στα μέσα μαζικής επικοινωνίας».

4. Από το πλέγμα των ανωτέρω διατάξεων συνάγεται ο αντικειμενικός σκοπός που πρέπει να επιδιώκει η Αρχή, αλλά και το τι συνεπάγεται η λειτουργία της στην πράξη. Είναι, συνεπώς, σαφές ότι η Αρχή θα πρέπει να κινείται μέσα στο νομοθετικό πλαίσιο που έχει τεθεί και έχει σημαντικά περιθώρια ερμηνείας και επιλογών (βλ. ενδεικτικά άρθρα 22, 35, 36 του Νόμου). Το νομοθετικό πλαίσιο αυτό προσδιορίζει και τους στόχους, οι οποίοι αντιστοιχούν στη μεγιστοποίηση του συνολικού πλεονάσματος.

5. Υπό την έννοια αυτή, ο Νόμος έχει απονεμίσει στη ΡΑΕ ορισμένες δικαιοδοτικές εξουσίες, οι οποίες υπόκεινται σε δικαστικό έλεγχο (βλ. άρθρο 33 Νόμου). Ο δικαστικός αυτός έλεγχος προφανώς εδράζεται στο γεγονός ότι **οι αποφάσεις της ΡΑΕ περιλαμβάνουν ανάλυση, κρίση και διάγνωση επί ζητημάτων και παραβάσεων της ειδικής τομεακής νομοθεσίας**. Αυτό σημαίνει ότι η Αρχή προβαίνει σε οριοθέτηση του πεδίου εφαρμογής της ενεργειακής νομοθεσίας, όπως αυτή περιλαμβάνεται στο Νόμο στους κώδικες και στις λοιπές σχετικές πράξεις.

6. Περαιτέρω, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 13, 22, 23 και 34 – 36 του ν. 4001/2011, η ΡΑΕ παρακολουθεί και ελέγχει την αγορά ενέργειας, μεταξύ άλλων, ως προς την τήρηση του νομοθετικού πλαισίου για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Οι εν λόγω διατάξεις, οι οποίες τελούν σε αρμονία με τις διατάξεις της Οδηγίας 2009/72, παρασχέθηκαν στη ΡΑΕ ευρείες ελεγκτικές, εποπτικές και ρυθμιστικές αρμοδιότητες, με σκοπό τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς ενέργειας, υπό συνθήκες υγιούς και αποτελεσματικού ανταγωνισμού (ΣτΕ 1761/2016). Περαιτέρω, το ίδιο το άρθρο 22 του ν. 4001/2011, θεσπίζει την υποχρέωση της ΡΑΕ να παρακολουθεί το βαθμό και την αποτελεσματικότητα του ανταγωνισμού, τις τιμές για τους οικιακούς καταναλωτές, την εμφάνιση

στρεβλώσεων και το επίπεδο διαφάνειας και να προβαίνει σε συστάσεις ή στις αναγκαίες κανονιστικές ή ατομικές πράξεις.

7. Επιπλέον, ο ίδιος ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και ο Κώδικας Φυσικού Αερίου αντιστοίχως προβλέπουν ρητώς ότι η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών. Από τα ως άνω διαλαμβανόμενα σαφώς προκύπτει ότι, το θεσμικό πλαίσιο περιλαμβάνει πλήρεις και δεσμευτικούς κανόνες για τη διαφημιστική προβολή των ενεργειακών προϊόντων και την επικοινωνία των Προμηθευτών με τους Πελάτες, δυνάμει των οποίων οι Προμηθευτές υπέχουν την ειδική υποχρέωση της διασφάλισης της πλήρους και διαφανούς ενημέρωσης των καταναλωτών, προκειμένου οι τελευταίοι να δύνανται να ασκήσουν αποτελεσματικά το θεμελιώδες «δικαίωμα επιλογής» που τους εγγυάται το ενωσιακό δίκαιο. Παράλληλα, η συμμόρφωση των Προμηθευτών με την ανωτέρω υποχρέωσή τους διασφαλίζει τον ισότιμο ανταγωνισμό μεταξύ τους.

8. Τέλος, πουθενά από το κείμενο της προσβαλλόμενης δεν προκύπτει ότι η ΡΑΕ προβαίνει σε προληπτικό έλεγχο των διαφημιστικών μηνυμάτων αυτών καθ' αυτών, αλλά στοχεύει στην εκ των υστέρων εποπτεία με γνώμονα την **ενίσχυση της ενημέρωσης του Καταναλωτή και στην προστασία του από ασαφή ή και παραπλανητικά προωθητικά μηνύματα, καθώς και στην εξασφάλιση υγιούς ανταγωνισμού.**

9. Περαιτέρω, αναφορικά με το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ) σημειώνονται τα εξής: Το ΣΕΕ είναι ανεξάρτητη αστική εταιρεία, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Ιδρύθηκε το Δεκέμβριο του 2003 από την Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ) και από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδας (ΣΔΕ), κατ' επιταγήν του άρθρου 9 του κεφαλαίου Β' «Όργανα αυτοδέσμευσης και αυτοελέγχου» του ν. 2863/2000. Σύμφωνα με το άρθρο 9 του εν λόγω νόμου: «1. Οι κάτοχοι άδειας λειτουργίας ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών ελεύθερης λήψης και παροχής συνδρομητικών ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών υπηρεσιών, καθώς και η Ένωση Διαφημιστικών Εταιρειών Ελλάδος, ο Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος και κάθε άλλη αντιπροσωπευτική οργάνωση διαφημιστών και διαφημιζομένων, καταρτίζουν, από κοινού, κώδικα δεοντολογίας για το περιεχόμενο και τον τρόπο παρουσίασης και προβολής από τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης των διαφημιστικών μηνυμάτων, μέσα σε έξι (6) μήνες από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου. Το

περιεχόμενο του κώδικα δεν πρέπει να είναι αντίθετο ούτε να άγει σε καταστρατήγηση των οικείων διατάξεων της ισχύουσας νομοθεσίας.

