

ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 521/2021

Επί της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι- 292465/01.12.2020 καταγγελίας – αίτησης της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» κατά της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.», αναφορικά με τη διαφάνεια και επαληθευσιμότητα χρεώσεων σε τιμολόγια ΧΤ και το περιεχόμενο διαφημιστικών μηνυμάτων.

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, την **1η Ιουλίου 2021**, και

Λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα και Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011), όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις του ν. 2690/1999 «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας» (ΦΕΚ Α' 45/09.03.1999).
3. Τις διατάξεις του π.δ. 139/2001 «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της ΡΑΕ» (ΦΕΚ Α' 121/18.06.2001).

4. Τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (εφεξής «Κώδικας Προμήθειας» ή «ΚΠΗΕ») (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013), όπως ισχύει.
5. Την με αριθμ. πρωτ. Ο-80342/24.12.2019 επιστολή της ΡΑΕ με θέμα «Παροχή οδηγιών και κατευθύνσεων αναφορικά με το περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών».
6. Την με αριθμ. πρωτ. Ο-81677/03.04.20 επιστολή της ΡΑΕ με θέμα «Περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών».
7. Την υπ' αριθμ. 409/2020 Απόφαση ΡΑΕ «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ» (ΦΕΚ Β' 1364/2020).
8. Την υπ' αριθμ. 1233/04.09.2020 Απόφαση ΡΑΕ με θέμα την «Κλήση σε έγγραφη ακρόαση της εταιρείας με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Α.Ε.» και τον δ.τ. «VOLTON Α.Ε.», υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, με αντικείμενο την προσήκουσα εκπλήρωση της υποχρέωσής της περί απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων», νομίμως κοινοποιηθείσα στην εταιρεία VOLTON με το υπ' αριθμ. Ο-85313/09.12.2020 έγγραφο ΡΑΕ.
9. Την υπ' αριθμ. 1631/17.12.2020 Απόφαση ΡΑΕ με θέμα την «Συμπληρωματική κλήση για παροχή εγγραφών εξηγήσεων της εταιρείας με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Α.Ε.» και τον δ.τ. «VOLTON Α.Ε.», υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, με αντικείμενο την προσήκουσα εκπλήρωση της υποχρέωσής της περί απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων», νομίμως κοινοποιηθείσα στην εταιρεία VOLTON με το υπ' αριθμ. Ο-85507/22.12.2020 έγγραφο ΡΑΕ.
10. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-293958/28.12.2020 επιστολή της VOLTON με την παροχή εγγραφών εξηγήσεων σε συνέχεια των ως άνω υπό στ. 8 και 9 αποφάσεων της Αρχής.
11. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-294695/18.01.2021 επιστολή της VOLTON με την παροχή εγγραφών εξηγήσεων σε συνέχεια των ως άνω υπό στ. 8 και 9 αποφάσεων της Αρχής.
12. Το υπ' αριθμ ΑΔΜΗΕ ΑΡ./ΗΜ.:/ΔΑΔΥ/21158/22.04.2021 έγγραφο της ΑΔΜΗΕ Α.Ε. (αρ. πρωτ. ΡΑΕ : Ι-301344/22.04.2021)

13. Το υπ' αριθμ. ΓρΔ/8695/1204.2021 (αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-300707/12.04.2021) έγγραφο της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.
14. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-292465/01.12.2020 καταγγελία - αίτηση της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» (εφεξής «Καταγγέλλουσα» ή «NRG»).
15. Το υπ' αριθμ. πρωτ. Ο-86199/10.02.2021 έγγραφο της ΡΑΕ με το οποίο ζητήθηκαν οι απόψεις της «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» επί της καταγγελίας.
16. Την υπ' αριθμ. 212/2021 Απόφαση ΡΑΕ για την «Παράταση της τρίμηνης προθεσμίας του άρθρου 34 παρ. 1 του ν. 4001/2011, για την έκδοση οριστικής απόφασης επί της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-292465/01.12.2020 καταγγελίας-αίτησης της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» κατά της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.», αναφορικά με τη διαφάνεια και επαληθευσιμότητα χρεώσεων σε τιμολόγια ΧΤ και το περιεχόμενο διαφημιστικών μηνυμάτων», η οποία κοινοποιήθηκε στα εμπλεκόμενα μέρη με το υπ' αριθμ. πρωτ. Ο-86843/18.02.2021 έγγραφο της Αρχής.
17. Το υπ' αριθμ. Ι-296820/17.02.2021 αίτημα της «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» για παράταση της 15ήμερης προθεσμίας υποβολής απόψεων που τάχθηκε από την Αρχή με το ανωτέρω υπό στ. 9 Ο-86199 έγγραφο και την απάντηση της ΡΑΕ με αριθμ. πρωτ. Ο-86332/19.02.2021 για την αποδοχή του αιτήματος και παράταση της προθεσμίας για 10 επιπλέον ημέρες.
18. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-298226/08.03.2021 απάντηση της «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» με τις απόψεις της και στοιχεία σχετικά με την υπό εξέταση καταγγελία (στ. 7).
19. Την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι- 301273/21.04.2021 συμπληρωματική απάντηση της «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» σχετικά με την καταγγελία.
20. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87709/18-5-2021 έγγραφο της ΡΑΕ με το οποίο ζητήθηκε η συναίνεση της Καταγγέλλουσας στην περαιτέρω παράταση προθεσμίας για την έκδοση οριστικής απόφασης επί της υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-292465/01.12.2020 καταγγελίας, σε εφαρμογή του άρθρο 34 παρ. 1 του Νόμου.

21. Την υπ' αριθμ. I-302972/20.5.2021 επιστολή της Καταγγέλλουσας με τη συναίνεσή της στο ανωτέρω υπό στ. 13 αίτημα της Αρχής.
22. Την υπ' αριθμ. 431/2021 Απόφαση ΡΑΕ για την περαιτέρω παράταση της προθεσμίας για τη λήψη οριστικής απόφασης επί της καταγγελίας μέχρι την 01.07.2021, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 34 παρ. 1 του ν. 4001/2011, η οποία κοινοποιήθηκε στα εμπλεκόμενα μέρη με το υπ' αριθμ. πρωτ. Ο-87981/02.06.2021 έγγραφο της Αρχής
23. Την με αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87645/14.05.2021 επιστολή της Αρχής με θέμα «Περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών».
24. Την με αριθμ, πρωτ. Ο-88020/04.06.2021 επιστολή της ΡΑΕ με θέμα : «Ενημέρωση της ΡΑΕ για την πρόβλεψη και εφαρμογή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής».

Σκέφτηκε ως εξής:

I. Σύντομο Ιστορικό

Η Καταγγέλλουσα «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» υπέβαλε στη ΡΑΕ την υπ' αριθμ. I-292465/01.12.2020 καταγγελία του άρθρου 34 του ν. 4001/2011 («ο Νόμος») κατά της «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» («η Καταγγελλόμενη» ή «VOLTON»), με την οποία ζητεί την εξέταση της συμπεριφοράς της και τις σχετικές ενέργειες της Αρχής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 34 και 36 του Νόμου,, σε σχέση με τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων σε τιμολόγια ΧΤ και το περιεχόμενο προωθητικών και διαφημιστικών ενεργειών.

Η ΡΑΕ, προκειμένου να έχει τις απόψεις όλων των εμπλεκόμενων μερών και να σχηματίσει πλήρη κρίση σε σχέση με τα ζητήματα που συνιστούν το αντικείμενο της ως άνω καταγγελίας, απηύθυνε προς την Καταγγελλόμενη την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-86199/10.02.2021 επιστολή (σχετ. 15), για την υποβολή των απόψεων της, εντός δεκαπέντε ημερών από την κοινοποίηση, επί των θεμάτων, ισχυρισμών και πραγματικών περιστατικών που αναφέρονται στην εν λόγω καταγγελία.

Η Καταγγελλόμενη εξέφρασε τις απόψεις της με τα υπ. αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ I-298226/08.03.2021 και I-301273/21.04.2021 έγγραφα και σχετικά συνυποβληθέντα στοιχεία (σχετ. 18 και 19).

Προκειμένου για την ολοκληρωμένη αξιολόγηση από τη ΡΑΕ της καταγγελίας και των σχετικών εκατέρωθεν απόψεων των μερών καθώς και για τη συγκέντρωση από την Αρχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών, δόθηκε, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 34 του Νόμου, με την υπ' αριθ. 212/2021 Απόφαση ΡΑΕ (σχετ.16), παράταση τριών (3) μηνών και στη συνέχεια, με την υπ' αριθ. 431/2021 Απόφαση ΡΑΕ (σχετ. 22), περαιτέρω παράταση μηνός (μετά και τη σχετική κατά Νόμον συναίνεση της Καταγγέλλουσας – σχετ. 20 και 21), για τη λήψη οριστικής απόφασης της Αρχής έως την 01.07.2021.

II. Καταγγελία -προβαλλόμενοι ισχυρισμοί

Με την εν θέματι καταγγελία προβάλλονται οι εξής ισχυρισμοί, όπως αυτοί ειδικότερα αναπτύσσονται στο υπ' αριθμ.πρωτ. ΡΑΕ Ι-292465/01.12.2020 έγγραφο (σχετ. 14):

i. Αρχικώς, η Καταγγέλλουσα εκθέτει το νομικό πλαίσιο στο οποίο στηρίζει τις αιτιάσεις της κατά της VOLTON, επικαλούμενη αφενός διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας (ΚΠΗΕ – σχετ. 4)', και ειδικότερα του Παραρτήματος II αυτού) περί Τιμολογίων Προμήθειας και Βασικών Αρχών Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας, αφετέρου την υπ' αρ. 409/2020 Απόφαση ΡΑΕ σχετικά με τις «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ» (– σχετ. 7), καθώς και τις κατευθύνσεις της ΡΑΕ προς τους Προμηθευτές αναφορικά με το περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών που αναλαμβάνουν (επιστολή ΡΑΕ Ο-80342/24.12.2019 – σχετ. 5).

ii. Αναλυτικότερα, η Καταγγέλλουσα αναφέρεται στα προϊόντα «Volton Unique Flexi» και «Volton Unique Flexi Plus» της Καταγγελλόμενης, τα οποία ξεκίνησαν να παρέχονται περί τον Οκτώβριο και τον Νοέμβριο 2020, ως μέρος της νέας σειράς εμπορικών προγραμμάτων της VOLTON για οικιακούς καταναλωτές με την ονομασία «Volton Unique». Τα δύο επίμαχα προϊόντα (Volton Unique Flexi και Volton Unique Flexi Plus) είναι κυμαινόμενης χρέωσης. Συναφώς, η NRG επικαλείται **καταχρηστική εφαρμογή** από τη VOLTON της ρήτρας αναπροσαρμογής, **όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας** της ρήτρας στα συγκεκριμένα προγράμματα, **τον χρόνο** κατά τον οποίο η Καταγγελλόμενη επέλεξε να την αναπροσαρμόσει καθώς και τη **μεθοδολογία που ακολουθεί** για την εφαρμογή της σε σχέση και με τον **γενικό κανόνα της κοστοστρέφειας** των εμπορικών προγραμμάτων, περαιτέρω

δε όσον αφορά την **απουσία ειδικής ενημέρωσης** περί της προβλεπόμενης ρήτρας στα προγράμματα.

Η Καταγγέλλουσα παραθέτει πίνακες, από τους οποίους καταδεικνύεται, κατά τους ισχυρισμούς της, ότι το εύρος της προαναφερθείσας ρήτρας είναι διαμορφωμένο με τέτοιο τρόπο ούτως ώστε η ρήτρα να είναι μονίμως ενεργοποιημένη χρεωστικά για τους καταναλωτές. Μάλιστα, μέσω παραδειγμάτων εφαρμογής της ρήτρας, που παραθέτει η Καταγγέλλουσα, καταδεικνύεται, βάσει των ισχυρισμών της, προσαύξηση του συνολικού κόστους με αποτέλεσμα να προκύπτουν επιπλέον χρεώσεις προς τους τελικούς καταναλωτές από την εφαρμογή της ρήτρας.

iii. Η NRG ισχυρίζεται ότι τα προαναφερθέντα προέκυψαν κατόπιν τροποποίησης των σχετικών Γενικών Όρων της Καταγγελλομένης με αφορμή τα νέα ανωτέρω προγράμματα, οπότε και το εύρος διακύμανσης της ρήτρας μετεβλήθη. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα όσα παρατίθενται στην Καταγγελία, το εύρος διακύμανσης της ρήτρας που εφάρμοσε η VOLTON ήταν διαφορετικό προ της προσφοράς στο καταναλωτικό κοινό των νέων της εμπορικών προγραμμάτων και κυμαινόταν μεταξύ 45 και 50 €/MWh, στη συνέχεια δε αυτό τροποποιήθηκε σε ένα εύρος διακύμανσης της τάξεως του 30 έως 45 €/MWh, με προφανές - κατά την Καταγγέλλουσα - αποτέλεσμα να καθίσταται εκ των πραγμάτων αντικειμενικά αδύνατη η ενεργοποίηση πιστωτικών χρεώσεων για τον τελικό καταναλωτή.

Όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο επέλεξε η Καταγγελλόμενη να τροποποιήσει την εφαρμοζόμενη ρήτρα της, η NRG ισχυρίζεται ότι δεν συνάδει με τις κατευθύνσεις της Αρχής, όπως αυτές ορίζονται στην Απόφασή της 409/2020 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ» (ΦΕΚ Β' 1364/14.04.2020).

iv. Περαιτέρω, η Καταγγέλλουσα προσάπτει στην VOLTON την ελλιπή ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού και των ενδιαφερομένων υποψήφιων πελατών της σχετικά με τα χαρακτηριστικά της εν λόγω ρήτρας όσον αφορά τα προαναφερθέντα δύο επίμαχα προγράμματα, καθώς από την επισκόπηση των σχετικών πληροφοριών που παρατίθενται στην ιστοσελίδα της και την επισκόπηση των ειδικών όρων των δυο αυτών προγραμμάτων, δεν προκύπτει, σύμφωνα με την NRG, σε κανένα σημείο ρητή ενημέρωση των ενδιαφερομένων πελατών (ήτοι κατά το προσυμβατικό στάδιο) σχετικά με την προβλεπόμενη ρήτρα, όπως αυτή καταγράφεται στο εδάφιο 6.3 του συμβατικού κειμένου «Γενικοί Όροι Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες Χαμηλής Τάσης». Όπως

περαιτέρω καταγγέλλει η NRG, η ανωτέρω πρακτική της Καταγγελλομένης έρχεται σε αντίθεση και με έτερες Οδηγίες της Αρχής προς τους Προμηθευτές που αφορούν τη διαφάνεια των προωθητικών ενεργειών τους προς τους καταναλωτές (Επιστολή ΡΑΕ Ο-80342/24.12.2019 με θέμα “Παροχή οδηγιών και κατευθύνσεων αναφορικά με το περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών”- σχετ. 5).

Η ανωτέρω περιγραφείσα συμπεριφορά της Καταγγελλομένης συνιστά, κατά την NRG, παράβαση ρυθμιστικών υποχρεώσεων της VOLTON ως Παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω της εφαρμογής ρήτρας αναπροσαρμογής **καταχρηστικής και κανονιστικά παράτυπης**. Επιπλέον, η συμπεριφορά της Καταγγελλομένης θα πρέπει να ελεγχθεί, σύμφωνα με όσα παραθέτει η Καταγγέλλουσα, και όσον αφορά την **κοστοστρέφεια** των εμπορικών προγραμμάτων της και την κανονιστική υποχρέωση για “την ανάκτηση του πραγματικού κόστους της προσφερόμενης υπηρεσίας” (ΚΠΗΕ, Παράρτημα ΙΙ «Βασικές Αρχές Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας» Άρθρο 1). Συγκεκριμένα, η Καταγγέλλουσα παραθέτει ότι η VOLTON διαθέτει αυξημένο μέσο ανταγωνιστικό έσοδο και αυτό οφείλεται και στην ύπαρξη της ρήτρας, κάτι που όμως δεν προβλέπεται στον ΚΠΗΕ (Παράρτημα ΙΙ), καθώς η ρήτρα αναπροσαρμογής δεν αποτελεί διακριτό στοιχείο σύνθεσης του πραγματικού κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

ν. Τέλος, η Καταγγέλλουσα προσάπτει στην VOLTON και αθέμιτο ανταγωνισμό, ως εκ της διατήρησης ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τους διαχειριστές της αγοράς σύμφωνα και με σκεπτικό που έχει περιληφθεί σε σχετικές Αποφάσεις της Αρχής (παρατίθεται στο κείμενο της Καταγγελίας) μετά από ακρόαση εταιρειών (μεταξύ αυτών και η Καταγγελλομένη) για την (μη) εκπλήρωση υποχρεώσεων απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Η NRG επισημαίνει ότι πρόκειται για αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι της ίδιας, το οποίο μεταφέρεται δυνητικά στα εμπορικά προγράμματα, τα οποία διατίθενται με τη μορφή πρόσθετου διαθέσιμου κεφαλαίου κίνησης, παροχής εκπτώσεων και εν γένει εφαρμογής πολιτικών προσέλκυσης νέων πελατών, όπως στην περίπτωση της Καταγγελλομένης.

ΙΙΙ. Απόψεις της Καταγγελλομένης

Με τα ανωτέρω αναφερόμενα σχετικά 18 και 19, η VOLTON διατύπωσε τις κάτωθι απόψεις επί των προαναφερθέντων ισχυρισμών της Καταγγέλλουσας :

1. Ισχυρισμοί περί παραπλάνησης υποψηφίων πελατών

Η Volton ισχυρίζεται ότι και μόνο η χρήση των επιλεγέντων (αγγλικών) προσδιοριστικών όρων στην ονομασία κάθε κατηγορίας τιμολογίου της νέας σειράς της εμπορικών προγραμμάτων της είναι ικανή να προσδώσει σαφήνεια στην ενημέρωση των καταναλωτών ως προς το αν πρόκειται για τιμολόγιο σταθερής χρέωσης ή μη. Επεξηγεί ότι από μόνη της η προσθήκη αναλόγως των όρων “flexi” ή “flat” στις επιμέρους ονομασίες των προγραμμάτων της που απαρτίζουν τη νέα σειρά Volton Unique, παρέχει στον καταναλωτή σαφή ένδειξη περί του είδους του τιμολογίου και ο καταναλωτής αντιλαμβάνεται τα στοιχεία του προγράμματος αναλόγως του αν στην ονομασία του περιέχεται ο όρος flexi” ή “flat”. Περαιτέρω, η διαφοροποίηση των δύο επίμαχων προγραμμάτων από τα λοιπά της ίδιας σειράς ως προς το στοιχείο της μη σταθερής χρέωσης, κατά την Καταγγελλόμενη, περιγράφεται επαρκώς σε ειδικό χωρίο της σύμβασης, το οποίο βέβαια - και κατά σχετική παραδοχή της Καταγγελλόμενης - τίθεται στην διάθεση του Καταναλωτή κατά το στάδιο της υπογραφής της σύμβασης. Για το λόγο αυτό, πάντα σύμφωνα με τις απόψεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή από την VOLTON, αρχικώς δεν συμπεριελήφθη στα προωθητικά μηνύματα της Καταγγελλόμενης, η δε αναφορά στη ρήτρα αναπροσαρμογής χρεώσεων, κατά το χρόνο που παρουσιάστηκε στους υποψήφιους πελάτες της το πρόγραμμα “VOLTON UNIQUE FLEXI PLUS” μέσω της ιστοσελίδας της, δηλαδή μεταγενέστερα από τη δημιουργία της σειράς των προγραμμάτων, ΔΕΝ συμπεριλήφθηκε στο αρχικό προωθητικό μήνυμα του (display ad) ούτε στο έντυπο ειδικών όρων της οικογένειας προγραμμάτων “VOLTON UNIQUE». Η ίδια ωστόσο επισημαίνει ότι σήμερα έχει προστεθεί σημείωση με τη σχετική αναφορά στο κάτω μέρος του αρχικού προωθητικού μηνύματος.

Στη συνέχεια, η VOLTON επικαλείται τη γενική νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή (Ν. 2251/1994) και μέσα από επιλεκτικά επισημασμένα χωρία των διατάξεων των άρθρων 9 δ και 9ε του ν. 2251/1994 καθώς και από τη νομολογία ΔΕΕ και την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία ισχυρίζεται ότι: α) δεν υφίσταται ούτε και προκύπτει σχετική υποχρέωση του διαφημιζόμενου να εμφανίζει το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τη σύμβαση που πρόκειται να καταρτίσει ο καταναλωτής, καθώς οι περιορισμοί των μέσων προώθησης δεν επιτρέπουν αντικειμενικά τέτοιο αναλυτικό περιεχόμενο (παρ. 3 άρθρου 9ε Ν. 2251/1994), β) ως καταναλωτής, με βάση τη νομολογία του ΔΕΕ, θεωρείται αυτός που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη

των σχετικών κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων. Κατά συνέπεια, η VOLTON υποστηρίζει ότι η αναπροσαρμογή των χρεώσεων ηλεκτρικής ενέργειας είναι εκ προοιμίου γνωστή στους καταναλωτές, καθώς ο «ευλόγως προσεκτικός» καταναλωτής ευχερώς οδηγείται στο συμπέρασμα ότι στα προγράμματα «Volton Unique Flexi» & «Volton Unique Flexi Plus» εφαρμόζεται ρήτρα αναπροσαρμογής χρεώσεων, δεδομένου ότι περιέχουν στην ονομασία τους τη λέξη «Flexi», γ) από τη γενική νομοθεσία (ν. 2251/1994) αλλά και τον ΚΠΗΕ, η VOLTON συνάγει ότι κατά το προσυμβατικό στάδιο (άλλως κατά το στάδιο «πρόσκλησης σε αγορά», κατά τον ν. 2251/1994) το υποχρεωτικό περιεχόμενο της πληροφόρησης περιορίζεται στις “μη προφανείς” και στις «ουσιώδεις» (άρθρο 9ε του Ν. 2251/1994) πληροφορίες, επομένως το γεγονός ότι τα δύο επίμαχα προγράμματα αφορούν τιμολόγια κυμαινόμενης χρέωσης δεν συμπεριλαμβάνεται στις «μη προφανείς» και στις «ουσιώδεις» πληροφορίες για τις οποίες θα πρέπει να ενημερώνει ειδικά τον υποψήφιο πελάτη, καθώς σύμφωνα με τον προπαρατιθέμενο ανωτέρω ισχυρισμό της, η ενημέρωση εξασφαλίζεται με μόνη την προσθήκη του όρου «Flexi» στην ονομασία των επίμαχων προγραμμάτων. Τέλος, η Καταγγελλόμενη αμφισβητεί τις Οδηγίες της Αρχής προς τους Προμηθευτές σχετικά με τις διαφημίσεις/προωθητικές ενέργειες (ιδ. κατωτέρω υπό -IV-, παράθεση ρυθμιστικού/κανονιστικού πλαισίου), καθώς, όπως αναφέρει έχουν συγκεντρώσει αντιδράσεις από τους Προμηθευτές.

2. Τρόπος εφαρμογής του μηχανισμού αναπροσαρμογής

Σε απάντηση στις αιτιάσεις της NRG σχετικά με τον τρόπο που λειτουργεί και εφαρμόζεται ο μηχανισμός αναπροσαρμογής στα επίμαχα προϊόντα της κυμαινόμενης χρέωσης, η Καταγγελλόμενη κατ’ αρχήν επικαλείται τις απρόβλεπτες εξελίξεις στον χώρο της χονδρικής αγοράς της ηλεκτρικής ενέργειας που επέφερε η έναρξη λειτουργίας των νέων αγορών στο πλαίσιο του «TARGET MODEL». Όπως επεξηγεί, υπήρξαν δυσλειτουργίες και απρόσμενες συγκυρίες, με αποτέλεσμα αυξημένες απαιτήσεις ρευστότητας για τους συμμετέχοντες στο Χρηματιστήριο Ενέργειας, σε συνδυασμό με μία μη αναμενόμενη αύξηση του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας, που επηρέασαν δυσμενώς τα οικονομικά δεδομένα των προμηθευτών. Αυτό ήταν μια ανατροπή στους σχεδιασμούς της Καταγγελλόμενης, όπως εκθέτει στις απόψεις της, αναφορικά με τα νέα της προγράμματα Unique, τα οποία σχεδιάστηκαν λίγους μήνες προ της έναρξης του Target Model. Επομένως, η VOLTON αποδίδει στην προαναφερθείσα συνθήκη τη συνεχή ενεργοποίηση

της ρήτηρας με χρεωστικό αποτέλεσμα, η οποία δεν μπορούσε να προβλεφθεί και ως εκ τούτου, επελέγη, όπως σημειώνει, να αντισταθμιστεί με τις εκπτώτικες προσφορές των συγκεκριμένων προγραμμάτων ως κίνητρο εμπρόθεσμης αποπληρωμής των λογαριασμών κατανάλωσης από τους πελάτες της.

Περαιτέρω, η Καταγγελλόμενη επάγεται ότι, πέραν της μη αναμενόμενης συνεχούς χρεωστικής λειτουργίας της ρήτηρας, η οποία δεν ήταν στον προγραμματισμό της, σταθερά ακολουθεί εμπορική πολιτική περί μη χρέωσης του συνόλου της επιβάρυνσης που προκύπτει από τον μηχανισμό αναπροσαρμογής στα τιμολόγια, προς αποφυγή αιφνιδιασμού των πελατών της, με χαρακτηριστικό παράδειγμα, όπως επισημαίνει, ότι εφάρμοσε για πρώτη φορά χρέωση αναπροσαρμογής στα τιμολόγια της τον Δεκέμβριο του 2018.

Σε συνέχεια των ανωτέρω και στο ίδιο πλαίσιο αντίκρουσης των αιτιάσεων εναντίον της περί καταχρηστικού τρόπου και χρόνου εφαρμογής της ρήτηρας και υπαίτιας παράβασης κανονιστικού πλαισίου, η VOLTON αναφέρεται και στην υπ' αριθμ. 409/2020 Απόφαση της Αρχής, επαγόμενη ότι συνιστά καθοδηγητικό κείμενο μη δεσμευτικού χαρακτήρα, στο οποίο δίδεται η δυνατότητα ισοδύναμων λύσεων, καθώς προβλέπεται διακριτική ευχέρεια των προμηθευτών ως προς τον προτεινόμενο με την εν λόγω Απόφαση μηχανισμό αναπροσαρμογής. Σχετικώς, σημειώνει ότι η ίδια επιτυγχάνει το σκοπούμενο αποτέλεσμα της ανωτέρω απόφασης υιοθετώντας εναλλακτικά μέτρα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται η πλήρης και διαφανής προσυμβατική ενημέρωση των πελατών, η δημιουργία προγραμμάτων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, από τα οποία ο υποψήφιος πελάτης δύναται να επιλέξει αυτό που αρμόζει στις ανάγκες του και η δυνατότητα επιλογής σταθερού τιμολογίου σε οικιακούς πελάτες, όπως τα τιμολόγια Volton Unique Flat & Volton Unique Free. Για τη ρήτρα αναπροσαρμογής και προκειμένου για την υποστήριξη της προσφορότητάς της ως ισοδύναμου μέτρου, κατά τα προβλεπόμενα στην Απόφαση 409/2020, η Καταγγελλόμενη παραθέτει ότι ο τρόπος που την εφαρμόζει στα τιμολόγια της αντανακλά με μεγαλύτερη ακρίβεια το πραγματικό κόστος ηλεκτρικής ενέργειας της χονδρικής αγοράς, καθόσον πρόκειται για μέγεθος πολυπαραγοντικό, το οποίο δεν δύναται να αποδοθεί με τη χρήση μόνο μιας μεταβλητής παραμέτρου και με πρόβλεψη του προμηθευτή ως προς τις λοιπές επιβαρύνσεις. Η VOLTON σημειώνει επίσης, επικουρικώς, τη θέση της περί μη αρμοδιότητας της ΡΑΕ να κρίνει αν μια πράξη, έστω και αν αφορά παραπλανητική διαφήμιση, στρέφεται κατά ανταγωνιστή καθώς η

συμπεριφορά αυτή ανάγεται στην οριζόντια σχέση ανταγωνιστών και επί του ζητήματος αυτού αρμόδια να κρίνουν είναι τα πολιτικά δικαστήρια.

