ΠΡΟΣ:
Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Πειραιώς 132
11854, Αθήνα
Υπόψη: κ. Προέδρου, Δρ. Α. Δαγούμα

Αρ. Πρωτ. ΕΣΠΕΝ 21026

Αθήνα, 01.11.2021

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση της ΡΑΕ για την καθιέρωση προτύπων για το τυποποιημένο «Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και τον «Λογαριασμό Κατανάλωσης»

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

Με την παρούσα επιστολή, ο Ελληνικός Σύνδεσμος Προμηθευτών Ενέργειας (ΕΣΠΕΝ) επιθυμεί να θέσει υπόψη σας τις θέσεις του αναφορικά με την ανωτέρω δημόσια διαβούλευση, σε συνέχεια της από 14.10.2021 πρόσκλησης εκ μέρους της ΡΑΕ.

Κατ' αρχάς, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι η διασφάλιση της διαφάνειας και της καταληπτότητας των προσφορών και των τιμολογίων στη λιανική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, είναι ιδιαιτέρως κρίσιμη, προκειμένου να επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης, προς όφελος των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε ότι η τυποποίηση της πληροφορίας που παρέχεται στους καταναλωτές σε προσυμβατικό στάδιο καθώς και στον λογαριασμό κατανάλωσης, είναι στη σωστή κατεύθυνση και δύναται να ενισχύσει τόσο τη διαφάνεια, όσο και τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των συμμετεχόντων. Ωστόσο, ο βαθμός και τα στοιχεία της τυποποίησης, θα πρέπει να καθοριστούν κατά τρόπο που αφενός δεν θα είναι περιοριστικός αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους καταναλωτές, και που ασφαλώς δεν θα επιβάλλει την ομοιομορφία των εντύπων (π.χ. χρωματισμοί, διάταξη πεδίων), καθώς αυτό θα οδηγούσε σε ομογενοποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που διατίθενται στη λιανική αγορά και θα περιόριζε την καινοτομία. Η ομογενοποίηση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών θα ενέτεινε τη δομική ασσυμετρία μεταξύ των συμμετεχόντων στην αγορά προμήθειας, ενισχύοντας τη δεσπόζουσα θέση της ΔΕΗ και την απόκλιση της από τη νομοθετημένη υποχρέωση να περιορίσει το μερίδιο της στη λιανική αγορά στο 50%, με δυσμενείς επιπτώσεις για τον ανταγωνισμό και κατ' επέκταση για το σύνολο των καταναλωτών.

Συνεπώς, η ελάχιστη πληροφορία που παρέχεται μέσω του προσυμβατικού εντύπου και του λογαριασμού κατανάλωσης, όπως αυτή καθορίζεται από τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ), θα μπορούσε να εξειδικευτεί περαιτέρω, λαμβανομένων υπόψη των νέων συνθηκών στην αγορά. Ωστόσο, οι προμηθευτές ενέργειας θα πρέπει ασφαλώς να διατηρήσουν τη δυνατότητα προσδιορισμού της μορφής και της δομής των δύο εντύπων, καθώς αυτά αποτελούν βασικά στοιχεία των υπηρεσιών που παρέχει ο κάθε προμηθευτής, και επί των οποίων αξιολογείται από τους καταναλωτές, στα πλαίσια της δραστηριοποίησης του στην αγορά προμήθειας ενέργειας. Επίσης, ο κάθε προμηθευτής θα πρέπει να διατηρεί τη δυνατότητα

διεύρυνσης του περιεχομένου των εντύπων, πέραν της ελάχιστης πληροφορίας, με όποια πρόσθετα στοιχεία κρίνει απαραίτητα.