2. Η Ένωση Διαφημιστικών Εταιρειών Ελλάδος, ο Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος και κάθε άλλη αντιπροσωπευτική οργάνωση διαφημιστών και διαφημιζομένων ιδρύουν αστική εταιρεία, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με σκοπό τον έλεγχο του περιεχομένου των διαφημιστικών μηνυμάτων που μεταδίδονται από τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης, με βάση τις οικείες διατάξεις της ισχύουσας ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας και του κώδικα δεοντολογίας που προβλέπεται στο παρόν άρθρο.

3. Στην αστική εταιρεία ελέγχου διαφημιστικών μηνυμάτων μπορούν να συμμετέχουν παραγωγοί διαφημιστικών μηνυμάτων και κάτοχοι άδειας λειτουργίας ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών ελεύθερης λήψης ή παροχής συνδρομητικών ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών υπηρεσιών, καθώς και οι συλλογικοί φορείς αυτών. Επίσης, σε περίπτωση που στο καταστατικό της εταιρείας περιληφθεί ως πρόσθετος σκοπός ο έλεγχος των διαφημιστικών μηνυμάτων που καταχωρούνται σε έντυπα, μπορούν να συμμετέχουν ως μέλη της εταιρείας και εκπρόσωποι των ιδιοκτητών εφημερίδων και περιοδικών.[...]

4. Η αστική εταιρεία εξετάζει τα διαφημιστικά μηνύματα, που της υποβάλλονται προς έλεγχο από το μέλη της, πριν από τη μετάδοσή τους από τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης και σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στο καταστατικό της. Επίσης, η εταιρεία μπορεί να ελέγχει το περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και μετά την πρώτη μετάδοσή τους, ύστερα από ειδική αίτηση μέλους της ή φορέα ηλεκτρονικού μέσου ενημέρωσης. Η άρνηση ενός φορέα ηλεκτρονικού μέσου ενημέρωσης να μεταδώσει διαφημιστικό μήνυμα, το περιεχόμενο του οποίου κρίθηκε, από την αστική εταιρεία, ότι δεν είναι σύμφωνο με τις διατάξεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3, δεν συνιστά παραβίαση της ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας.

[...]»

10. Στη βάση των ανωτέρω διατάξεων και σχετικών πηγών ως προς την εφαρμογή του οικείου πλαισίου [«Η λειτουργία του συστήματος αυτοδέσμευσης στον κλάδο της διαφήμισης: Ο Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης - Επικοινωνίας. » Δ. Μαρκοπούλου, (NOB 2007/1468), 65/2019 ΣτΕ Δ' Τμήμα (Α' ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΝΟΜΟΣ, ΔΙΜΕΕ 2019/250)], λεκτέα τα εξής :

Το ως άνω άρθρο 9 προβλέπει την ίδρυση μιας αστικής εταιρείας από παράγοντες του χώρου της διαφήμισης-επικοινωνίας (συνδέσμους/φορείς διαφημιζόμενων και

διαφημιζομένων) με σκοπό τον έλεγχο του περιεχομένου των διαφημιστικών μηνυμάτων που προωθούνται στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας.

Κατά τον έλεγχο αυτόν, εξετάζεται η συμμόρφωση του μηνύματος προς τις διατάξεις του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, παράλληλα πάντα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή και του ανταγωνισμού. Ο Κώδικας Διαφήμισης αποτελεί μια λογική συστηματική καταγραφή κανόνων και έχει καταρτιστεί με τη συνεργασία των ίδιων ανωτέρω αναφερόμενων παραγόντων του χώρου της διαφήμισης-επικοινωνίας (ΕΔΕΕ, ΣΔΕ, ραδιοφωνικούς και τηλεοπτικούς σταθμούς), η δε υιοθέτησή του από τους παραπάνω φορείς βρίσκει νομοθετικό έρεισμα στο εν λόγω άρθρο 9 παρ. 1 του ν. 2638/2000.

Ο έλεγχος διενεργείται από Επιτροπές (α΄ και β΄ βαθμού) που συστήνονται από το ΣΕΕ και εκκινεί : α) πριν την μετάδοση ενός μηνύματος με οικειοθελή υποβολή κατόπιν αίτησης μέλους της ή φορέα μέσου ενημέρωσης, και έχει συμβουλευτικό χαρακτήρα, β) όταν πρόκειται για μήνυμα που ήδη έχει μεταδοθεί, κατόπιν υποβολής αίτησης ελέγχου από καταναλωτές, οργανώσεις και επιχειρήσεις καθώς και από το Γενικό Διευθυντή του ΣΕΕ, στο πλαίσιο της άσκησης αυτεπάγγελτου ελέγχου, οπότε ο έλεγχος αποκτά κατασταλτικό χαρακτήρα. Σύμφωνα με την απόφ. ΣτΕ (Δ΄) 65/2019 η παρ. 4 του άρθρου 9 του ν. 2863/2000 (που διέπει τη διαδικασία ελέγχου των διαφημιστικών μηνυμάτων) αφορά τις σχέσεις των ραδιοτηλεοπτικών σταθμών με τους διαφημιζόμενους από αυτούς.