3. Το ζήτημα της κοστοστρέφειας των χρεώσεων τιμολογίου.

Για το θέμα αυτό, πέραν της ανωτέρω υπό (2) αναφοράς στις υποβληθείσες απόψεις της ότι ο τρόπος που εφαρμόζει την εξεταζόμενη ρήτρα στα τιμολόγια της αντανακλά με μεγαλύτερη ακρίβεια το πραγματικό κόστος ηλεκτρικής ενέργειας της χονδρικής αγοράς (ίδ. αμέσως προηγούμενη παράγραφο), η VOLTON επάγεται και τα ακόλουθα :

Με βάση προσκομιζόμενο Συγκριτικό Πίνακα Τιμολογίων Ανταγωνιστριών Εταιρειών, η Καταγγελλόμενη επισημαίνει την απουσία σημαντικών διαφορών μεταξύ των προγραμμάτων της σειράς VOLTON UNIQUE και αντίστοιχων ανταγωνιστικών εταιρειών, τόσο ως προς την ονομαστική αξία των τιμολογίων, όσο και ως προς την τιμή μετά την προσφερόμενη έκπτωση συνέπειας. Επομένως, κατά τα διαλαμβανόμενα στις υποβληθείσες απόψεις, στοιχειοθετείται η ανάκτηση του κόστους της παρεχόμενης υπηρεσίας και μάλιστα, όπως υπογραμμίζει, από μόνη την ονομαστική αξία των προγραμμάτων, δίχως να απαιτείται η εφαρμογή αναπροσαρμογής χρέωσης. Για τις εκπτώτικες της προσφορές, η Καταγγελλόμενη αναφέρει ότι λειτουργούν όχι ως διάκριση αλλά ως κίνητρα εμπρόθεσμης καταβολής, προκειμένου να διασφαλιστεί η ρευστότητα της εταιρείας και η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της.

Περαιτέρω, η Καταγγελλόμενη υπεραμύνεται των εμπορικών της προγραμμάτων, υποστηρίζοντας ότι είναι ικανά να αποφέρουν εύλογο κέρδος και ταυτόχρονα να επιτρέπουν στην εταιρεία, στα πλαίσια μιας ανταγωνιστικής αγοράς και με βάση την πολιτική της, να ενεργεί σε όφελος των καταναλωτών, παρέχοντας τους υπηρεσία με χαμηλότερο κόστος. Με βάση δε το μερίδιο της στην αγορά ενέργειας, η VOLTON ισχυρίζεται ότι η εμπορική της πολιτική ουδεμία επίπτωση μπορεί να έχει στο σύνολο της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και των συμμετεχόντων σε αυτή, ενώ πολύ περισσότερο δεν προκαλεί βλάβη στην Καταγγέλλουσα.

4. Οι ληξιπρόθεσμες οφειλές προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας σε διαχειριστές ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Για το εν λόγω επιχείρημα, η Volton αντιπαραθέτει ότι οι ληξιπρόθεσμες οφειλές, που αναφέρονται στην Καταγγελία, αφορούν χρονικά διαστήματα του έτους 2018 και δεν μπορεί να στοιχειοθετηθεί σύνδεση με τα υπό εξέταση προγράμματα. Επιπλέον, οι εν λόγω οφειλές έχουν εξοφληθεί ολοσχερώς, όπως επισημαίνει η Καταγγελλόμενη, ήδη από τις αρχές του έτους 2019.

Περαιτέρω, η VOLTON ισχυρίζεται ότι ακόμη και η υποθετική ύπαρξη σήμερα τέτοιων οφειλών θα ήταν αποκλειστικώς συνέπεια των δυσμενών οικονομικών συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία, σε συνδυασμό με την έναρξη λειτουργίας των νέων αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και δεν μπορεί να συνδεθεί με σκοπιμότητες από πλευράς Προμηθευτών, κατευθυνόμενες προς την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των υπολοίπων, τα δε σχετικά επιχειρήματα της Καταγγέλλουσας χαρακτηρίζονται από την Volton αόριστα, αβάσιμα και στερούμενα λογικού ερείσματος.

Η Volton υπέβαλε και συμπληρωματικές απόψεις, με το αναφερόμενο ανωτέρω I-301273/21.04.2021 έγγραφό της (σχετ. 19), όπου αναφέρεται εκτενέστερα στην Απόφαση ΡΑΕ 409/2020, την οποία επικαλείται περαιτέρω ως προς τις δυνατότητες εναλλακτικής συμμόρφωσης προκειμένου για τη διαμόρφωση της ρήτρας αναπροσαρμογής που προσφέρονται μέσω των οδηγιών που περιέχονται στην εν λόγω απόφαση. Επίσης, σε αντίκρουση των ισχυρισμών της NRG σχετικά με τη νόθευση του υγιούς ανταγωνισμού μέσω των αμφισβητούμενων με την Καταγγελία της πρακτικών της Καταγγελλόμενης, η τελευταία προβάλλει ότι οι εν λόγω επισημάνσεις εκφέρονται με γνώμονα το βάρος που προκαλούν στην ίδια την Καταγγέλλουσα, ανάγοντας με τον τρόπο αυτό την υπόθεση σε ιδιωτική διαφορά, που θα έπρεπε για το λόγο αυτό να φέρει η NRG ενώπιον της κρίσης των πολιτικών δικαστηρίων. Η VOLTON τέλος ζητεί την απόρριψη της Καταγγελίας και αιτείται, σε περίπτωση που η Αρχή κρίνει περί της ύπαρξης παραβάσεων από πλευράς της, να αντιμετωπιστεί μέσω της έκδοσης συστάσεων.

Έχοντας αναφέρει όλα τα παραπάνω, η Καταγγελλόμενη αντικρούει τις αιτιάσεις της Καταγγέλλουσας, ως αβάσιμους και ζητεί να απορριφθούν.

IV. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ (επί των υπό εξέταση ζητημάτων)

1. Νόμος (4001/2011)

■ Άρθρο 3 παρ. 3 : «Οι επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες υποχρεούνται: (α) Να ασκούν τη δραστηριότητά 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 τις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στις άδειές τους [...] (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 δραστηριότητα τους κατά τρόπο τέτοιο, ώστε να μη θίγονται τα δικαιώματα των Πελατών, όπως αυτά εξειδικεύονται με τις διατάξεις του παρόντος νόμου και με τις πράξεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του. [...] (ζ) Να παρέχουν στις αρμόδιες αρχές τις πληροφορίες που τους ζητούνται στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, εντός των προθεσμιών που τίθενται με τις ειδικότερες διατάξεις του παρόντος νόμου και των πράξεων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του.

Παρ. 4 : «Ο Υπουργός Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής και η ΡΑΕ ασκούν τις αρμοδιότητες που τους ανατίθενται με τον παρόντα νόμο και τις πράξεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση του με τέτοιο τρόπο ώστε: [.....] στ) Να προστατεύονται τα συμφέροντα των Πελατών και ιδιαίτερα των Ευάλωτων Πελατών, ιδίως σε σχέση με τις τιμές, τη διαφάνεια των τιμολογίων και των χρεώσεων, τους όρους προμήθειας ενέργειας, την Ασφάλεια εφοδιασμού, την τακτική παροχή, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών παροχής ενέργειας και να ασκείται αποτελεσματικά το δικαίωμα των Πελατών να επιλέγουν Προμηθευτή.

■ Άρθρο 4 : «1. Ο έλεγχος, η ρύθμιση και η εποπτεία της αγοράς ενέργειας, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, ασκούνται από τη ΡΑΕ, η οποία συστάθηκε με τον ν. 2773/1999 και αποτελεί την εθνική ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου, κατά την έννοια των Οδηγιών 2009/72/EK και 2009/73/EK.».

■ Άρθρο 13 - Χορήγηση Αδειών : «1. Η ΡΑΕ αποφασίζει για τη χορήγηση, την τροποποίηση και την ανάκληση των αδειών για την άσκηση Ενεργειακών Δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις του παρόντος νόμου, υπό την προϋπόθεση της τήρησης των αρχών της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης και λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των αιτούντων, την Προστασία των Καταναλωτών, την προστασία του περιβάλλοντος και τη διασφάλιση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού. Ειδικότερα, η ΡΑΕ, κατά

τη Χορήγηση αδειών, προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια προκειμένου αυτές να είναι σύμφωνες με τις προβλέψεις του Μακροχρόνιου Ενεργειακού Σχεδιασμού, καθώς και με τυχόν περιορισμούς που περιλαμβάνονται σε αυτόν ή σε δεσμευτικό κείμενο που υποβάλλεται από την Ελληνική Δημοκρατία στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή σε Διεθνείς Οργανισμούς.

Σε περίπτωση που η ΡΑΕ απορρίψει αίτηση για χορήγηση άδειας, οφείλει να διασφαλίσει ότι οι λόγοι της απόρριψης είναι αντικειμενικοί και αμερόληπτοι, καθώς επίσης ότι οι λόγοι αυτοί θα καταστούν γνωστοί στον αιτούντα, έτσι ώστε να έχει τη δυνατότητα να προσφύγει κατά της ανωτέρω απόφασης της Αρχής, δυνάμει των άρθρων 32 και 33. Στην περίπτωση απόρριψης αιτήματος για χορήγηση άδειας που αφορά δραστηριότητα στην αγορά του φυσικού αερίου η ΡΑΕ γνωστοποιεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή τους λόγους της ως άνω απόρριψης.

2. Η διαδικασία χορήγησης, τροποποίησης και ανάκλησης των αδειών για την άσκηση των Ενεργειακών Δραστηριοτήτων, καθώς και οι όροι και οι προϋποθέσεις της άσκησης των Δραστηριοτήτων αυτών καθορίζονται με τους Κανονισμούς Αδειών που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 90 για το φυσικό αέριο και το άρθρο 135 για την ηλεκτρική ενέργεια.

Ειδικά για την Ενεργειακή Δραστηριότητα της Εκπροσώπησης στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας δυνητικά Συμμετεχόντων παραγωγών ή καταναλωτών Ηλεκτρικής Ενέργειας, η διαδικασία χορήγησης, τροποποίησης και ανάκλησης των αδειών για την άσκηση της δραστηριότητας τους καθώς και οι όροι και προϋποθέσεις της άσκησης της δραστηριότητας αυτής, μέχρι την έκδοση σχετικού Κανονισμού, γίνεται, κατά αναλογία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Άδειας Προμήθειας και Εμπορίας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

3. Η ΡΑΕ παρακολουθεί και ελέγχει τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων που παρέχονται με τις άδειες αυτές, καθώς και την τήρηση των υποχρεώσεων των κατόχων αδειών.

4. Κατά τη διαδικασία χορήγησης αδειών ή πιστοποίησης για την άσκηση των δραστηριοτήτων στον τομέα της ενέργειας, η ΡΑΕ δύναται να συλλέγει και να αξιολογεί, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997 (Α` 50), τεχνικά, οικονομικά, λογιστικά, εμπορικά και άλλα συναφή στοιχεία των ενδιαφερομένων.»

■ Άρθρο 22 - 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.»

■ Άρθρο 23 - Λήψη ρυθμιστικών μέτρων για την εύρυθμη λειτουργία των ενεργειακών αγορών : «1. Με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων άλλων Αρχών που ορίζονται με σχετική διάταξη νόμου, η ΡΑΕ δύναται να επιβάλει σε επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες ρυθμιστικά μέτρα και όρους, με σκοπό τη διασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων της εσωτερικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, την ύπαρξη συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού και εν γένει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, η ΡΑΕ ασκεί τις εξουσίες διεξαγωγής ερευνών του άρθρου 28 και συνεργάζεται ιδίως με την Επιτροπή Ανταγωνισμού και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, καθώς και άλλες Αρχές που είναι αρμόδιες για την άσκηση εποπτείας στο χρηματοπιστωτικό τομέα.»

■ Άρθρο 24: «[...] 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.».

■ Άρθρο 49 - 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».

Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 51 του Νόμου, οι γενικές διατάξεις περί προστασίας των Καταναλωτών (Μέρος Δεύτερο, Κεφάλαιο Α΄) εξειδικεύονται αντιστοίχως στους Κώδικες Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου. Συνακόλουθα :

■ Άρθρο 138 - Κώδικας Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε Πελάτες : 1. Ο Κώδικας Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε Πελάτες εκδίδεται με απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής ύστερα από γνώμη της ΡΑΕ, κατόπιν προηγούμενης δημόσιας Διαβούλευσης και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

2. Με τον Κώδικα Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε Πελάτες καθορίζονται ιδίως:

(α) Οι όροι και οι προϋποθέσεις σύναψης, τροποποίησης και λύσης συμβάσεων Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, οι όροι που υποχρεωτικώς περιλαμβάνονται στις σχετικές Συμβάσεις και, ιδίως, όροι προστασίας των καταναλωτών, καθώς και διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

(β) Οι περιπτώσεις στις οποίες επιτρέπεται να διακόπτεται η Προμήθεια, ιδίως, όταν ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την καταβολή του τιμήματος.