Η ενίσχυση της διαφάνειας και της καταληπτότητας των προσφερόμενων τιμολογίων και των λογαριασμών, καθώς και η ενδυνάμωση των καταναλωτών, αποτελούν πράγματι πρωταρχικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια της ενεργειακής μετάβασης και της εφαρμογής της Οδηγίας 2019/944 «σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της Οδηγίας 2012/27/ΕΕ». Το ζήτημα αυτό εξετάζεται σε πρόσφατη έκθεση του Council of European Energy Regulators (CEER)[1], καθώς και σε προγενέστερες μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.[2] Τόσο οι διατάξεις της Οδηγίας 2019/944, όσο και οι «καλές πρακτικές» των Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αναδεικνύονται στις ανωτέρω μελέτες, υπογραμμίζουν τη σημασία της ενδυνάμωσης των καταναλωτών και της παροχής σαφούς και ολοκληρωμένης ενημέρωσης, ιδίως μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης. Ο Σύνδεσμος μας σημειώνει ωστόσο ότι, σε καμία περίπτωση δεν προκύπτει από την Οδηγία 2019/944 ή τις εν λόγω μελέτες, ότι η καθιέρωση ομοιόμορφων λογαριασμών ή άλλων εντύπων (π.χ. προσυμβατικό έντυπο) αποτελεί τον ενδεδειγμένο τρόπο επίτευξης του συγκεκριμένου στόχου. Συγκεκριμένα, η Οδηγία 2019/944 προσδιορίζει επακριβώς την πληροφορία που θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρέχεται στους καταναλωτές μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης, ενώ η έκθεση του CEER αναδεικνύει τη σημασία της υποστήριξης των καταναλωτών μέσω συμπληρωματικών εργαλείων και ενεργειών, υπογραμμίζοντας την ανάγκη «προτεραιοποίησης» ("Prioritization") και «Απομείωσης» ("Reduction") της πληροφορίας που περιλαμβάνεται στους λογαριασμούς κατανάλωσης.[3] Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι στην μελέτη του CEER, ως προεξέχουσα «καλή πρακτική» που θα μπορούσε να ακολουθηθεί και από άλλα Κράτη-Μέλη, αναδεικνύεται η προσέγγιση της Πορτογαλίας, όπου ο σύνδεσμος καταναλωτών DECO (Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor), σε συνεργασία με τον Ρυθμιστή Ενέργειας (ERSE), ανέπτυξε διαδικτυακό εργαλείο υποστήριξης των καταναλωτών για την κατανόηση και την ανάλυση των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας.

Ακολούθως, παρατίθενται οι θέσεις του Συνδέσμου μας αναφορικά με επί μέρους στοιχεία των προτάσεων της Αρχής σας:

«Α. Με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας της εύληπτης και πλήρους ενημέρωσης και της συγκρισιμότητας των τιμολογίων ηλεκτρικής ενέργειας, προτείνεται η κατηγοριοποίηση τιμολογίων ΧΤ βάσει συστήματος διαβάθμισης του κινδύνου τιμών. (…) Συγκεκριμένα, προτείνεται να επισημαίνεται ο τύπος του εκάστοτε τιμολογίου βάσει της παγιωμένης κατηγοριοποίησης σε σταθερά, κυμαινόμενα και δυναμικά τιμολόγια και, ακολούθως να δηλώνεται ο συναφής «κίνδυνος τιμών» ως εξής:

- ***Τα σταθερά τιμολόγια θα προσδιορίζονται ως τιμολόγια «μηδενικού κινδύνου»,***
- ***Τα κυμαινόμενα τιμολόγια με όριο προσαύξησης θα προσδιορίζονται ως τιμολόγια***

[1] CEER, Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (Ref: C19-CRM-CEM-132-03, 23 March 2021).

[2] European Commission Directorate-General for Justice and Consumers, Consumer study on "Pre-contractual information and billing in the energy market – improved clarity and comparability", 2018.