Οι αποφάσεις του ΣΕΕ είναι δεσμευτικές για τους εμπλεκόμενους, ήτοι όλα τα εμπλεκόμενα στη διαφήμιση μέρη (διαφημιστές, διαφημιζόμενους, διαφημιστικά μέσα καθώς επίσης και τους εντολείς και εντολοδόχους κάθε μορφής επικοινωνίας). Με γνώμονα τις διατάξεις του Κώδικα αλλά και τις γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν κάθε διαφημιστικό μήνυμα, το ΣΕΕ έχει τα τελευταία χρόνια εκδώσει πλήθος αποφάσεων επί υποθέσεων που κρίθηκαν από αυτό, οι οποίες αποτελούν πλέον μία μορφή πηγής νομολογίας, στην οποία μπορεί να ανατρέχει κάθε ενδιαφερόμενος.

11.Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω, το ΣΕΕ αποτελεί φορέα στο χώρο της διαφήμισης και στον έλεγχο της συμβατότητας των διαφημιστικών μηνυμάτων με τις αρχές προστασίας του καταναλωτή, πλην όμως δεν πρόκειται για ένα φορέα αποκλειστικής θεσμικής αρμοδιότητας, ουδόλως δε μπορεί να συναχθεί ότι δύναται να αποτελέσει παράγοντα αποκλεισμού της εξειδικευμένης ρυθμιστικής αρμοδιότητας της ΡΑΕ στον κλάδο της ενέργειας, που περιλαμβάνει ευρείας έκτασης εποπτεία στη λειτουργία του εν λόγω κλάδου. **Η αγορά ενέργειας διέπεται από**

ειδική για τον κλάδο αυτό νομοθεσία και ρυθμίζεται με συγκεκριμένες διατάξεις, που περιλαμβάνουν θέματα προστασίας καταναλωτών, ενίσχυσης του υγιούς ανταγωνισμού και διαφάνειας, πληρότητας και σαφήνειας στην επικοινωνία Προμηθευτών και Πελατών υπό τον έλεγχο και την εποπτεία της ΡΑΕ. Πέραν τούτου, το ΣΕΕ επιλαμβάνεται του ελέγχου των διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω των τρόπων που περιγράφονται ανωτέρω, ήτοι είτε μέσω οικειοθελούς πρωτοβουλίας είτε μέσω αίτησης ελέγχου και πάντως ad hoc, ήτοι για συγκεκριμένο διαφημιστικό μήνυμα, στο πλαίσιο λειτουργίας κατ' εφαρμογή του Κώδικα Διαφήμισης.

Ως εκ τούτου ο λόγος αυτός δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός.

B. Δεύτερος Λόγος –Περί δήθεν παραβίασης της ελευθερίας της διαφήμισης

Η αιτούσα ισχυρίζεται ότι η προσβαλλόμενη παραβιάζει δια των μέτρων που θεσπίζει την ελευθερία της διαφήμισης ως ειδικότερη έκφανση της αρχής της οικονομικής ελευθερίας όπως ορίζεται στο άρθρο 5 του Συντάγματος, την παρ. 1 του άρθρου 5Α του Συντάγματος και την παρ. 1 του άρθρου 14 του Συντάγματος καθώς επίσης και την υπερνομοθετικής ισχύος διάταξη του άρθρου 10 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

Επί του ισχυρισμού της αιτούσας σημειώνονται τα εξής:

1. Η διαφήμιση αποτελεί μια μορφή επικοινωνίας για ένα προϊόν/υπηρεσία, με σαφή σχεδιασμό, αισθητικό παρουσιαστικό και ευφυές περιεχόμενο ώστε να πείσει το στόχο της να καταλήξει σε μια απόφαση επιθυμητή για το διαφημιζόμενο. Δέον, ωστόσο, να αποσαφηνισθεί το τμήμα εκείνο της διαφήμισης στο οποίο τέθηκαν κανόνες και σε τι αποβλέπουν. Στο πλαίσιο αυτό σημειώνεται ότι η ΡΑΕ κατ' ουδένα τρόπο παραβίασε το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος για τους εξής λόγους:

i. Η ΡΑΕ δεν επέβαλε γενικούς κανόνες ως προς τα μέσα ή το βαθμό αποτελεσματικότητας από πλευράς επίτευξης στόχων του διαφημιζόμενου. Με άλλα λόγια, η προσβαλλόμενη δεν επηρεάζει την επιτυχία ή μη της διαφημιστικής προσπάθειας, καθώς δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση αυτή καθαυτή των διαφημιστικών μηνυμάτων. Η προσβαλλόμενη συμβάλλει στην αύξηση της αξιοπιστίας των μηνυμάτων προστατεύοντας τα δικαιώματα των καταναλωτών, ως όφειλε σύμφωνα με τον θεσμικό της ρόλο.

ii. Η ΡΑΕ, ιδίως κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις των άρθρων 3, 13, 22, 23, και 34 – 36 του ν. 4001/2011, παρακολουθεί και ελέγχει την αγορά ενέργειας, μεταξύ άλλων, ως προς την τήρηση του νομοθετικού πλαισίου για την εύρυθμη λειτουργία

της αγοράς. Περαιτέρω, με τις διατάξεις των άρθρων 3, 4, 12, 13, 22, 23, 39 του ν. 4001/2011, οι οποίες τελούν σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2009/72, παρασχέθηκαν στη ΡΑΕ ευρείες ελεγκτικές, εποπτικές και ρυθμιστικές αρμοδιότητες, με σκοπό τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς ενέργειας, υπό συνθήκες υγιούς και αποτελεσματικού ανταγωνισμού (ΣτΕ 1761/2016).