(γ) Οι προδιαγραφές και ο τρόπος δημοσίευσης των όρων και των τιμολογίων παροχής υπηρεσιών Προμήθειας, που περιλαμβάνουν τουλάχιστον διακριτή αναγραφή των χρεώσεων για χρήση του ΕΣΜΗΕ και του ΕΔΔΗΕ για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας, για το Ειδικό Τέλος ΑΠΕ και για λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις.

(δ) Η συχνότητα τιμολόγησης βάσει πραγματικής κατανάλωσης.

(ε) Ο τρόπος διασφάλισης της δυνατότητας αλλαγής Προμηθευτή, χωρίς οικονομική ή άλλη επιβάρυνση.

(στ) Οι Υποχρεώσεις των Προμηθευτών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους Πελάτες τους.

(ζ) Κάθε αναγκαία λεπτομέρεια για τη διενέργεια της Προμήθειας σε Πελάτη.

«η) Οι ειδικοί όροι και περιορισμοί για την προμήθεια σε Μη Επιλέγοντες Πελάτες.»

2. Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΚΠΗΕ) (ΦΕΚ Β'832/2013)

■ Άρθρο 1 : «Με τον παρόντα Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (εφεξής «Κώδικας Προμήθειας») ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και

των Πελατών τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.»

■ Άρθρο 4 παρ. 1: «*Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας διενεργείται από τη ΡΑΕ.*»

■ Άρθρο 8 : «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 I 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.»

■ Άρθρο 11 : «1. Οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν Τιμολόγια Προμήθειας για τις Βασικές και Ειδικές Κατηγορίες Πελατών στις οποίες δραστηριοποιούνται, κατ' ελάχιστο για τους Μικρούς Πελάτες. Δημοσιοποιούν επίσης τα Τιμολόγια Προμήθειας για τις κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτά καταρτίζονται από τον Υπουργό Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. 2. Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό, **σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος II**, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κώδικα. Ειδικότερα, κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία: [...] γ. Διαχωρισμό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων **και διακριτό διαχωρισμό των επιμέρους χρεώσεων των ανωτέρω δύο ομάδων.**

δ. **Για κάθε επιμέρους χρέωση**, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης..... ζ. Αναφορά της μεθόδου και των κριτηρίων αναπροσαρμογής των χρεώσεων.»

■ Άρθρο 14 - Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας : «1. Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο Έντυπο του Προμηθευτή, που διατίθεται υποχρεωτικώς στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ή μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής. Οι Προμηθευτές μπορούν να παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ή μέσω της ιστοσελίδας τους, εφόσον τηρούν ηλεκτρονικό Μητρώο Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πελατών.[....]»

■ Άρθρο 17 - Προσφορά Προμήθειας : «1. Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή για χρονική περίοδο τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της. Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

α. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας [.....]. β. Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας. Εάν ο Πελάτης έχει διατυπώσει προτίμηση για συγκεκριμένο δημοσιευμένο Τιμολόγιο [.....]. 2.....3.....»

■ Άρθρο 18 - Περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας : « 1. [...] 2. Η Σύμβαση Προμήθειας καταρτίζεται εγγράφως και έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο: α. .. β. Περιγραφή των παρεχομένων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. γ. Το εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας με βάση την Κατηγορία στην οποία ανήκει ο Πελάτης, τυχόν συμφωνηθέντες ειδικούς όρους τιμολόγησης, μεθοδολογία αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας. δ. Τη διαδικασία τιμολόγησης, τρόπος υπολογισμού χρεώσεων συμπεριλαμβανομένης και της μεθοδολογίας υπολογισμού χρεώσεων έναντι λογαριασμού, συχνότητα έκδοσης λογαριασμών βάσει εκτιμώμενης και καταμετρούμενης κατανάλωσης, προθεσμίες εξόφλησης και τρόπους πληρωμής. [...]

■ Άρθρο 28 : «3. Πέραν των αναφερομένων στο άρθρο 17 του παρόντος Κώδικα στοιχείων, η Προσφορά Προμήθειας προς Μικρούς Πελάτες πρέπει επίσης να προβλέπει: [...] γ. σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας.»

(ΚΠΗΕ) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη

■ Άρθρο 1, Διαφημίσεις και εμπορικές πρακτικές : *«Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας 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, [...] 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. 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. [...]*»

■ Άρθρο 3 : *«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 [...]*»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - Βασικές Αρχές Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας

■ Άρθρο 1, Γενικές αρχές : *«1.Οι Προμηθευτές οφείλουν να ακολουθούν συγκεκριμένες βασικές αρχές κατά την κατάρτιση των τιμολογίων και χρεώσεων που προσφέρουν στους Πελάτες τους, ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η προστασία των καταναλωτών και αφετέρου η ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. 2.Οι αρχές αυτές περιλαμβάνουν την απλότητα και διαφάνεια της πληροφόρησης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες χρεώσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τη μη διακριτική μεταχείριση Πελατών που παρουσιάζουν ανάλογα καταναλωτικά χαρακτηριστικά, αλλά και την ανάκτηση του πραγματικού κόστους της προσφερόμενης υπηρεσίας, ώστε να διασφαλιστεί μακροχρονίως η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών.*

Ειδικότερα,

α. Τα τιμολόγια να αντανακλούν το πραγματικό κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, δηλ. επιπλέον των ρυθμιζόμενων χρεώσεων που μετακυλούνται στους Πελάτες, πρέπει να καλύπτουν α) το κόστος αγοράς ενέργειας στη χονδρεμπορική αγορά και τους επιμέρους μηχανισμούς της, β) το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, χρηματοοικονομικές δαπάνες από καθυστερήσεις πληρωμών, λειτουργία εμπορικών γραφείων του Προμηθευτή, παροχή συμβουλευτικών και άλλων υπηρεσιών υποστήριξης προς τον πελάτη, αποσβέσεις σχετικών επενδύσεων) και γ) ένα εύλογο κέρδος.γ. Τα τιμολόγια να μη στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό και ιδίως να μη δρουν αποτρεπτικά όσον αφορά την είσοδο νέων παικτών στην αγορά ηλεκτρικής ε. Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώσα στοιχεία τους να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αναγνωρίζουν το κόστος που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο. στ. Οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να είναι: α) διαφανής, με σαφώς ορισμένο τρόπο ενεργοποίησης και υπολογισμού, και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, β) να κατατείνει στην αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, γ) να προσφέρει, κατά το δυνατόν, επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και δ) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης Προμήθειας.»

3. Ρυθμιστικές πρωτοβουλίες της ΡΑΕ σχετικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής και τις διαφημιστικές/προωθητικές ενέργειες των Προμηθευτών ενέργειας.

■ ΑΠΟΦΑΣΗ 409/2020 (ΦΕΚ Β' 1364/14.04.2020)

Εν είδει εισαγωγής, σημειώνεται αρχικά ότι ο λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας αποτελείται από τα εξής σκέλη: το ανταγωνιστικό σκέλος και το ρυθμιζόμενο σκέλος. Η χρέωση με τίτλο «Ρήτρα Προσαρμογής» ή «Τέλος/ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος», αποτελεί ανταγωνιστική χρέωση, δηλαδή σχετίζεται άμεσα με την εμπορική και τιμολογιακή πολιτική του κάθε Προμηθευτή και τη στρατηγική διαχείρισης του ρίσκου της πρόσθετης χρέωσης που εφαρμόζεται στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων του, έναντι διακυμάνσεων σε συνιστώσες που αθροίζουν στο συνολικό κόστος προμήθειας

ηλεκτρικής ενέργειας με το οποίο επιβαρύνεται ο εν λόγω Προμηθευτής. Αποτελεί δηλαδή η «ρήτρα προσαρμογής» μέρος της Χρέωσης Προμήθειας και όχι μέρος της Ρυθμιζόμενης Χρέωσης, και είναι στην κρίση του κάθε προμηθευτή εάν και με ποιο τρόπο (μερικώς ή ολόκληρο) θα μετακυλήσει στον τελικό καταναλωτή το επιπρόσθετο κόστος από τις εν λόγω διακυμάνσεις του κόστους ενέργειας που τον επιβαρύνει.

Όπως διαπιστώνεται από μία απλή ανάγνωση των διατάξεων του Νόμου αλλά και του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ιδ. ανωτ. ΚΠΗΕ και Παραρτήματα I και II), οι βασικές αρχές, κατά το ισχύον πλαίσιο, που διέπουν τη διαμόρφωση των τιμολογίων ηλεκτρικής ενέργειας, υπογραμμίζουν τον πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό τρόπο παρουσίασης και την ανάγκη κάθε στοιχείου του τιμολογίου να αναγράφεται με τρόπο που καθιστά ευχερή και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης. Οι δε χρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης και της επίμαχης ρήτρας, αποτελούν μέρος της σύμβασης προμήθειας, του κάθε προμηθευτή, ενώ η εφαρμοζόμενη μεθοδολογία για τον υπολογισμό των εν λόγω χρεώσεων αναγράφεται μέσα σε αυτή και επιπρόσθετα ακολουθεί τους γενικούς κανόνες που διέπουν κάθε μηχανισμό αναπροσαρμογής των τιμολογίων (ιδ. ανωτέρω παρ. 2 στ του άρθρου 1 του Παραρτηματος II ΚΠΗΕ) ως προς τη διαφάνεια, τη σαφήνεια, την αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης και την εξισορρόπηση των κινδύνων διαχρονικής διακύμανσης των τιμών.

Εφόσον λοιπόν η Σύμβαση Προμήθειας μεταξύ του καταναλωτή και του Πελάτη, προβλέπει, υπό τις ανωτέρω προδιαγραφές, την επιβολή της ανωτέρω Ρήτρας, η τελευταία είναι νόμιμη, στο πλαίσιο της συμβατικής σχέσης.

Η ΡΑΕ, στο πλαίσιο της ενίσχυσης της διαφάνειας στην τιμολόγηση της ηλεκτρικής ενέργειας και της συγκρισιμότητας των προσφορών ηλεκτρικής ενέργειας, της διασφάλισης της παροχής στους καταναλωτές επαρκών επιλογών σε διαφοροποιημένα προϊόντα προμήθειας (ήτοι κυμαινόμενα αλλά και σταθερά τιμολόγια) καθώς της σκοπούμενης ενδυνάμωσης των καταναλωτών, με την υπ' αριθμ. 409/2020 Απόφασή της, ερμηνεύοντας την οικεία εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, παρείχε κατευθύνσεις σχετικά με τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ, όπως άλλωστε έχει πράξει και με προγενέστερες συναφείς αποφάσεις της (π.χ. απόφαση 692/2011), επιβάλλοντας στους προμηθευτές να παρέχουν τουλάχιστον ένα (1) σταθερό τιμολόγιο ανά κατηγορία καταναλωτών και καλώντας τους ενεργειακούς

Παρόχους να συμμορφωθούν με τις κατευθύνσεις αυτές για τη διασφάλιση της τήρησης των ως άνω αρχών, ειδικά δε αναφορικά με τις κυμαινόμενες χρεώσεις είτε μέσω του προσδιοριζόμενου με την εν λόγω απόφαση μεθοδολογικού κανόνα, είτε με κάποιο άλλο τρόπο της επιλογής τους. Παρασχέθηκε δηλαδή διακριτική ευχέρεια στον Προμηθευτή για τη συμμόρφωση αυτή με γνώμονα βεβαίως τη διαφάνεια, την επαληθευσιμότητα και την συγκρισιμότητα των τιμολογίων, μέσω ενός ρυθμιστικού μέτρου που αφορά όλους τους εν δυνάμει Προμηθευτές και κατά την έννοια του άρθρου 23 του ν. 4001/2011, το οποίο ορίζει ότι η ΡΑΕ δύναται να επιβάλει σε επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες ρυθμιστικά μέτρα και όρους, με σκοπό τη διασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων της εσωτερικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, την ύπαρξη συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού και εν γένει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Ως προς την ουσία της Απόφασης 409/2020 επισημαίνονται τα εξής:

Το σκεπτικό της απόφασης στοχεύει στην αντιμετώπιση των σημαντικών δυσχερειών της πλειονότητας των καταναλωτών να κατανοήσουν και να συγκρίνουν τις προσφορές των Προμηθευτών, ώστε να προβούν στην πλέον συμφέρουσα ενημερωμένη επιλογή. Οι δυσχέρειες αυτές εντείνονται από το γεγονός ότι η πλειονότητα των προμηθευτών προσφέρει τιμολόγια τα οποία εμπεριέχουν και μεταβαλλόμενο τμήμα μέσω μηχανισμών αναπροσαρμογής («τιμολόγιο κυμαινόμενης χρέωσης»), εφαρμόζοντας επιπρόσθετα διαφορετική μεθοδολογία για τον υπολογισμό της όποιας αναπροσαρμογής της ανταγωνιστικής χρέωσης, επιλέγοντας μία ή περισσότερες διαφορετικές παραμέτρους του κόστους της χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και αποδίδοντας διαφορετικές κατά κανόνα ονομασίες στον εκάστοτε μηχανισμό, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές αφενός να μην αντιλαμβάνονται ότι η προσφερόμενη χρέωση προμήθειας δεν έχει αποκλειστικά σταθερό χαρακτήρα αλλά υπόκειται σε συνεχή αναδιαμόρφωση, βάσει της διαρκούς εξέλιξης των μεγεθών της αγοράς αφετέρου να μην γνωρίζουν τον βαθμό της έκθεσής τους στις τιμές της χονδρεμπορικής αγοράς, λόγω ελλιπούς ενημέρωσης περί της συνήθους διακύμανσης των τιμών και των συναφών κινδύνων.