[3] CEER, Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (Ref: C19-CRM-CEM-132-03, 23 March 2021), Section 4.1. p.29: "*An electricity bill may be more useful and easier to grasp for the consumer if it does not consist of a solid block of information, but rather offers the information in components for the consumer to individually choose, e.g., by clicking on them. This would also contribute to the aims of Prioritisation (the user is empowered to decide which elements of the bill are of priority for him) and Reduction (the consumers will only see the information that they deem relevant in the moment and do not have to deal with a poorly sorted overload of data).*"

«οριοθετημένου κινδύνου»,

- ***Τα κυμαινόμενα τιμολόγια χωρίς όριο προσαύξησης θα θεωρούνται ως τιμολόγια «υψηλού κινδύνου».»***

Αρχικά, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι ο χαρακτηρισμός των τιμολογίων ως «μηδενικού κινδύνου», «οριοθετημένου κινδύνου», κτλ., εμπεριέχει μια αξιολόγηση επί της ελκυστικότητας των προϊόντων που δημιουργεί λανθασμένα την εντύπωση ότι συγκεκριμένα προϊόντα υπερέχουν αντικειμενικά έναντι άλλων, και η οποία είναι ιδιαιτέρως πιθανό να ωθήσει τους καταναλωτές σε συγκεκριμένες επιλογές με επιζήμιες για εκείνους επιπτώσεις. Επί παραδείγματι, ένα σταθερό τιμολόγιο με δέσμευση δύο ετών που θα λάμβανε τον χαρακτηρισμό «μηδενικού κινδύνου», επί του παρόντος θα μπορούσε να μοιάζει ελκυστικό για τον καταναλωτή, έναντι ενός τιμολογίου «υψηλού κινδύνου». Σε περίπτωση ωστόσο αποκλιμάκωσης των σημερινών τιμών της χονδρεμπορικής αγοράς κατά τους επόμενους μήνες, το τιμολόγιο «μηδενικού κινδύνου» θα είναι τελικώς ιδιαίτερα επιζήμιο για τον καταναλωτή ο οποίος, έως την ολοκλήρωση της σύμβασης του, θα αναγκαστεί να προμηθεύεται ενέργεια σε τιμές πολύ υψηλότερες από εκείνες που θα αντιστοιχούσαν σε ένα κυμαινόμενο τιμολόγιο. Στο πλαίσιο αυτό, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι θα πρέπει να απαλειφθούν οι όροι «μηδενικού κινδύνου», «οριοθετημένου κινδύνου», κτλ. και να διατηρηθούν μόνο οι χαρακτηρισμοί «σταθερά», «κυμαινόμενα» κτλ. οι οποίοι προσδιορίζουν με πληρότητα τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά των προϊόντων, δίχως να επιφέρουν αξιολογική εκτίμηση της ελκυστικότητας τους για τους καταναλωτές.

Επιπρόσθετα, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι η τυποποίηση των χαρακτηριστικών των κυμαινόμενων τιμολογίων στις κατηγορίες «με όριο προσαύξησης» και «χωρίς όριο προσαύξησης» είναι περιοριστική και δεν προσδιορίζει επαρκώς το φάσμα των τιμολογίων που διατίθεται ήδη στην αγορά ή που ενδεχομένως να διατίθενται στο μέλλον. Η εν λόγω τυποποίηση εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, την ύπαρξη ή όχι «ορίου προσαύξησης», το οποίο αφορά αποκλειστικά και μόνο τα τιμολόγια που αποτελούνται από βασική σταθερή χρέωση προμήθειας και ενδεχόμενη προσαύξηση υπό τη μορφή της «ρήτρας αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας». Παρά το γεγονός ότι η συγκεκριμένη δομή συναντάται σε πολλά τιμολόγια στη λιανική αγορά σήμερα, σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί τη μοναδική διάρθρωση τιμολογίου που επί του παρόντος προσφέρεται ή που θα μπορούσε στο μέλλον να προσφερθεί στην αγορά. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σήμερα προσφέρονται στην ελληνική αγορά προϊόντα με πλήρως κυμαινόμενη τιμολόγηση, τα οποία εξ' ορισμού δεν περιλαμβάνουν «προσαύξηση» και επομένως δεν εμπίπτουν στη συγκεκριμένη τυποποίηση. Επιπλέον, η ένταξη ενός τιμολογίου στην κατηγορία «με όριο προσαύξησης», θα μπορούσε να δημιουργήσει τη λανθασμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι το σύνολο των τιμολογίων της συγκεκριμένης κατηγορίας, ανεξαρτήτως του ύψους του ορίου, θα έχει πράγματι μικρότερο εύρος διακύμανσης έναντι ενός τιμολογίου «χωρίς όριο προσαύξησης». Δυνάμει των ανωτέρω, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι προκειμένου η τυποποίηση των τιμολογίων να ενισχύει πράγματι τη διαφάνεια και τον ανταγωνισμό στη λιανική αγορά, και να ανταποκρίνεται σε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, η διάκριση των τιμολογίων θα πρέπει να βασίζεται στην παγιωμένη κατηγοριοποίηση των «σταθερών», «κυμαινόμενων» και «δυναμικών τιμολογίων».