iii. Προκειμένου να ενισχύσει την ανθεκτικότητα σε πρακτικές που ενδέχεται να απειλούν το δημόσιο συμφέρον, η Ρυθμιστική Αρχή θα πρέπει να διατηρήσει τη συνεργασία με βασικούς ενδιαφερομένους, όπως προμηθευτές και καταναλωτές, ενώ ταυτοχρόνως, θα πρέπει να παρακολουθεί στενά αθέμιτες συμπεριφορές των συμμετεχόντων στην αγορά.

iv. Η απελευθέρωση της λιανικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας έδωσε ώθηση στη δημιουργία σειράς νέων προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές που άρχισαν να αναπτύσσουν δραστηριότητα στον τομέα της ενέργειας. Προκειμένου να καταστεί δυνατή η κοινωνικά βέλτιστη υιοθέτηση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και των νέων προσεγγίσεων στην κατανάλωση, οι καταναλωτές χρειάζονται καλύτερες και περισσότερο αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τιμολογιακές πτυχές των προϊόντων. Πράγματι η έλλειψη τέτοιων πληροφοριών ή/και οι ανησυχίες σχετικά με την αξιοπιστία τους επί των προϊόντων/υπηρεσιών αποτελούν σημαντικά εμπόδια για την υιοθέτηση συμφερότερων για τους καταναλωτές επιλογών.

Στόχος της προσβαλλόμενης είναι η ενδυνάμωση των καταναλωτών για την εξασφάλιση της υγιούς μετάβασης τους σε μία απελευθερωμένη αγορά ενέργειας και την πρόσβασή τους σε πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, καθώς και το ζήτημα της αξιοπιστίας και της συγκρισιμότητας τέτοιων πληροφοριών.

v. Οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται καλύτερα από πληροφορίες, οι οποίες δεν είναι αληθείς ή οι οποίες παρουσιάζονται με τρόπο συγκεχυμένο ή παραπλανητικό και αποσκοπούν στο να δώσουν την ανακριβή εντύπωση ότι ένα προϊόν ή μια επιχείρηση είναι συμφερότερη.

vi. Η «κατάλληλα προσαρμοσμένη» προβολή δεδομένων σε συνδυασμό με την ανάλυση της συμπεριφοράς και των γνωσιακών προδιαθέσεων των καταναλωτών μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον επηρεασμό των καταναλωτών προκειμένου να λάβουν αποφάσεις που ενδεχομένως αντιβαίνουν τα συμφέροντά τους. Το γεγονός

αυτό μπορεί να περιορίζει την αποτελεσματικότητα των ισχυόντων κανόνων που έχουν σχεδιαστεί για την προστασία των καταναλωτών, μεταξύ άλλων για την καταπολέμηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Η προσβαλλόμενη αποτελεί μείζονα προσπάθεια για την αντιμετώπιση των εν λόγω προκλήσεων.

viii. Η επιβολή της αποτελεσματικής άσκησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών στον τομέα της ενέργειας αποτελεί, μεταξύ άλλων, ευθύνη της ΡΑΕ, η οποία καλείται να διαδραματίζει σημαντικό εποπτικό ρόλο.

2. Η προσβαλλόμενη όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών, παρέχει μία βάση για εξορθολογισμένη δράση των προμηθευτών όσον αφορά τη σωστή ενημέρωση για την τιμολογιακή τους πολιτική.

3. Άλλωστε η «διαφήμιση» εν γένει, αποτελεί δραστηριότητα, η οποία υπόκειται σε κανόνες και περιορισμούς. Ειδικότερα, ο ν. 2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει αποτελεί το «Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή» με το οποίο καθιερώνεται η υποχρέωση της Πολιτείας να προστατεύει τα δικαιώματα των καταναλωτών. Όπως άλλωστε αναφέρει το άρθρο 1 παρ. 1, ο παραπάνω νόμος στοχεύει στην εξειδίκευση συνταγματικών αρχών, γεγονός που δεσμεύει τις υπόλοιπες εξουσίες (δικαστική, εκτελεστική). Συνεπώς, η ίδια η διοίκηση είναι δεσμευμένη σχετικά με τον τρόπο που πρέπει να δρα, ώστε να μην βλάπτονται τα συμφέροντα των καταναλωτών. Τέλος, τα δικαιώματα που χαρακτηρίζουν το κάθε άτομο ως «καταναλωτή» εξακολουθούν να τον ακολουθούν παντού. Με λίγα λόγια κανείς πολίτης δεν μπορεί να αποποιηθεί την παραπάνω ιδιότητά του, ούτε να αρνηθεί τα καταναλωτικά του δικαιώματα (Καράκωστας, 2016).

4. Περαιτέρω, θα πρέπει να υπογραμμισθεί ότι ο ίδιος ο ν. 4001/2011 προβλέπει τη ρύθμιση ορισμένων πτυχών αθέμιτης συμπεριφοράς προς καταναλωτές σε επί μέρους κανονιστικές πράξεις. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθ. 51 του ως άνω νόμου, «[μ]ε τους Κώδικες Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου ρυθμίζονται ειδικότερα: ..(δ) Τα θέματα που αφορούν την Προστασία των Καταναλωτών από αθέμιτες και παραπλανητικές μεθόδους πώλησης». Στο ίδιο πνεύμα το άρθρο 138 προβλέπει ότι με τον Κώδικα ηλεκτρικής ενέργειας ρυθμίζονται, μεταξύ άλλων, ... (στ) οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους Πελάτες». Σε συμμόρφωση προς τις ως άνω εξουσιοδοτικές διατάξεις, ο Κώδικας Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και φ.α. θεσπίζει στο άρθρο 8 και στο αντίστοιχο Παράρτημα Ι, συγκεκριμένους κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς των Προμηθευτών και ιδίως κανόνες που διέπουν τις μεθόδους

επικοινωνίας με τους Πελάτες και τις πρακτικές προώθησης προϊόντων. Περαιτέρω, προβλέπει ρητώς ότι *«Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει»*. (Αντίστοιχη διάταξη περιλαμβάνει και ο Κώδικας η.ε.).