Με την Απόφαση 409/2020 της Αρχής θεσπίζεται η υποχρέωση των Προμηθευτών να υιοθετήσουν μέτρα προς διασφάλιση τήρησης των αρχών της διαφάνειας, της επαληθευσιμότητας και συγκρισιμότητας των τιμολογίων. Η διασφάλιση αυτή, κατά το μέρος που αφορά μεταβαλλόμενο τμήμα χρεώσεων (καθόσον οι προμηθευτές υποχρεούνται να προσφέρουν και τουλάχιστον ένα σταθερό τιμολόγιο ανά κατηγορία

πελατών), παρέχεται με την υιοθέτηση είτε της προτεινόμενης στην οικεία Απόφαση τυποποίησης του μηχανισμού αναπροσαρμογής **στη βάση της μεταβολής ενός και μόνου μεγέθους με ορισμένα στην Απόφαση χαρακτηριστικά** είτε άλλων ισοδύναμων μέτρων της επιλογής τους, με την προϋπόθεση - στην τελευταία αυτή περίπτωση της εναλλακτικής μεθόδου - ότι ο Προμηθευτής θα είναι ανά πάσα στιγμή σε θέση να τεκμηριώσει την τήρηση των ανωτέρω αρχών : «Δύναται ωστόσο, εναλλακτικά να υιοθετήσουν άλλα ισοδύναμα μέτρα προς το σκοπό της εφαρμογής των βασικών αρχών της διαφάνειας της επαληθευσιμότητας και της συγκρισιμότητας, καθώς και της τήρησης των διατάξεων του εθνικού και ενωσιακού πλαισίου που θεσπίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας» (Απόφαση ΡΑΕ 409/2020, σημείο 4.)

■Οδηγίες σχετικά με τις διαφημιστικές/προωθητικές ενέργειες των Προμηθευτών ενέργειας

Η ΡΑΕ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της περί εποπτείας της αγοράς λιανικής και προστασίας των καταναλωτών και κατόπιν παρατήρησης αυξανόμενης υποβολής παραπόνων από καταναλωτές σχετικά με αδυναμία κατανόησης ή/και παραπλάνησής τους ως προς τα προσφερόμενα τιμολόγια, έκρινε σκόπιμη την παροχή ερμηνευτικών οδηγιών και κατευθύνσεων για την εφαρμογή του κείμενου πλαισίου ως προς το περιεχόμενο των Διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών των Προμηθευτών. Έτσι, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 22 παρ. 4 ΚΠΗΕ, η ΡΑΕ, με την υπ' αρ. πρωτ.ΡΑΕ Ο-68518/18.07.2017 επιστολή της, 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 έντυπες καταχωρήσεις.

Στη συνέχεια, κατόπιν συνεχιζόμενων αναφορών και παραπόνων καταναλωτών, **με τις υπ' αρ. πρωτ. Ο-80342/24.12.2019 και Ο-81677/03.04.20 επιστολές της** (σχετ. 5 και 6), η Αρχή κάλεσε τις εταιρείες προμήθειας Ηλεκτρισμού ή/και Φυσικού Αερίου να εφαρμόσουν αναφορικά με τις διαφημίσεις / προωθητικά μηνύματα των υπηρεσιών/προϊόντων τους συγκεκριμένες οδηγίες προκειμένου για τη διατύπωση των σχετικών μηνυμάτων. Οι εν λόγω οδηγίες και κατευθύνσεις επικαιροποιήθηκαν εκ νέου και με πρόσφατη επιστολή της ΡΑΕ προς τους ενεργειακούς παρόχους. Πρόκειται για την

υπ' αριθμ. **O-87645/14-5-2021** επιστολή (σχετ. 23), με την οποία διατηρείται αμετάβλητη η οδηγία σχετικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής, όπως και σε όλες τις προηγούμενες ως άνω επιστολές, ως ακολούθως:

«[...] 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. [...]*»,

γεγονός που αναδεικνύει την αταλάντευτη προσήλωση της Αρχής στην σπουδαιότητα της διαφάνειας, της σαφήνειας και της πληρότητας της πληροφόρησης αναφορικά με την χρήση της συγκεκριμένης ρήτρας στα τιμολόγια προμήθειας.

Τέλος, στο πλαίσιο της συνεχούς εποπτείας της Αρχής ως προς τις πρακτικές των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας σε σχέση με την εφαρμογή της ρήτρας αναπροσαρμογής και τις διαφημιστικές ενέργειες Παρόχων, σημειώνεται η υπ' αρ. πρωτ. **ΡΑΕ O-88020/04.06.2021** επιστολή της ΡΑΕ προς τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας «Ενημέρωση της ΡΑΕ για την πρόβλεψη και εφαρμογή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής» (σχετ. 24). Στη βάση του εν λόγω εγγράφου, καλούνται οι Πάροχοι να αποστείλουν συγκεκριμένα στοιχεία σχετικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής που εφαρμόζουν στα Τιμολόγια τους.

V. Επί της καταγγελίας και των συναφών αντίθετων ισχυρισμών των μερών – Εξέταση και αξιολόγηση.

1. Παραβίαση της αρχής της διαφάνειας και της μη παραπλάνησης του καταναλωτή: Υποχρέωση παροχής πλήρους, ακριβούς και

εύληπτης πληροφόρησης κατά το προσυμβατικό στάδιο, την εκτέλεση της σύμβασης και σε εξωσυμβατικό πλαίσιο

Σε σχέση με τις αιτιάσεις της Καταγγέλλουσας περί ελλιπούς – μη διαφανούς ενημέρωσης αλλά και παραπλάνησης των καταναλωτών, λόγω μη κατάλληλης επικοινωνίας του ότι το τιμολόγιο “Volton Unique Flexi Plus” περιλαμβάνει Ρήτρα Αναπροσαρμογής, προκύπτουν τα εξής:

Επειδή, εν προκειμένω, εξετάζεται η πρακτική της Καταγγελλομένης ως προς την επικοινωνία – διαφήμιση των προϊόντων προμήθειας, υπό το πρίσμα της ακριβούς, σαφούς και διαφανούς πληροφόρησης των Καταναλωτών, σε σχέση με τη διαμόρφωση της Χρέωσης Προμήθειας και ιδίως της ρήτρας αναπροσαρμογής, σε όλα τα διακριτά στάδια σύναψης της σύμβασης Προμήθειας.

Επειδή, η διαφάνεια στην παροχή από τους Προμηθευτές προς τους Πελάτες όλων των κρίσιμων πληροφοριών, που διέπουν την τιμολόγηση και την εν γένει συμβατική τους σχέση, εντάσσεται στον πυρήνα των δικαιωμάτων του καταναλωτή και συνιστά προϋπόθεση για την αποτελεσματική τους άσκηση, ενώ περαιτέρω αποτελεί κινητήριο μοχλό για την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στη λιανική αγορά.

Συναφώς, το ενωσιακό επιβάλλει τη διασφάλιση «*υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, ιδίως όσον αφορά τη διαφάνεια σχετικά με τους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις [...]*» (Οδηγία 2009/72, άρθρο 3 παρ. 7). Ειδικότερα, η Οδηγία 2009/72 (άρθρο 3 και κατά παραπομπή Παράρτημα 1) ορίζει τα εξής:

«[...] Οι όροι πρέπει να είναι δίκαιοι και γνωστοί εκ των προτέρων. Οποσδήποτε, οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται πριν από τη σύναψη ή επιβεβαίωση της σύμβασης. [...] γ) [οι Καταναλωτές] λαμβάνουν διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και τους συνήθεις όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενεργείας, δ) [...] Οι γενικοί όροι και προϋποθέσεις πρέπει να είναι δίκαιοι και διαφανείς. Πρέπει να διατυπώνονται σε σαφή και κατανοητή γλώσσα και δεν πρέπει να περιλαμβάνουν μη συμβατικούς φραγμούς στην άσκηση των δικαιωμάτων των πελατών, για παράδειγμα μέσω υπέρμετρης συμβατικής

τεκμηρίωσης. Οι πελάτες πρέπει να προστατεύονται από τις αθέμιτες και παραπλανητικές μεθόδους πώλησης».

Επειδή, σε εναρμόνιση με την Οδηγία, ο ν. 4001/2011, και συγκεκριμένα το άρθρο 49 (ίδ. ανωτέρω υπό IV), θεσπίζει τη γενική αρχή της διαφάνειας των χρεώσεων και των πληροφοριών και κατοχυρώνει το θεμελιώδες δικαίωμα των καταναλωτών, που ερείδεται στην Οδηγία, περί δωρεάν πρόσβασης σε ευχερή, αξιόπιστη, αποτελεσματική και διαφανή πληροφόρηση περί των όρων των συμβάσεων προμήθειας, ώστε να δύνανται να προβαίνουν σε ενημερωμένη/συνειδητή επιλογή (informed choice). Σχετικώς, οι ανωτέρω διατάξεις, αφενός επιβάλλουν στους Προμηθευτές την υποχρέωση τήρησης της αρχής της διαφάνειας, καθώς και το βάρος της απόδειξης της σχετικής συμμόρφωσης τους με αυτήν την αρχή, αφετέρου θέτουν στη ΡΑΕ μία «υποχρέωση αποτελέσματος», δηλαδή την υποχρέωση να διασφαλίζει την αξιοπιστία και τη συγκρισιμότητα των πληροφοριών.

Επειδή, περαιτέρω ο ΚΠΗΕ έχει προδιαγράψει το αντικείμενο της εν λόγω αρχής, η οποία διέπει τη σχέση προμηθευτών – πελατών τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την εξέλιξη της συμβατικής αλλά και εκτός αυτής. Ειδικότερα, στον Κώδικα Προμήθειας (άρθρα 14, 17 & 18, 27-28, βλ. ανωτέρω) προβλέπονται τρία διακριτά στάδια για την σύναψη της σύμβασης προμήθειας (αίτηση του Καταναλωτή για προσφορά, προσφορά από τον Προμηθευτή που περιλαμβάνει και το συμβατικό κείμενο που θα διέπει τη συμφωνία των μερών στη βάση των τυποποιημένων και προδημοσιευμένων όρων, σύναψη σύμβασης), καθένα από τα οποία εξειδικεύεται με διακριτή περιγραφή των χαρακτηριστικών τους. Από τη λεπτομερή δε αναγραφή των στοιχείων του ελάχιστου περιεχομένου της σύμβασης (ίδ. άρθρο 17 παρ. 1-β-), προκύπτει δεσμευτικά και με σαφήνεια το εύρος των όρων που περιέχονται στο γραπτό κείμενο που αποτελεί τη συμφωνία Πελάτη και Προμηθευτή, η οποία σε κάθε περίπτωση εγχειρίζεται στον Πελάτη από το προσυμβατικό στάδιο ακόμα (προσφοράς), προς τον σκοπό της πληρέστερης ενημέρωσής του και κατοχύρωσης των εκατέρωθεν δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 17 ΚΠΗΕ, το ελάχιστο περιεχόμενο της αίτησης-προσφοράς, καθώς και της προσφοράς προμήθειας, περιλαμβάνει υποχρεωτικά «την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται», καθώς και «πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης».

Περαιτέρω, ειδικά για τους Μικρούς Πελάτες, στους οποίους και απευθύνεται το εξεταζόμενο προϊόν προμήθειας, εφαρμόζονται συμπληρωματικά οι διατάξεις του άρθρου 28 ΚΠΗΕ, η παρ. 3 στ. (γ) του οποίου επιβάλλει στους προμηθευτές να συμπεριλαμβάνουν στην προσφορά προμήθειας «σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας».

Επιπροσθέτως, στην παρ. 4 του εν λόγω άρθρου (28 ΚΠΗΕ) προβλέπεται η ταυτόχρονη παράδοση από τον Προμηθευτή στον Πελάτη των τυποποιημένων Εντύπων του άρθρου 12 ΚΠΗΕ, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται (υπό δ) το «δ. Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας». Το ελάχιστο περιεχόμενο του εν λόγω εντύπου καθορίζεται δεσμευτικά στο άρθρο 27 ΚΠΗΕ ως περιλαμβάνον (α) περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας που παρέχει ο Προμηθευτής, με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές και σχετικές χρεώσεις, (β) των διαδικασιών σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης, καθώς και των σχετικών Ρητρών, (γ) τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας, καθώς και (δ) περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας.

Επειδή, σε απόλυτη συνάφεια και συνοχή προς το προπαρατεθέν πλαίσιο, η Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 παρέθεσε στο σκεπτικό της τα εξής : «[...] Συνεπώς, η θεσπιζόμενη με την Οδηγία 2009/72 αρχή της διαφάνειας έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο, [...] ως «γενική αρχή του δικαίου του καταναλωτή ηλεκτρικής ενέργειας», η οποία διαπνέει συνολικά τη συμβατική σχέση Προμηθευτών-Πελατών. Η εν λόγω αρχή συνδέεται άρρηκτα, αφενός με την απλότητα στην παροχή της πληροφόρησης, αφετέρου με την ευχερή κατανόηση του καταναλωτή σχετικά ιδίως με τους όρους τιμολόγησής τους. Επισημαίνεται ότι η συγκρότηση της αρχής της διαφάνειας στο ελληνικό δίκαιο αναγνωρίζει –κατά τρόπο απόλυτο– το δικαίωμα κάθε καταναλωτή να διαθέτει πρόσβαση σε πλήρη, σαφή και κατανοητή πληροφόρηση, ενώ κατανέμει το αντικειμενικό βάρος της απόδειξης της συνδρομής της ανωτέρω καίριας προϋπόθεσης εξ ολοκλήρου στον Προμηθευτή. Συνεπώς, σε περίπτωση επίκλησης από μέρος του καταναλωτή της αδυναμίας του να κατανοήσει τη διαμόρφωση του τιμολογίου του, εναπόκειται πλήρως στον Προμηθευτή να αποδείξει ότι έλαβε κάθε προσήκον μέτρο ώστε να διασφαλίσει ότι ο

«μέσος καταναλωτής» είχε –υπό όρους πραγματικούς και λειτουργικούς– τη δυνατότητα να κατανοήσει το σχετικό ζήτημα.