Συνολικά, θεωρούμε ότι η προτεινόμενη τυποποίηση των κατηγοριών των προσφερόμενων τιμολογίων δεν θα πρέπει να είναι περιοριστική αλλά αντιθέτως θα πρέπει να καλύπτει το πλήρες φάσμα των προϊόντων που διατίθενται ή που θα μπορούσαν να διατίθενται στην αγορά (π.χ. προϊόντα με πλήρως κυμαινόμενη τιμολόγηση τα οποία εξ ορισμού δεν περιλαμβάνουν προσαύξηση υπό τη μορφή της «ρήτρας αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας»). Ενδεικτικά

αναφέρουμε ότι στην ετήσια Έκθεση Παρακολούθησης των Ευρωπαϊκών λιανικών αγορών ηλεκτρικής ενέργειας του Agency for the Cooperation of Energy Regulators (ACER) της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε συνεργασία με το CEER, καταγράφονται δεκατέσσερεις (14) διαφορετικές κατηγορίες τιμολογίων στα οποία περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων σταθερά, κυμαινόμενα, μεικτά, με ρήτρα χονδρεμπορικής τιμής, με εγγυήσεις προέλευσης ("πράσινα" τιμολόγια), τιμολόγια με παράλληλες προσφορές για προϊόντα (π.χ. κουπόνια) ή υπηρεσίες (π.χ. συντήρηση καυστήρα), τιμολόγια που συνδυάζουν προσφορές με υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.[4] Στα πλαίσια της εν εξελίξει ενεργειακής μετάβασης, σημαντική πληροφορία που θα πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές και να συμπεριλαμβάνεται στην τυποποίηση των τιμολογίων, είναι η προέλευση της παρεχόμενης ενέργειας π.χ. "πράσινα" τιμολόγια, τιμολόγια που συνδέονται με Power Purchasing Agreement (PPA) Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), κτλ. Ο περιοριστικός προσδιορισμός των κριτηρίων κατηγοριοποίησης των τιμολογίων, θα λειτουργούσε ανασταλτικά για την εξέλιξη της αγοράς και την καινοτομία, αδικώντας οποιαδήποτε πρωτοβουλία δημιουργίας διαφοροποιημένων προϊόντων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την αποτελεσματικότερη παροχή του αγαθού της ηλεκτρικής ενέργειας.

«Β. Με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας της εύληπτης και πλήρους ενημέρωσης των καταναλωτών προτείνεται η τυποποίηση εντύπων προσυμβατικής ενημέρωσης. (…)

Γ. Με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας, της εύληπτης και πλήρους ενημέρωσης και της συγκρισιμότητας προτείνεται η τυποποίηση λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας.»

Αναφορικά με την ενότητα *«Ταυτότητα Προσφερόμενου Συμβολαίου»* του **Προτεινόμενου Εντύπου Προσυμβατικής Ενημέρωσης (Β)**, καθώς και την ενότητα *«Ταυτότητα Συμβολαίου»* του **Προτεινόμενου Εντύπου του Λογαριασμού Κατανάλωσης (Γ)**, ο Σύνδεσμος μας θα ήθελε να σημειώσει τα εξής **κοινά ζητήματα**:

- Στα πλαίσια της προεκτεθείσας θέσης του Συνδέσμου μας για την κατηγοριοποίηση των «κυμαινόμενων τιμολογίων», θεωρούμε ότι στο πεδίο «Τύπος Τιμολογίου», η κατηγορία «Κυμαινόμενης Χρέωσης - Λόγω Ρήτρας» θα πρέπει να επαναπροσδιοριστεί έτσι ώστε να καλύπτει, όλα τα εν δυνάμει κυμαινόμενα τιμολόγια και όχι αποκλειστικά τα τιμολόγια με «ρήτρα αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας». Συνολικά, θεωρούμε ότι η προτεινόμενη τυποποίηση των κατηγοριών των προσφερόμενων τιμολογίων δεν θα πρέπει να είναι περιοριστική αλλά αντιθέτως θα πρέπει να καλύπτει το πλήρες φάσμα των τιμολογίων που διατίθενται ή που θα μπορούσαν να διατίθενται στην αγορά.
- Τα πεδία «Βασική Χρέωση Προμήθειας» και «Όρια Διακύμανσης», κατά τον τρόπο που έχουν προσδιοριστεί στο προτεινόμενο πρότυπο έντυπο, καλύπτουν αποκλειστικά και μόνο τιμολόγια που αποτελούνται από βασική σταθερή χρέωση προμήθειας και ενδεχόμενη προσαύξηση υπό τη μορφή της «ρήτρας αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας».
- Η θέση του Συνδέσμου μας, όπως σημειώθηκε και στα πλαίσια της από 05.08.2021 Δημόσιας Διαβούλευσης, είναι ότι θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα εφαρμογής ρήτρας πρόωρης αποχώρησης τόσο σε συμβάσεις «σταθερού τιμολογίου» όσο και σε συμβάσεις «κυμαινόμενου τιμολογίου». Καθώς η πλειονότητα των καταναλωτών εξακολουθεί να αντιλαμβάνεται την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας μέσα από το πρίσμα των ιστορικών

[4] *ACER Market Monitoring Report 2019 – Energy Retail and Consumer Protection Volume.*

χαρακτηριστικών της και του κρατικού μονοπωλίου, αντιμετωπίζει με καχυποψία και αδράνεια την αγορά προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Συνεπώς, οι ανεξάρτητοι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να προσφέρουν πολύ υψηλές εκπτώσεις και κατ' επέκταση να επιβαρύνονται με εξαιρετικά υψηλό κόστος προσέλκυσης πελατών, προκειμένου να επιτύχουν το ελάχιστο αναγκαίο μέγεθος (efficient scale), το οποίο θα τους επιτρέψει μακροχρονίως, να προσφέρουν ανταγωνιστικά προϊόντα προς όφελος των καταναλωτών. Ενδεχόμενη κατάργηση της ρήτρας πρόωρης αποχώρησης για τα «κυμαινόμενα τιμολόγια», θα ενέτεινε τον κίνδυνο μη ανάκτησης του εν λόγω κόστους, καθιστώντας την προσέλκυση νέων πελατών από εξαιρετικά δυσχερή έως και αδύνατη και θα είχε ως αποτέλεσμα την παγίωση εξαιρετικά υψηλής συγκέντρωσης στη λιανική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας. Συνεπώς, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι το πεδίο «Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης», θα πρέπει να αφορά όλα τα τιμολόγια, συμπεριλαμβανομένων των «συμβολαίων κυμαινόμενης τιμής».

- Δεν είναι σαφής η σκοπιμότητα καθορισμού πεδίου «Ρήτρα Εκπομπών CO_2» καθώς η συγκεκριμένη ρήτρα επί της ουσίας δεν εφαρμόστηκε ποτέ και έχει παύσει να συμπεριλαμβάνεται σε τιμολόγια, ενώ σε κάθε περίπτωση θα μπορούσε να καταγράφεται στο πεδίο «Άλλου Τύπου Ρήτρα».