5. Σε κάθε περίπτωση σημειώνεται ότι τόσο ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες όσο και ο Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου προσφέρει ένα νομικό πλαίσιο, το οποίο εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία των σχέσεων μεταξύ Προμηθευτών και Πελατών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, με τη θέση σε ισχύ ενός πλέγματος κανόνων που εφαρμόζεται γενικώς στην αγορά προμήθειας και αντιμετωπίζει τις πράξεις και συμπεριφορές που υιοθετούν οι εκάστοτε προμηθευτές και καταναλωτές/πελάτες.

6. Επιπλέον προφανώς ο μέσος καταναλωτής, σε αντίθεση με όσα ισχυρίζεται η αιτούσα, δεν είναι συνήθως σε θέση να γνωρίζει με ακρίβεια τη διάκριση μεταξύ ρυθμιστικών και ανταγωνιστικών χρεώσεων, σε κάθε δε περίπτωση, ακόμη και αν την γνωρίζει εύλογο είναι να υποθέτει ότι οι αναφερόμενες χρεώσεις, εκπτώσεις, προσφορές κλπ. αφορούν το σύνολο των χρεώσεων των τιμολογίων.

7. Ως προς το επιχείρημα περί παραβίασης του άρθρου 14 παρ. 1 Συντάγματος σημειώνεται ότι η ελευθερία της έκφρασης «των στοχασμών», όπως προκύπτει από τη λεκτική διατύπωση του ανωτέρω άρθρου, παραπέμπει περισσότερο σε προσωπικές γνώμες, πολιτικού, κοινωνικού, φιλοσοφικού περιεχομένου κ.ο.κ. Δύσκολα επομένως, μπορούν να συμπεριληφθούν οι εμπορικής φύσεως πληροφορίες – και λέγοντας εμπορικής φύσεως πληροφορίες εννοούμε τις εμπορικές διαφημίσεις χαρακτηριστικό των οποίων είναι καθαρά κερδοσκοπικοί σκοποί.

8. Ως προς το επιχείρημα περί παραβίασης του άρθρου 10 της ΕΣΔΑ, από τη γραμματική διατύπωση της διάταξης προκύπτει ότι κατοχυρώνεται η ελευθερία λήψης και μετάδοσης πληροφοριών. Δίνεται επομένως, επαρκές έρεισμα ώστε να συμπεριληφθούν στο προστατευτικό πεδίο της ανωτέρω διάταξης και η μετάδοση ή λήψη εμπορικών πληροφοριών, ο λεγόμενος εμπορικός λόγος, η διαφήμιση στην πιο ευρεία της έννοια. Ωστόσο, τα κράτη λοιπόν που έχουν κυρώσει την ΕΣΔΑ δύναται να υποβάλλουν την ελευθερία αυτή σε περιορισμούς, υπό τις εξής προϋποθέσεις: α) να προβλέπονται από το νόμο και β) να αποτελούν αναγκαίο μέτρο σε μια δημοκρατική κοινωνία.

Εν όψει των ανωτέρω, ο δεύτερος λόγος αναθεώρησης θα μπορεί να γίνει αποδεκτός.

Γ. Τρίτος Λόγος –Περί δήθεν παραβίασης διατάξεων περί ανταγωνισμού και της αρχής της μη διακριτικής μεταχείρισης

Η αιτούσα ισχυρίζεται ότι η προσβαλλόμενη παραβιάζει υπερνομοθετικής ισχύος διατάξεις περί ανταγωνισμού καθώς και την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης, καθώς κατατείνει στον περιορισμό της αγοράς μέσω του κόστους της διαφήμισης και της όξυνσης δυσκολίας προσέγγισης καταναλωτών. Περαιτέρω η προσβαλλόμενη δεν λαμβάνει υπόψη την ελληνική πραγματικότητα δηλ. α) ότι η ΔΕΗ παραμένει δεσπόζουσα δημιουργώντας αναχώματα στη διαφημιστική ικανότητα των νέων μικρών εταιρειών προμήθειας και β) την πρακτική ορισμένων εταιρειών προμήθειας να συνεργάζονται με παρόχους τηλεπικοινωνιακών εταιρειών.

Επί των ισχυρισμών της αιτούσας σημειώνονται τα εξής:

1. Η αιτούσα προσπαθεί να μετατρέψει κανόνες πρόληψης παραπλανητικής διαφήμισης σε κανόνες περιορισμού του ελεύθερου ανταγωνισμού.

2. Ειδικότερα η προσβαλλόμενη προβλέπει ότι *«1. Εφόσον περιλαμβάνεται συγκριτική αναφορά σε ενεργειακό προϊόν άλλου Προμηθευτή, θα πρέπει το αναφερόμενο ποσοστό να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια το προκύπτον όφελος του καταναλωτή, λαμβανομένων υπόψη του συνόλου των παραμέτρων εκάστου τιμολογίου και υπό οποιοσδήποτε συνθήκες.*