Σε διαφορετική περίπτωση, θα δύναται να συνάγεται ότι ο καταναλωτής στερήθηκε του πλέον ουσιώδους δικαιώματος του, δηλαδή του δικαιώματος ελεύθερης επιλογής προμηθευτή, λόγω της ασαφούς και δύσληπτης «πληροφόρησης» που του παρείχε ο Προμηθευτής. Η εν λόγω τυποποίηση και απλοποίηση σε καμία περίπτωση δεν ισοδυναμεί ούτε και κατατείνει σε ορισμό τιμής αλλά αποσκοπεί στην παροχή γενικών κατευθύνσεων για την πρακτική αποτελεσματικότητα των αρχών της διαφάνειας, της συγκρισιμότητας και επαλήθευσης των εφαρμοζόμενων χρεώσεων.»

Επειδή, η ΡΑΕ, σε άσκηση των αρμοδιοτήτων της εκ των άρθρων 3 παρ. 4, 23 και 49 παρ. 3 και 4 του Νόμου και προκειμένου για τη διασφάλιση των θεμελιωδών στόχων : α) της κατανόησης από τους καταναλωτές των όρων διαμόρφωσης του ενεργειακού τους κόστους, β) της δυνατότητας αποτελεσματικής σύγκρισης των προϊόντων προμήθειας και αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος επιλογής Προμηθευτή αλλά και γ) της άμεσης σύνδεσης των αρχών της διαφάνειας και της μη-παραπλάνησης του καταναλωτή με τη συνθήκη της ενεργοποίησης της Ρήτρας μόνο σε περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων, εξέδωσε την Απόφαση 409/2020 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ» (σχετ. 7). Με την εν λόγω απόφαση, η Αρχή επέβαλε ρυθμιστικά μέτρα σε σχέση με τη διαφάνεια, την τυποποίηση και την απλοποίηση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, την ευχερέστερη κατανόηση του τρόπου διαμόρφωσής της, την ενίσχυση της επαληθευσιμότητάς της, καθώς και την προώθηση της συγκρισιμότητας των κυμαινόμενων τιμολογίων, ώστε να ενημερώνονται κατάλληλα οι καταναλωτές και να δύνανται να ασκούν λυσιτελώς το θεμελιώδες δικαίωμα ελεύθερης επιλογής προμηθευτή. Στο πλαίσιο αυτό, η ΡΑΕ επέβαλε την ενιαία ονομασία των Μηχανισμών Προσαρμογής των Χρεώσεων Προμήθειας και την εμφανή δήλωση της εφαρμογής Ρήτρας «Αναπροσαρμογής», ώστε οι καταναλωτές να αντιλαμβάνονται άμεσα τον τύπο του προσφερόμενου τιμολογίου και τον κίνδυνο τιμών που ενσωματώνει. Επιπλέον, η Αρχή έκρινε αναγκαία τη μνεία της Ρήτρας Αναπροσαρμογής όχι μόνο στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας αλλά στους ίδιους πίνακες (ίδιο πεδίο) που αναγράφονται οι προσφερόμενες χρεώσεις. Μάλιστα, η Αρχή όρισε ότι: «Για τον σκοπό της επίτευξης της μέγιστης δυνατής διαφάνειας και επαληθευσιμότητας των ρητρών, που τελικώς διαμορφώνουν τις ανταγωνιστικές χρεώσεις

στα τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας, είναι αναγκαίο κάθε προμηθευτής να παρέχει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα: (α) λεπτομερή πληροφόρηση για τον τρόπο διαμόρφωσης του μεγέθους x, βάσει του οποίου ενεργοποιείται ο εκάστοτε μηχανισμός αναπροσαρμογής, με παράθεση των πηγών που διέπουν την ανωτέρω διαμόρφωση, καθώς και σχετική παραπομπή (link) στους αρμόδιους φορείς, (β) λεπτομερή πληροφόρηση για τους μηχανισμούς αναπροσαρμογής, κατ' ελάχιστο σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένης της ανάρτησης τυπικών παραδειγμάτων και μεθοδολογίας υπολογισμού τους [...]. Επομένως, λαμβάνοντας υπόψη ότι η αρχή της διαφάνειας δεν αποτελεί απλώς μία υποχρέωση «μέσων» ή προσπάθειας (obligation of means) αλλά μία υποχρέωση αποτελέσματος, η Αρχή όρισε ότι η απαίτηση της διαφάνειας ικανοποιείται στην περίπτωση της παροχής επαρκών και κατανοητών πληροφοριών για τη μεθοδολογία και τον τρόπο διαμόρφωσης και ενεργοποίησης της Ρήτρας Αναπροσαρμογής. Περαιτέρω, η ΡΑΕ αναγνώρισε στους προμηθευτές ευρεία διακριτική ευχέρεια για τη διαμόρφωση και την επικοινωνία της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, υπό τον όρο όμως της ανάληψης κατάλληλων και ισοδύναμων μέτρων.

Επειδή, επιπλέον ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει πλήρεις, σαφείς και διαφανείς πληροφορίες όχι μόνο κατά το προσυμβατικό στάδιο και κατά την εκτέλεση της σύμβασης Προμήθειας, αλλά και σε εξωσυμβατικό πλαίσιο, όπως το τελευταίο νοείται στην περίπτωση της διαφήμισης και των προωθητικών ενεργειών και κατά τις ειδικότερες προβλέψεις του Παραρτήματος Ι ΚΠΗΕ (ίδ. ανωτέρω οικεία παράθεση υπό το Κεφ. IV).

Επειδή, η Αρχή, προκειμένου για την ενιαία και αποτελεσματική εφαρμογή των προβλέψεων του ΚΠΗΕ, απηύθυνε στους Προμηθευτές Κατευθυντήριες Οδηγίες αναφορικά με το περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών (σχετ. 5, 6 και 23). Ειδικότερα, η ΡΑΕ, αναγνωρίζοντας τη σημασία που αποδίδουν οι καταναλωτές στο ύψος της Χρέωσης Προμήθειας και στην προβλεψιμότητά της, όρισε ότι –στις περιπτώσεις προϊόντων που περιέχουν Ρήτρα Αναπροσαρμογής– «θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφέρ[εται] εμφανώς στο σύνολο των διαφημιστικών μηνυμάτων ...».

Επειδή, όλα τα ανωτέρω συντείνουν στο γεγονός ότι το ζήτημα της επαρκούς και αληθούς ενημέρωσης σχετικά με τις χρεώσεις τιμολογίου και την ρήτρα προσαρμογής είναι μία σημαντική πληροφόρηση που οφείλει να παρέχει ο Προμηθευτής στο

καταναλωτικό κοινό από το στάδιο ακόμα της διαφήμισης των προϊόντων του και σε κάθε επόμενο στάδιο μέχρι και την υπογραφή της σύμβασης με τον Καταναλωτή.

Επειδή, κατόπιν αξιολόγησης των στοιχείων που επικαλέστηκε η Καταγγέλλουσα αλλά και όσων προσκόμισε η Καταγγελλόμενη, προκύπτει ότι η Καταγγελλόμενη, κατά την προώθηση των επίμαχων εμπορικών προϊόντων της κυμαινόμενης χρέωσης, δεν εκπλήρωσε την υποχρέωση διαφώτισης των καταναλωτών, αφενός αποκρύπτοντας τις πλέον κρίσιμες πληροφορίες, ήτοι τον μηχανισμό διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας, αφετέρου μη παρέχοντας επαρκώς σαφείς, εύληπτες και διαφανείς πληροφορίες.

Συγκεκριμένα, όπως η ίδια ομολογεί, κατά την παρουσίαση του προϊόντος “VOLTON UNIQUE FLEXI PLUS”, παρέλειψε να επικοινωνήσει την κρίσιμη πληροφορία της εξάρτησης της Χρέωσης Προμήθειας από Ρήτρα Αναπροσαρμογής. Επομένως, παρά την αναγνωρισμένη ευαισθησία¹ των καταναλωτών ως προς τη μεθοδολογία διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας και το διαπιστωμένο έλλειμμα στην εν γένει ενημέρωσή τους, ώστε να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, η καταγγελλόμενη παρέλειψε τις στοιχειώδεις υποχρεώσεις της ως προς τη θεμελιώδη κατηγοριοποίηση των τιμολογίων. Αυτόθροη συνέπεια της εν λόγω παράλειψης αποτελεί η αδυναμία των καταναλωτών να αντιληφθούν ακόμη και τη βασική ιδιότητα της χρέωσης προμήθειας, δηλαδή το αν είναι σταθερή ή κυμαινόμενη. Συνεπώς, δεν δύναται να αντικρουσθεί το γεγονός ότι η μη-αποκάλυψη της ουσιώδους πληροφορίας περί εφαρμογής Ρήτρας Αναπροσαρμογής και, σε κάθε περίπτωση, η ασάφεια περί του συνυπολογισμού της, εγγενώς αποδυναμώνει τους καταναλωτές και διακυβεύει, αν δεν ματαιώνει, την αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων τους. Ως εκ τούτου, η εν λόγω παράλειψη προσλαμβάνει χαρακτηριστικά παραπλάνησης των καταναλωτών, καθότι –μέσω της χειραγώγησης των κρίσιμων πληροφοριών– εν τέλει ενδέχεται να οδηγηθούν οι καταναλωτές σε επιλογές που σε άλλη περίπτωση δεν θα πρόκριναν. Σημειώνεται ότι οι ισχυρισμοί της καταγγελλόμενης περί του ότι η φύση της χρέωσης προέκυπτε με σαφήνεια από τον ίδιο τον τίτλο του προϊόντος και μάλιστα κατ’ αντιδιαστολή με τα λοιπά προϊόντα (VOLTON UNIQUE FLAT, VOLTON UNIQUE FREE) προφανώς δεν ασκούν καμία επιρροή στις ανωτέρω διαπιστώσεις. Κατά

¹ Στο σημείο αυτό, άξιο αναφοράς είναι το γεγονός της γενικευμένης επίσης ανησυχίας πολιτειακών φορέων και καταναλωτών σχετικά με την πληρότητα ενημέρωσης των Καταναλωτών στην αγορά ενέργειας, που αποδεικνύεται από πλήθος παραπόνων και επιστολών προς την Αρχή, με εμφατικές επισημάνσεις σχετικά με την έλλειψη ενημέρωσης του καταναλωτή «πριν την υπογραφή της σύμβασης» για τις «χρεώσεις βάσει ρητρών στα τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας», στοιχείο που συνηγορεί υπέρ της σημαντικής θέσης της εξεταζόμενης ρήτρας στην γνώμη των καταναλωτών.

πρώτον, οι εν λόγω άκρως συνοπτικές ονομασίες των τιμολογίων τίθενται στην αγγλική γλώσσα και δεν περιέχουν όρους ευρύτερα γνωστούς και αναγνωρίσιμους υπό το πρίσμα του καταναλωτή. Αναλυτικότερα, ο μέσος καταναλωτής έρχεται σε επαφή με πολυάριθμες προσφορές προϊόντων, τα οποία ονομάζονται ποικιλοτρόπως βάσει της ευρηματικής και πρωτότυπης προσέγγισης κάθε προμηθευτή, με συνέπεια να μην υφίσταται καν ενιαία ονομασία καθολικής εφαρμογής για την περιγραφή του τύπου των τιμολογίων. Επομένως, έχοντας ως αφετηρία την οπτική του καταναλωτή, δεν δύναται να υποστηριχθεί βασίμως ότι η ονομασία των εξεταζόμενων προϊόντων “VOLTON UNIQUE FLEXI PLUS” και “VOLTON UNIQUE FLEXI PLUS” είναι ικανή να μεταδώσει την κρίσιμη πληροφορία περί του ότι η χρέωση προμήθειας δεν είναι σταθερή και προβλέψιμη αλλά υπόκειται σε συνεχή (μηνιαία) αναπροσαρμογή, ως εκ τούτου ο σχετικός ισχυρισμός είναι αβάσιμος και απορριπτός.

Περαιτέρω, ομοίως απορριπτός τυγχάνει και ο ισχυρισμός της VOLTON περί του ότι η ενημέρωση σχετικά με τη ρήτρα αναπροσαρμογής δεν αποτελεί ουσιώδες στοιχείο της πληροφόρησης του Καταναλωτή, καθώς, όπως ευκρινώς συνάγεται από το όλο πλέγμα των διατάξεων και ρυθμίσεων πλαισίου που έχουν παρατεθεί, η σημασία της συγκεκριμένης ρήτρας για την πληρότητα της ενημέρωσης του Καταναλωτή είναι καθοριστική και αποτελεί σημαντικό κριτήριο για την επιλογή προγράμματος/προμηθευτή.

Επειδή, επιπρόσθετα, η Volton ισχυρίζεται ότι ο υποψήφιος Πελάτης έχει την ευκαιρία να λάβει πλήρη γνώση περί του ακριβούς περιεχομένου του συμβατικού όρου που αναφέρεται στη λειτουργία της επίμαχης ρήτρας μόνο κατά το στάδιο της υπογραφής της σύμβασης. Ο εν λόγω ισχυρισμός τελεί σε πλήρη αντίθεση με τον σκοπό, το πνεύμα και το γράμμα των ρυθμίσεων του ΚΠΗΕ που απέβλεψαν στην έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή ήδη από το πρώιμο στάδιο της υποβολής του προδιατυπωμένου εντύπου της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας. Πράγματι, η όσιμη ενημέρωση του καταναλωτή, ήτοι κατά το στάδιο της υπογραφής της σύμβασης, είναι ασυμβίβαστη με την πραγματική πληροφόρηση και κατανόηση, που σκοπείται κατά τα ανωτέρω από το οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο. Η παράλειψη επαρκούς και κατάλληλης επισήμανσης και επεξήγησης κατά το προσυμβατικό στάδιο, ήτοι κατά τη διαφήμιση/προώθηση αλλά και κατά την υποβολή της προσφοράς, ανατρέπει τη δυνατότητα των καταναλωτών να εξετάσουν ενδελεχώς και να συγκρίνουν τα ανταγωνιστικά προϊόντα προμήθειας ώστε να προβούν σε ενημερωμένες – ενσυνείδητες επιλογές, που να εξυπηρετούν τα συμφέροντά τους.