Επιπλέον, αναφορικά με το **Προτεινόμενο Έντυπο Προσυμβατικής Ενημέρωσης (Β)**, ο Σύνδεσμος μας θα ήθελε να σημειώσει ότι:

- Τα πεδία του ενδεικτικού παραδείγματος της ενότητας «Ρήτρα Αναπροσαρμογής» θα πρέπει ενδεχομένως να επανεξεταστούν καθώς υπό την παρούσα μορφή τους, ενδέχεται να έχουν τα αντίθετα από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ως προς τη διαφάνεια και την καταληπτότητα του προσφερόμενου τιμολογίου καθώς: (α) είναι περιοριστικά ως προς τα χαρακτηριστικά των τιμολογίων που δύναται να παρουσιαστούν μέσω των συγκεκριμένων πεδίων (π.χ. δεν καλύπτονται οι περιπτώσεις των προϊόντων με πλήρως κυμαινόμενη τιμολόγηση) (β) δεν είναι σαφές αν τα πεδία «Χαμηλότερο Κόστος Ρήτρας Απεριόριστης Διακύμανσης προηγούμενου έτους» και «Υψηλότερο Κόστος Ρήτρας Απεριόριστης Διακύμανσης προηγούμενου έτους» αφορούν το ύψος της συνολικής τελικής χρέωσης ή μόνο το ύψος της ρήτρας (γ) δεν είναι σαφές ποιο είναι το τιμολόγιο «αναφοράς» του πεδίου «Κόστος με Συμβόλαιο Σταθερής Τιμής» (π.χ. εάν είναι τιμολόγιο το οποίο προσφέρεται επί του παρόντος ή τιμολόγιο που προσφερόταν κατά το προηγούμενο έτος και πότε;) και πως αυτό θα μπορούσε να προσδιοριστεί λαμβάνοντας υπόψη το ρυθμό μεταβολής των προσφερόμενων τιμολογίων (δ) δεν είναι σαφής ο τρόπος χειρισμού του ύψους της κατανάλωσης που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη για τον υπολογισμό της ανηγμένης χρέωσης (€/KWh).

Αναφορικά με το **Προτεινόμενο Έντυπο του Λογαριασμού Κατανάλωσης (Γ)**, ο Σύνδεσμος μας θα ήθελε να σημειώσει ότι:

- Θεωρούμε ότι πρόθεση της Αρχής, μέσω του προτεινόμενου εντύπου του λογαριασμού κατανάλωσης, είναι να προσδιορίσει τα πεδία που θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνονται στον λογαριασμό κατανάλωσης, και όχι ασφαλώς να τυποποιήσει την παρουσίαση τους (π.χ. χρώματα, διάταξη πεδίων κτλ.) ή να περιορίσει την ευχέρεια των προμηθευτών να παρέχουν πρόσθετη πληροφορία. Η υποχρεωτική χρήση ομοιόμορφου τυποποιημένου εντύπου από όλους τους προμηθευτές, θα οδηγούσε σε απόλυτη ομογενοποίηση των λογαριασμών, που αποτελούν βασικό στοιχείο των υπηρεσιών που παρέχονται από τον κάθε προμηθευτή, και επί του οποίου κρίνονται και αξιολογούνται από

τους καταναλωτές. Σημειώνουμε και πάλι ότι, από τις διατάξεις της Οδηγίας 2019/944 και τις πρόσφατες εκθέσεις του CEER (2021), σε καμία περίπτωση δεν προκύπτει ότι η καθιέρωση ομοιόμορφων λογαριασμών ή άλλων εντύπων (π.χ. προσυμβατικό έντυπο) αποτελεί ενδεδειγμένο μέσο ενίσχυσης της διαφάνειας και του ρόλου των καταναλωτών.

- Όπως αναφέρεται στην έκθεση του CEER (2021), ενδεχόμενη υπερ-πληροφόρηση μέσω του λογαριασμού κατανάλωσης δύναται να έχει τα αντίθετα από τα επιθυμητά αποτελέσματα ως προς τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των τιμολογίων.[5] Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε ότι θα πρέπει να δοθεί μέριμνα προκειμένου τα πεδία που θα περιλαμβάνονται στο λογαριασμό ενδεχομένως να μειωθούν, ιδίως στις ενότητες «Ταυτότητα Συμβολαίου» και «Ταυτότητα Λογαριασμού», προκειμένου να επιτυγχάνεται ο διττός στόχος της «προτεραιοποίησης» (“Prioritization”) και τις «Απομείωσης» (“Reduction”) της παρεχόμενης πληροφορίας.