2. *Δεδομένων αφενός, της σύνθετης δομής του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω της συμπερίληψης διαφορετικής φύσης χρεώσεων, αφετέρου, της μη επαρκούς κατανόησης των καταναλωτών περί του είδους και του τρόπου διαμόρφωσης των σχετικών χρεώσεων, οι Προμηθευτές οφείλουν -κατά την επικοινωνία των προϊόντων τους- να μετέρχονται αποκλειστικά των όρων και εννοιών, όπως ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας. Συγκεκριμένα, οφείλουν να αναφέρονται στη «Χρέωση Προμήθειας», εφόσον η διαφημιστική – εμπορική στρατηγική εστιάζει στην τιμολόγηση βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων. Αντιθέτως, οποιαδήποτε αναφορά σε Λογαριασμό Κατανάλωσης, επειδή αυτός αναγκαστικά συνέχεται με Ανταγωνιστικές και Ρυθμιστικές Χρεώσεις, οφείλει να συνοδεύεται με ρητή αναφορά του τελικού – συνολικού προκύπτοντος οφέλους. Σε αντίθετη περίπτωση, η αναφορά σε «χρέωση κατανάλωσης» ή «λογαριασμό» θα λογίζεται ως παραπλανητική.*

3. *Σημαντικές χρεώσεις που επιβάλλονται συστηματικά ή δύνανται υπό προϋποθέσεις να επιβληθούν, όπως ιδίως η «Ρήτρα Αναπροσαρμογής» των χρεώσεων ανταγωνιστικού*

σκέλους, θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφέρονται εμφανώς στο σύνολο των διαφημιστικών μηνυμάτων των παρόχων σε όλα τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και λοιπά Έντυπα και Ηλεκτρονικά Μέσα, καθώς και σε οποιαδήποτε επικοινωνία με τον καταναλωτή στην οποία γίνεται προσφορά ή τροποποίηση/αναβάθμιση' κλπ. τιμολογίου, κατά το προσυμβατικό ή άλλο στάδιο.

4.Κάθε αναφορά σε «δωρεάν» υπηρεσία ή μειωμένη χρέωση κατανάλωσης θα πρέπει να προσδιορίζεται ως προς το χρονικό διάστημα που ισχύει/αφορά. Εφόσον δε, η ελάφρυνση υποκαθίσταται από άλλη παρεμφερή επιβάρυνση (π.χ. αντικατάσταση της χρέωσης παγίου από τη χρέωση για συνδρομή), θα πρέπει να γίνεται ρητή αναφορά στην νέα αυτή χρέωση».

3. Από τα ως άνω συνάγεται ότι ο απώτερος σκοπός είναι η αποφυγή παραπλανητικών διαφημίσεων. Το δε, περιεχόμενο των κανόνων υπαγορεύθηκε από τους ίδιους τους καταναλωτές οι οποίοι υπέβαλαν τα συναφή παράπονα/καταγγελίες τους στη ΡΑΕ. Η Αρχή με την προσβαλλόμενη δεν έπραξε παρά το αυτονόητο εξειδικεύοντας τους γενικούς κανόνες που ο ίδιος Κώδικας Προμήθειας με σαφήνεια προβλέπει: «Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης» (αντίστοιχη διάταξη υφίσταται και στον Κώδικα Προμήθειας Η.Ε.) «Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι, οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές, σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες ή με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Προμηθευτή (όπως η ταυτότητα, η ιδιότητα, η εταιρική σχέση, οι διακρίσεις και τα περιουσιακά του στοιχεία) δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγεί ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν»

4. Περαιτέρω, η αιτούσα αποφεύγει να αναφερθεί σε ποιες διατάξεις του δικαίου του ανταγωνισμού παραβιάζονται και ως εκ τούτου οι ισχυρισμοί της είναι παντελώς αόριστοι και στερούνται βασιμότητας.

Δ. Τέταρτος Λόγος -Περί δήθεν παραβίασης των διατάξεων περί Προστασίας του Καταναλωτή

Η αιτούσα ισχυρίζεται ότι η προσβαλλόμενη, μέσω των μέτρων που θεσπίζει, παραβιάζει τις ειδικές διατάξεις περί Προστασίας του Καταναλωτή (ν. 2251/1994)

και προσκρούει στην πάγια νομολογία του ΔΕΕ επί ζητημάτων σχετικών με την Προστασία των Καταναλωτών και τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές. Και τούτο διότι οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις δεν αποτελούν ουσιώδη πληροφορία και ως εκ τούτου δεν απαιτείται να αναφέρονται σε μέσα τη στιγμή μάλιστα που οι χρεώσεις αυτές είναι κοινές για όλους τους προμηθευτές.

Ο ισχυρισμός της προσφεύγουσας είναι προδήλως αβάσιμος για τους ακόλουθους λόγους:

1. Όπως ήδη γνωρίζει η αιτούσα σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο (ιδίως Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ στο Εγχειρίδιου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών, στον Κώδικα Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών), οι Προμηθευτές έχουν, μεταξύ άλλων, την **υποχρέωση απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων στους αρμόδιους Διαχειριστές. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις αποτελούν οι χρεώσεις τις οποίες καλούνται να καταβάλλουν όλοι οι καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας μέσω των εκπροσώπων φορτίου** (δηλ. των προμηθευτών), για την κάλυψη του κόστους για την παροχή από τους αρμόδιους Διαχειριστές συγκεκριμένης και προβλεπόμενης στην κείμενη νομοθεσία, υπηρεσίας με σκοπό την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των καταναλωτών ή της κοινωνικής συνοχής. Κατά το άρθρο 2 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013), ως Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις ορίζονται, οι *«Χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου ή τρίτους από τον Προμηθευτή, ο οποίος εκπροσωπεί τους μετρητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων»*. Τέτοιες χρεώσεις αποτελούν οι Χρεώσεις Χρήσεις Δικτύου («ΧΧΔ»), το Ειδικό Τέλος για τη Μείωση των Αερίων Ρύπων («ΕΤΜΕΑΡ»), οι Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας («ΥΚΩ») και οι Χρεώσεις Χρήσεις Συστήματος («ΧΧΣ»).