Επιπρόσθετα, θεωρούμε ότι θα πρέπει να διευκρινιστεί ο τρόπος με τον οποίο το πλαίσιο τυποποίησης της πληροφορίας του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης ή του λογαριασμού κατανάλωσης, θα συνάδει με το ισχύον ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο, λαμβάνοντας υπόψη ότι το εν λόγω ζήτημα άπτεται του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ) και ιδίως των Άρθρων 15 και 37 αυτού.

Τέλος, σημειώνουμε ότι το χρονικό περιθώριο υλοποίησης οποιωνδήποτε παρεμβάσεων αναφορικά με το περιεχόμενο του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης ή του λογαριασμού κατανάλωσης, θα πρέπει να είναι κατ’ ελάχιστο έξι (6) μήνες, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τροποποιήσεις των εν λόγω εντύπων και της σχετικής πληροφόρησης που παρέχεται στους καταναλωτές μέσω των τηλεφωνικών κέντρων και των καταστημάτων των προμηθευτών, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την εξυπηρέτηση τους, απαιτεί εκτεταμένες μεταβολές στα μηχανογραφικά συστήματα και στις εσωτερικές διαδικασίες των εταιρειών προμήθειας. Επίσης, αναφορικά με την τροποποίηση του λογαριασμού κατανάλωσης, είναι απαραίτητο να προβλεφθούν μεταβατικές διατάξεις για τις ισχύουσες συμβάσεις, οι οποίες ενδεχομένως να μην συνάδουν με τη νέα κατηγοριοποίηση των τιμολογίων. Επιπρόσθετα, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης οποιωνδήποτε παρεμβάσεων, είναι σημαντικό να προβλέπει επαρκές χρονικό διάστημα εξοικείωσης των καταναλωτών με το νέο πλαίσιο, μέσω πρωτοβουλιών «εκπαίδευσης» του καταναλωτικού κοινού, με τη συμβολή των προμηθευτών ενέργειας αλλά και φορέων όπως οι οργανώσεις καταναλωτών (π.χ. ΕΚΠΟΙΖΩ).

Συνοψίζοντας, ο Σύνδεσμος μας θεωρεί ότι η τυποποίηση της πληροφορίας που παρέχεται στο προσυμβατικό έντυπο ενημέρωσης και στον λογαριασμό κατανάλωσης κινείται προς τη θετική κατεύθυνση, για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εύρυθμη λειτουργία υγιούς ανταγωνισμού στη λιανική αγορά. Ωστόσο, θα πρέπει παράλληλα να διασφαλιστεί ότι, η τυποποίηση της παρεχόμενης πληροφορίας θα γίνει κατά τρόπο που αφενός δεν θα είναι περιοριστικός, αναφορικά με το εύρος των προϊόντων που θα μπορούσαν να διατίθεται στην λιανική αγορά, και που ασφαλώς δεν θα επιβάλλει τη χρήση ομοιόμορφων εντύπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η αγορά κινδυνεύει να οδηγηθεί σε ομογενοποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών που διατίθενται

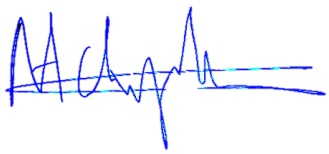
[5] CEER, Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (Ref: C19-CRM-CEM-132-03, 23 March 2021), Section 4.1. p.21: *“The sheer amount of information on an electricity bill has the potential to render it difficult for consumers to comprehend their bills. Techniques need to be developed to ensure consumers are not confronted with too much information, resulting in them understanding less and feeling overextended.”*

Έδρα: Λυκαβηττού 2, 10671 Αθήνα
Γραφείο: Λεωφ. Κηφισίας 217Α, 15124 Μαρούσι
www.espen.gr

στους καταναλωτές, περιορίζοντας την καινοτομία και εντείνοντας τη δομική ασυμμετρία μεταξύ των συμμετεχόντων, εις βάρος του ανταγωνισμού και των καταναλωτών.

Παραμένουμε στη διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή περαιτέρω συνεργασία.

Με εκτίμηση,



_____

Μίλτος Ασλάνογλου

Γενικός Διευθυντής ΕΣΠΕΝ