2. Οι πραγματοποιούμενες εισπράξεις από τους Προμηθευτές για τα χρηματικά ποσά των χρεώσεων που αντιστοιχούν στους Πελάτες τους και αφορούν τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, **αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές, με τη συγκεκριμένη διαδικασία και τους χρονικούς περιορισμούς που τίθενται ειδικότερα στις διατάξεις των σχετικών Κωδίκων.** Το θεσμικό πλαίσιο ρητώς απέβλεψε σε συγκεκριμένη χρονική αλληλουχία όσον αφορά στην πληρωμή από τους Προμηθευτές προς τον Διαχειριστή του Συστήματος για τα ποσά των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και την άμεση απόδοση τους στους κατά νόμο

δικαιούχους. Ο προσδιορισμός του τρόπου καταβολής και απόδοσης των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, ο οποίος είναι απολύτως δεσμευτικός, **συνδέεται άρρηκτα με τους υπέρτερους σκοπούς δημοσίου συμφέροντος, για την εξυπηρέτηση των οποίων έχουν προβλεφθεί οι εν λόγω χρεώσεις.** Οποιαδήποτε δε, διαταραχή στη ροή των συναλλαγών δύναται να προκαλέσει αλυσιδωτά ζητήματα στην αγορά, καθώς δεν υπάρχει η έννοια της αυτόνομης αυτοτελούς συναλλαγής, όπου τα μέρη ενεργούν ανεξάρτητα και ίδια βουλήσει, αλλά αντιθέτως οι συναλλαγές εντάσσονται σε ένα πλαίσιο αναγκαστικού δικαίου, το οποίο εξυπηρετεί υπέρτερους στόχους δημοσίου συμφέροντος, ιδίως ως προς τη διατήρηση της ομαλής λειτουργία της αγοράς ενέργειας και κατ' επέκταση την εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Συνεπώς, χρήζει ιδιαίτερης ρυθμιστικής προσοχής το ζήτημα της κατανόησης από την πλευρά των καταναλωτών ότι ο Λογαριασμός Κατανάλωσης είναι ενιαίος αναφέρεται δε και στο ανταγωνιστικό σκέλος και στο ρυθμιζόμενο, λόγω της αλληλεπίδρασης των λογαριασμών.

3. Στο πλαίσιο λοιπόν της εκτιμήσεως των παραμέτρων, πραγματικών και νομικών που συνθέτουν την έννοια της συνολικής «χρέωσης ρεύματος» ή «χρέωση φυσικού αερίου», θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η φύση των επηρεαζόμενων εννόμων σχέσεων, η φύση των υπηρεσιών, οι πραγματικές συνθήκες της λειτουργίας και της διαρθρώσεως της αγοράς διότι οι τελικές πληρωμές των καταναλωτών για το σύνολο του λογαριασμού (ανταγωνιστικό και ρυθμιζόμενο σκέλος) έχει αλυσιδωτή επίδραση και άμεσο αντίκτυπο στην αλυσίδα των οικονομικών συναλλαγών της ενεργειακής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου στο σύνολό της, τόσο σε επίπεδο λιανικής όσο και σε επίπεδο χονδρεμπορικής λόγω της αλληλεπίδρασης των οικονομικών συναλλαγών και της καθετοποιημένης φύσης των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτές.

4. Ως εκ τούτου είναι κρίσιμο να τηρούνται οι βασικές αρχές που διέπουν εν γένει τη διενέργεια των πληρωμών, για την αποτροπή δυσμενών καταστάσεων στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας. Η μερική αποπληρωμή των λογαριασμών ενέχει τον κίνδυνο πρόκλησης σημαντικής αποδυνάμωσης του επιπέδου ασφάλειας στην αγορά, καθώς δεν τροφοδοτείται η αλυσίδα των προβλεπόμενων πληρωμών. Η δυσλειτουργία αυτή μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή που αποτελεί πάντα το επίκεντρο κάθε συναλλαγής στην αγορά.

5. Εκ των ως άνω συνάγεται ότι η κατανόηση από μέρους του καταναλωτή πότε η διαφήμιση αναφέρεται μόνο στις ανταγωνιστικές χρεώσεις (Χρέωση Προμήθειας) και πότε σε Λογαριασμό Κατανάλωσης (ανταγωνιστικές και ρυθμιζόμενες χρεώσεις) έχει

καίρια σημασία τόσο για την λειτουργία της αγοράς, όσο και να συνάγει ασφαλή συμπεράσματα προς όφελός του.

Ε. Πέμπτος Λόγος- Περί δήθεν παραβίασης της αρχής της χρηστής διοίκησης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου

Η αιτούσα ισχυρίζεται ότι από την αρχή της χρηστής διοίκησης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου απορρέει η ανάγκη σαφήνειας εξειδίκευσης και προβλεψιμότητας της νομοθετικής ρύθμισης. Περαιτέρω, η ανατροπή μίας σταθερής και προβλέψιμης κατάστασης θα πρέπει να δικαιολογείται από λόγους δημοσίου συμφέροντος. Επιπλέον, η Αρχή θα πρέπει να απέχει από έκδοση διαδοχικών πράξεων που μεταβάλλουν το ρυθμιστικό περιβάλλον που κινείται ο διοικούμενος. Εν προκειμένω, η Αρχή έχει κοινοποιήσει στην αιτούσα την Ο-81677/3.4.2020 επιστολή πανομοιότυπου περιεχομένου και ως εκ τούτου το γεγονός αυτό αντίκειται στην αρχή της χρηστής διοίκησης και διαταράσσει τη δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του διοικούμενου, η οποία έχει προσβληθεί και με προσφυγή (ΠΡ870/2020). Καθίσταται λοιπόν σαφές κατά την αιτούσα ότι οι τιθέμενοι περιορισμοί όχι μόνο είναι παράνομοι καθώς παραβιάζουν τα περιλαμβανόμενα στην αιτούσα άρθρα του Σύνταγματος αλλά είναι παράνομοι και ως μη αναγκαίοι και απρόσφοροι και επειδή παραβιάζουν συνταγματικά δικαιώματα και ελευθερίες.

Επί των ισχυρισμών της αιτούσας σημειώνονται τα εξής:

1. Η αρχή της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης αποτελεί γενική αρχή του δημοσίου δικαίου, σκοπός της οποίας είναι κυρίως η αποτροπή αιφνιδιασμού του πολίτη μέσω της βίαιης ανατροπής διαμορφωθείσών από τη διοίκηση ή το νομοθέτη καταστάσεων, που θα απέβαινε επιζήμια για τα έννομα συμφέροντά του. Σύμφωνα με αυτήν, ο πολίτης που έχει ήδη αποκτήσει έννομα συμφέροντα ή δικαιώματα προσδοκά να τα διατηρήσει, ενώ εκείνος στον οποίο παρέχεται η δυνατότητα να αποκτήσει δικαιώματα, προσδοκά, εφόσον στο μέλλον συντρέξουν οι νόμιμες προϋποθέσεις, πράγματι να τα αποκτήσει.

2. Είναι σαφές ότι η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, που στοχεύει στην προστασία του πολίτη από την αντιφατική συμπεριφορά της δημόσιας εξουσίας, πηγάζει από την αρχή του κράτους δικαίου. Βασικό στοιχείο μιας πολιτειακής οργάνωσης που διέπεται από την αρχή του κράτους δικαίου είναι η κατοχύρωση της ασφαλείας και της σταθερότητας των εννόμων σχέσεων. Είναι άλλωστε εύλογο ότι οι πολίτες έχουν συμφέρον στη διατήρηση του υφισταμένου νομικού καθεστώτος και στη μη

χειροτέρευση της νομικής τους θέσης. Αυτό, βέβαια, δεν σημαίνει ότι η αρχή του κράτους δικαίου συνεπάγεται το αμετάβλητο του νομικού πλαισίου που διέπει τις έννομες σχέσεις, αλλά ότι η τυχόν τροποποίηση των κανόνων δικαίου δεν πρέπει να οδηγεί σε υπέρμετρη επιβάρυνση των πολιτών οι οποίοι επέδειξαν δικαιολογημένα εμπιστοσύνη στη σταθερότητά του. Σε μια έννομη τάξη που διέπεται από την αρχή του κράτους δικαίου, ο νομοθέτης δεν δικαιούται να προσβάλλει αυθαίρετα και χωρίς σοβαρό λόγο «κεκτημένα δικαιώματα» ούτε να ανατρέπει αιφνιδιαστικά και απρόβλεπτα υφιστάμενες ενοχικές σχέσεις διαταράσσοντας τη βεβαιότητα δικαίου και κλονίζοντας τη δικαιολογημένη εμπιστοσύνη που τρέφουν οι ιδιώτες στις συνέπειες των πράξεων τους και στο νομοθετικό καθεστώς που διέπει τις συναλλαγές τους

3. Εν προκειμένω δεν τίθεται καν ζήτημα εφαρμογής της αρχής της εμπιστοσύνης καθώς πρόκειται για πλέγμα υποχρεώσεων των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές για την αποφυγή παραπλανητικών διαφημίσεων.

4. Η ίδια δε, η αιτούσα υποπίπτει σε αντιφάσεις καθώς αφενός, επικαλείται την αρχή της χρηστής διοίκησης και της εμπιστοσύνης του διοικούμενου και αφετέρου, κάνει λόγο για επιστολή «σχεδόν πανομοιότυπου περιεχομένου». Εν προκειμένω δεν υφίστανται ούτε κεκτημένα δικαιώματα, ούτε τίθεται ζήτημα σεβασμού στην ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ διοίκησης και διοικούμενου, αλλά και ούτε πρόκειται για αυθαίρετη συμπεριφορά του Ρυθμιστή, η οποία εν προκειμένω ασκεί στις αρμοδιότητές της κατά τις κείμενες διατάξεις. Η νεότερη απόφαση ΠΑΕ σε αντικατάσταση της προγενέστερης έρχεται να ενισχύσει και αποσαφηνίσει έτι περαιτέρω τον τρόπο διασφάλισης της αξιοπιστίας των πληροφοριών τις οποίες παρέχουν οι Προμηθευτές μέσω διαφημιστικών μηνυμάτων, ώστε να αποφεύγονται κυρίως φαινόμενα παραπλάνησης σε σχέση με το προκύπτον όφελος του καταναλωτή, τη δομή του λογαριασμού, σημαντικών χρεώσεων και τη διάρκεια προνομιακών υπηρεσιών ή χρεώσεων.

Ως εκ τούτου ο λόγος αυτός δεν μπορεί να ευσταθήσει και απορρίπτεται ως αβάσιμος.

Για τους παραπάνω λόγους

Αποφασίζει

Απορρίπτει την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-304685/14.6.2021 αίτηση αναθεώρησης της εταιρείας με την επωνυμία «ELPEDISON ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

Αθήνα, 09 Σεπτεμβρίου 2021

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Επικ. Καθ. Αθανάσιος Δαγούμας