Επιπλέον, όπως ειδικότερα αναλύεται κατωτέρω υπό 2. κατά την αξιολόγηση της μεθοδολογίας της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, από την εξέταση των Γενικών Όρων της Σύμβασης, διαπιστώνεται ότι η περιγραφή της ρήτρας δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις διαφάνειας κατά τα οριζόμενα στην Απόφαση ΡΑΕ 409/2022.

Επειδή, όλα τα παραπάνω, με βάση όσα προαναφέρθηκαν, δεν συνάδουν με τις προπαρατεθείσες επιταγές του πλαισίου σχετικά με την ακρίβεια, τη διαφάνεια και την πληρότητα στην ενημέρωση του Καταναλωτή σε κάθε στάδιο σύναψης της σύμβασης και ειδικά όσον αφορά την ύπαρξη, τις προϋποθέσεις ενεργοποίησης και τη λειτουργία της ρήτρας αναπροσαρμογής που οδηγεί σε κυμαινόμενη χρέωση προμήθειας ενέργειας και στη μεταβίβαση στον καταναλωτή του κινδύνου τιμών από τη χονδρεμπορική αγορά.

Επειδή, σε συνέχεια όλων των παραπάνω, διαπιστώνεται ότι η Καταγγελλομένη παραβίασε τις υποχρεώσεις που υπέχει εκ του νομοθετικού (άρθρα 3 παρ. 4, 49 ν. 4001/2011) και κανονιστικού (άρθρα 14, 17-18, 27-28 ΚΠΗΕ) περί πλήρους, σαφούς, ακριβούς και διαφανούς ενημέρωσης των καταναλωτών, σε κάθε στάδιο της σύμβασης, περιλαμβανομένων του προσυμβατικού και του εξωσυμβατικού πλαισίου, καθώς και της αποφυγής παραπλάνησής τους σχετικά με τη διαμόρφωση της Χρέωσης Προμήθειας.

2. Παραβίαση της αρχής της διαφάνειας: Μεθοδολογία υπολογισμού της Ρήτρας Αναπροσαρμογής

Επειδή, η καταγγέλουσα ισχυρίζεται ότι ο τρόπος και ο χρόνος εφαρμογής της ρήτρας στα τιμολόγια των επίμαχων εμπορικών προϊόντων καθιστούν τη ρήτρα κανονιστικά παράνομη και καταχρηστική, καθώς αυτή είναι με τέτοιο τρόπο διαμορφωμένη ώστε να αποδίδει σταθερά χρεωστικό για τον Καταναλωτή αποτέλεσμα και η διαμόρφωση αυτή έλαβε χώρα μέσω αλλαγής του εύρους διακύμανσης της ρήτρας λίγο πριν την εμπορική προώθηση των νέων προγραμμάτων, χωρίς αντίστοιχη ενημέρωση στα σχετικά μέσα προώθησης της Καταγγελλομένης. Συνεπώς, εν προκειμένω εξετάζεται η συμβατότητα της μεθοδολογίας διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας με την αρχή της διαφάνειας. Αναλυτικότερα, ελέγχεται το **αν η συμπερίληψη Ρήτρας Αναπροσαρμογής, με τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, εναρμονίζεται με την αρχή της διαφάνειας σε ισοδύναμο βαθμό με την προκριθείσα με την Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 τυποποίηση, την οποία η καταγγελλόμενη –όπως *de facto* προκύπτει– δεν υιοθέτησε.**

Επειδή, από την αξιολόγηση των σχετικών ισχυρισμών της Volton, διαπιστώνεται ότι η καταγγελλόμενη δεν αντικρούει τους ισχυρισμούς της NRG ως προς τη συνεχή ενεργοποίηση της ρήτρας αναπροσαρμογής κατά τρόπο χρεωστικό και της διαμόρφωσης βάσει αυτής των τιμολογίων προμήθειας. Επίσης, σημειώνεται η απουσία τεκμηριωμένης αντίκρουσης των παραμέτρων και στοιχείων που καταδεικνύουν την εφαρμογή της υπό εξέταση ρήτρας κατά τρόπο καταχρηστικό. Η Καταγγελλόμενη επίσης δεν απαντά στις αιτιάσεις της Καταγγέλλουσας σχετικά με τους χρονικούς συσχετισμούς ως προς την αλλαγή του εύρους των τιμών διακύμανσης της ρήτρας, ενώ η αναφορά που παρατίθεται ως προς την παροχή εκπρωτικού αντισταθμίματος στους Πελάτες της, κινείται σε θεωρητικό επίπεδο και χωρίς την παράθεση στοιχείων και υπολογισμών ως προς την εφαρμογή της έκπτωσης. Εν κατακλείδι, η αντιμετώπιση από την Καταγγελλόμενη του προκείμενου λόγου υπολείπεται σε τεκμηρίωση μέσω τυχόν (ενδεικτικά) παράθεσης οικονομικών στοιχείων και υπολογισμών. Η τεκμηρίωση της τήρησης των αρχών της διαφάνειας, επαληθευσιμότητας και συγκρισιμότητας κατά την υιοθέτηση εναλλακτικής μεθοδολογίας υπολογισμού της ρήτρας αναπροσαρμογής αποτελεί επιταγή της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020 (ίδ. Ανωτέρω Β. -IV-3.), ωστόσο, παρότι και η ίδια η Καταγγελλόμενη την επικαλείται, κρίνεται ότι η VOLTON δεν αποδεικνύει επιτυχώς τη συμμόρφωσή της σε αυτήν και συνακόλουθα στις διατάξεις του εθνικού και ενωσιακού πλαισίου που θεσπίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας.

Πέραν των ανωτέρω αρχικών και τυπικών διαπιστώσεων, από την τεχνική αξιολόγηση της ΡΑΕ σε σχέση με τις αιτιάσεις της Καταγγέλλουσας περί της διαμόρφωσης της Ρήτρας Αναπροσαρμογής των τιμολογίων “Volton Unique Flexi” και “Volton Unique Flexi Plus” κατά παράβαση της αρχής της διαφάνειας, όπως η τελευταία προδιαγράφεται στον Νόμο, στον ΚΠΗΕ και στην απόφαση ΡΑΕ 409/2022, προκύπτουν τα εξής:

Ξεκινώντας από την ονομασία των υπό εξέταση προϊόντων προμήθειας, θα πρέπει να σημειωθεί ότι σχετικώς η Απόφαση 409/2020 ΡΑΕ αναφέρει : *«Συστήνεται η τυποποίηση του ονόματος των Μηχανισμών Προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας ως «Αναπροσαρμογή x», αναλόγως του μεγέθους x της αγοράς, το οποίο αποτελεί τη μόνη μεταβλητή της Χρέωσης Προμήθειας, και η διακύμανση του οδηγεί στην ενεργοποίηση του Μηχανισμού Αναπροσαρμογής.»* Είναι προφανές ότι οι ονομασίες των δύο επίμαχων προϊόντων προμήθειας της Volton (“VOLTON UNIQUE FLEXI PLUS” και “VOLTON UNIQUE

FLEXI PLUS”) ουδόλως ανταποκρίνονται στην συγκεκριμένη κατεύθυνση της Απόφασης, πέραν, βεβαίως, των όσων έχουν αναφερθεί (ανωτέρω υπό V.1) περί της ακαταλληλότητας των ίδιων των όρων που έχουν επιλεγεί για τις εν λόγω ονομασίες να μεταφέρουν γενικά την πληροφορία περί της φύσης της χρέωσης (ήτοι αν αυτή είναι σταθερή ή κυμαινόμενη).

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι η Καταγγελλόμενη δεν εναρμονίστηκε με την πρόβλεψη της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020 περί κατάρτισης του μηχανισμού αναπροσαρμογής στη βάση ενός μοναδικού μεγέθους, το οποίο να φέρει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Αντιθέτως, η καταγγελλόμενη επέλεξε να εξαρτήσει τη διαμόρφωση του ύψους της Ρήτρας από πληθώρα παραμέτρων που αντανακλούν σχεδόν κάθε παράγοντα διαμόρφωσης του κόστους της ενέργειας στη χονδρεμπορική αγορά, και συγκεκριμένα τις παραμέτρους ΛΠ (Λογαριασμός Προσαυξήσεων), ΜΜΚΘΣ (Μεσοσταθμικό Μεταβλητό Κόστος Θερμικών Συμβατικών Σταθμών), ΜΜΑΕ (Μεταβατικός Μηχανισμός Αποζημίωσης Ευελιξίας ή Μόνιμος Μηχανισμός Αποζημίωσης Επάρκειας Ισχύος), ΣΑΔ (Συντελεστής Απωλειών Δικτύου)², μεταξύ αυτών δε εντοπίζονται και μεταβλητές (Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ,

² Η περιγραφή της Αναπροσαρμογής Χρέωσης Προμήθειας γίνεται στο Άρθρο 6 των Γενικών Όρων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες Χαμηλής Τάσης, και ποσοτικοποιείται στον ακόλουθο τύπο (1).

$M\text{ΠΑ} = (\text{O}\text{T}\Sigma_N + \text{Mοναδιαίες Χρεώσεις ΛΠ}_N + \text{Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ}_N + \text{Χρέωση ΜΜΑΕ} + \text{Χρέωση ΠΧΕΦΕΛ})$

$*(1 + \text{Συντελεστής Απωλειών Δικτύου } \%_N)$ (1)

Όπου :

- Ο λογαριασμός προσαυξήσεων 2 (ΛΠ-2) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις που αντισταθμίζουν ποσά, τα οποία δεν είναι δυνατόν να επιμερισθούν στους παραγωγούς, προμηθευτές και αυτοπρομηθευόμενους καταναλωτές με τη διαδικασία εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης.
- Ο λογαριασμός προσαυξήσεων 3 (ΛΠ-3) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις, οι οποίες προκύπτουν από την ημερήσια εκκαθάριση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και τη διαδικασία εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης. Ως απόκλιση παραγωγής-ζήτησης ορίζεται η διαφορά σε μεγαβατώρες (MWh) μεταξύ της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που προγραμματίζεται για έγχυση στο ή για απορρόφηση από το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με το πρόγραμμα της προηγούμενης ημέρας αναφορικά για κάθε ημέρα που ακολουθεί, και της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που εγχέεται στο ή απορροφάται από το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά τον πραγματικό χρόνο λειτουργίας όπως μετράται για την ίδια ημέρα.
- «ΤΕΑ» (πρώην ΟΤΣ) νοείται η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, δηλαδή η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά της Επόμενης Ημέρας του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας και διαμορφώνεται από το συνδυασμό των Εντολών Πώλησης και των Εντολών Αγοράς που ικανοποιούνται σε ημερήσια βάση, στα πλαίσια της λειτουργίας της Αγοράς της Επόμενης Ημέρας. Η ΤΕΑ διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που

Χρέωση ΠΧΕΦΕΛ) που πλέον έχουν καταργηθεί και δε χρησιμοποιούνται στον υπολογισμό της Μεσοσταθμικής Τιμής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Συντελεστής Απωλειών Δικτύου.

Προφανώς, η στάθμιση όλων των ανωτέρω παραγόντων καθιστά ιδιαιτέρως περίπλοκο τον μηχανισμό. Έτσι, δυσχεραίνεται η κατανόηση των καταναλωτών για τους όρους διαμόρφωσης του ενεργειακού τους κόστους, αλλά και ματαιώνεται η δυνατότητα αποτελεσματικής σύγκρισης των προϊόντων προμήθειας. Αναμφίβολα, εκφεύγει του πεδίου των δυνατοτήτων του μέσου καταναλωτή η αντίληψη των πολυσύνθετων υπολογισμών που απαιτεί η μεθοδολογία της καταγγελλόμενης. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι ορισμένα από τα ανωτέρω μεγέθη δεν υπόκεινται σε μηνιαία εκκαθάριση, ενώ επιπλέον δεν δημοσιοποιούνται πληροφορίες για την τελική τους διαμόρφωση. Επομένως, καθίσταται προφανώς αντιληπτό και πέραν αμφισβήτησης ότι όλα τα προαναφερθέντα συνιστούν υπέρμετρα εμπόδια στην εκπλήρωση θεμελιωδών στόχων του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, όπως έχουν παρατεθεί ανωτέρω, που αφορούν ιδίως την επαληθευσσιμότητα της χρέωσης και την προβλεψιμότητα του ενεργειακού κόστους από τον Καταναλωτή.

Επιπλέον, ως προς το εύρος της περιοχής ασφαλείας, ήτοι το εύρος τιμών πέραν των οποίων ενεργοποιείται η Ρήτρα Αναπροσαρμογής, διαπιστώνεται ότι η Καταγγελλόμενη

υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Στο σημείο, όπου οι προσφερόμενες ποσότητες ενέργειας εξυπηρετούν το ζητούμενο φορτίο, καθορίζεται και η ΤΕΑ. Στην ουσία, η ΤΕΑ συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση.

- Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ: Είναι η Χρέωση βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών, η τυχόν θετική διαφορά μεταξύ (α) του ποσού που προκύπτει ως γινόμενο της ενέργειας που εγχέεται κατά προτεραιότητα στο ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και στο ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 9 του ν.3468/2006 (ως ισχύει), επί το μεσοσταθμικό μεταβλητό κόστος των θερμικών συμβατικών σταθμών, και (β) του αλγεβρικού συνόλου αφενός των ποσών, που χρεώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης του ημερήσιου ενεργειακού προγραμματισμού (όπως αυτός περιγράφεται στον ΚΣΗΕ και στον ΚΔΕΣΜΗΕ), και αφετέρου των ποσών που χρεώνονται ή πιστώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης για την ενέργεια αυτή. Η χρέωση αυτή επιβάλλεται στους προμηθευτές δυνάμει του αρθ. 1433α υποπαρ. αα του ν.4001/2011 όπως ισχύει.

- Χρέωση ΜΜΑΕ: Νοείται ο Μεταβατικός Μηχανισμός Αποζημίωσης Ευελιξίας ή ο Μόνιμος Μηχανισμός Αποζημίωσης Επάρκειας Ισχύος ή κάθε άλλος μηχανισμός διασφάλισης επαρκούς ισχύος ή/και αποζημίωσης ευελιξίας επιβαρύνει τους Εκπροσώπους Φορτίου.

- ΠΧΕΦΕΛ: Προσαύξηση Χρέωσης Εκπροσώπων Φορτίου Ειδικού Λογαριασμού ΑΠΕ/ΣΗΘΥΑ Διασυνδεδεμένου Συστήματος και Δικτύου (ΠΧΕΦΕΛ) σε εφαρμογή του αρθ. 1433α υποπαρ. ββ του ν.4001/2011 όπως ισχύει.

προέβη στον ορισμό του κατά τρόπο ώστε να συντείνει στην ενεργοποίηση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής σε σταθερή βάση και μάλιστα μόνο προς την κατεύθυνση της αύξησης / χρέωσης. Αναλυτικότερα, παρά το ότι η ΡΑΕ, με την Απόφαση 409/2020 επεσήμανε την άμεση σύνδεση των αρχών της διαφάνειας και της μη-παραπλάνησης του καταναλωτή με τη συνθήκη της ενεργοποίησης της Ρήτρας μόνο σε περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων, ήτοι σε καταστάσεις που εκφεύγουν της συνήθους λειτουργίας των αγορών, η Καταγγελλόμενη καταχρηστικά αλλοίωσε τη φύση, την έννοια και την αποστολή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής προσδίδοντάς της το χαρακτηριστικό του κύριου μηχανισμού διαμόρφωσης της τιμής.

Ας σημειωθεί εδώ ότι, κατά τον χρόνο που η VOLTON κατέστησε εμπορικά διαθέσιμα τα επίμαχα προγράμματα και αναθεώρησε τα όρια της περιοχής ασφαλείας (ήτοι από 45 - 50 €/MWh σε 30 έως 45 €/MWh), ήδη η ΜΤΑ κυμαινόταν σε επίπεδα υψηλότερα του εύρους της περιοχής ασφαλείας. Από μια απλή επισκόπηση ακόμα και του πίνακα που παρατίθεται κατωτέρω υπό 3., αναδεικνύεται ότι η μόνη περίοδος που η ρήτρα αναπροσαρμογής κινήθηκε εντός της περιοχής προστασίας ή οριακά κοντά σε αυτή ήταν οι μήνες Απρίλιος, Μάιος και Ιούνιος του 2020. Πριν από τους μήνες αυτούς αλλά και κατόπιν αυτών (οπότε και πάλι αρκετά πριν την εισαγωγή των νέων προγραμμάτων), παρατηρείται ότι η μέση τιμή κινείται σε πολύ υψηλότερα επίπεδα. Συνεπώς, η Καταγγελλόμενη, ως επιμελής και συνετώς δρων επιχειρηματίας, ήταν σε θέση να εικάσει -με πολύ μεγάλο βαθμό βεβαιότητας- ότι η ΜΤΑ δεν θα κυμαινόταν σε επίπεδα εντός του εύρους του περιοχής ασφαλείας. Ως εκ τούτου, εξ' αρχής τελούσε σε γνώση της ότι η Ρήτρα Αναπροσαρμογής θα ήταν ενεργοποιημένη, με αποτέλεσμα να αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας. Επομένως, η επιλογή της VOLTON να προσδιορίσει ως άνω το εύρος της περιοχής ασφαλείας αναιρεί τον ίδιο τον χαρακτήρα της Ρήτρας Αναπροσαρμογής ως μηχανισμού διασφάλισης του Προμηθευτή έναντι εξαιρετικού, και σε κάθε περίπτωση ευλόγως μη-αναμενόμενου, κινδύνου τιμών. Ως εκ τούτου, συνάγεται ότι η καταγγελλόμενη καθόρισε το εύρος της περιοχής ασφαλείας στα ως άνω επίπεδα, σε καταχρηστική άσκηση του δικαιώματος του προμηθευτή να ορίζει ελεύθερα τη Χρέωση Προμήθειας. Επιπλέον, εκ των συνεπειών που άμεσα συναρτώνται στον εν λόγω προσδιορισμό της περιοχής ασφαλείας, προκύπτει η παραβίαση από μέρους του προμηθευτή της υποχρέωσής του περί διαφάνειας στην τιμολόγηση και μη-

παραπλάνησης του καταναλωτή ως προς το βασικό του δικαίωμα να γνωρίζει εκ των προτέρων το πώς θα διαμορφώνεται το ενεργειακό του κόστος.

Επειδή, από τα παραπάνω, προκύπτει παράβαση των υποχρεώσεων της Καταγγελλομένης ως εκ της Απόφασης 409/2020 ΠΑΕ (σε συνέχεια των διατάξεων του κείμενου πλαισίου) τόσο αναφορικά με τον τρόπο όσο και με το χρόνο ³ εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στα Τιμολόγια που τίθενται υπόψη με την υπό εξέταση Καταγγελία.

Επειδή, σε συνέχεια της κατά τα ως άνω αξιολόγησης ότι η Καταγγελλόμενη ουδόλως συμμορφώθηκε προς τα οριζόμενα με την Απόφαση ΠΑΕ 409/2020, διαπιστώνεται ότι επιπλέον παρέλειψε να υιοθετήσει οποιοδήποτε άλλο εναλλακτικό, κατάλληλο και ισοδύναμο μέτρο για τη διασφάλιση της διαφάνειας των τιμολογίων της και την προσήκουσα εκπλήρωση της σχετικής υποχρέωσης αποτελέσματος που υπέχει.

3. ΚΟΣΤΟΣΤΡΕΦΕΙΑ

Ο Κώδικας Προμήθειας ορίζει την αρχή της κοστοστρέφειας ως γενική αρχή για τη διαμόρφωση των τιμολογίων.

Συγκεκριμένα, το άρθρο 11 παρ. 2 του Κώδικα ορίζει ότι «*τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό, σύμφωνα όταντις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος II, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κώδικα*». Συναφώς, το άρθρο 1 παρ. 2 (α) του Παραρτήματος II περί των «*Βασικών Αρχών Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας*» εξειδικεύει την προσέγγιση που οφείλουν να ακολουθούν οι Προμηθευτές, κατά την κατάρτιση τιμολογίων και χρεώσεων, ως εξής:

«α. Τα τιμολόγια να αντανακλούν το πραγματικό κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, δηλαδή επιπλέον των ρυθμιζόμενων χρεώσεων που μετακυλίσταν στους Πελάτες, πρέπει να

³ Από την Τεχνική Αξιολόγηση επιβεβαιώνεται και ο ισχυρισμός της Καταγγέλλουσας περί της αλλαγής του εύρους διακύμανσής της ρήτρας επί το δυσμενέστερο για τους καταναλωτές, λίγο προτού εισαχθούν στην αγορά τα καινούρια εμπορικά προϊόντα της Volton, που εξετάζονται στην παρούσα.

καλύπτουν α) το κόστος αγοράς ενέργειας στη χονδρεμπορική αγορά και τους επιμέρους μηχανισμούς της,

β) το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, χρηματοοικονομικές δαπάνες από καθυστερήσεις πληρωμών, λειτουργία εμπορικών γραφείων του Προμηθευτή, παροχή συμβουλευτικών και άλλων υπηρεσιών υποστήριξης προς τον πελάτη, αποσβέσεις σχετικών επενδύσεων) και γ) ένα εύλογο κέρδος».

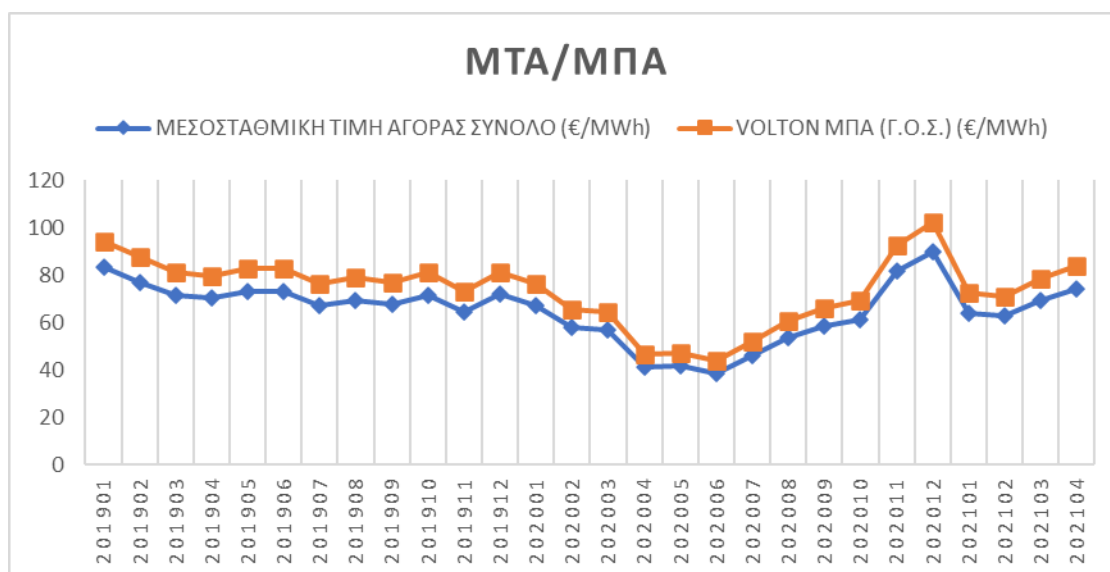
Σύμφωνα με την ανάλυση της ρήτρας αναπροσαρμογής στα τιμολόγια της VOLTON κατά την Τεχνική Αξιολόγηση της ΡΑΕ, ο τρόπος εφαρμογής της ρήτρας ποσοτικοποιείται στο παρακάτω Μέσο Προσαυξημένο άθροισμα με τον εξής τρόπο.

$$\text{ΜΠΑ} = (\text{ΟΤΣ}_N + \text{Μοναδιαίες Χρεώσεις ΛΠ}_N + \text{Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ}_N + \text{Χρέωση ΜΜΑΕ} + \text{Χρέωση ΠΧΕΦΕΛ}) * (1 + \text{Συντελεστής Απωλειών Δικτύου } \%_N)$$

Το εν λόγω Προσαυξημένο Άθροισμα, όντας αλγεβρικό άθροισμα επιμέρους σημαντικών στοιχείων του συνολικού κόστους χονδρεμπορικής, εξασφαλίζει την κοστρόστεφεια του μηχανισμού. Ειδικότερα, η διαμόρφωση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής και, εν τέλει, της Χρέωσης Προμήθειας, κατόπιν συνυπολογισμού των παραπάνω παραγόντων κόστους, χωρίς να εξετάζεται στο παρόν τμήμα η συμβατότητα με το κανονιστικό – ρυθμιστικό πλαίσιο της συγκεκριμένης μεθοδολογίας, διασφαλίζει την αντανάκλαση του κόστους του Προμηθευτή στα Τιμολόγια Προμήθειας. Πράγματι, οι εν λόγω δυναμικές παράμετροι, είτε εξελιχθούν αυξητικά είτε αντίρροπα πτωτικά, έχουν ως αποτέλεσμα την αναλογική μεταφορά της αυξομείωσης του κόστους χονδρεμπορικής στα τιμολόγια λιανικής.

Προς επιβεβαίωση των ανωτέρω, το διάγραμμα που ακολουθεί αποτυπώνει το σύνολο της Μεσοσταθμικής Τιμής Αγοράς καθώς και την πλήρη εφαρμογή του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος των Γενικών Όρων Σύμβασης των προγραμμάτων της VOLTON για τα έτη 2019, 2020 και 2021. Είναι σαφές πως οι δύο καμπύλες

αναπτύσσονται με τον ίδιο ρυθμό (αύξηση/μείωση) ανά μήνα αναφοράς.



Άλλωστε, όπως η ίδια η καταγγελλόμενη αναγνωρίζει (σελ. 2 Υπομνήματος, Σχετ. 18), η συγκεκριμένη μεθοδολογία διαμόρφωσης της Ρήτρας Αναπροσαρμογής και των Τιμολογίων Προμήθειας έχει ως αποτέλεσμα να αναλαμβάνει ο Πελάτης τον κίνδυνο προσαρμογής της τιμής στο τυχόν υψηλότερο κόστος της αγοράς χονδρικής.

Η διαπίστωση αυτή δεν αναιρείται από το γεγονός ότι, στην περίπτωση των συνεπών πελατών, η εφαρμογή της σχετικώς αναφερθείσας από την Καταγγελλόμενη έκπτωσης ενδέχεται –σε ορισμένες περιπτώσεις– να έχει ως αποτέλεσμα τη διαμόρφωση του τελικού ύψους του τιμολογίου προμήθειας σε επίπεδο χαμηλότερο του κόστους εκ της χονδρεμπορικής αγοράς.

Εν προκειμένω, αναγνωρίζεται ότι συνιστά θεμιτή εμπορική πρακτική η διαφοροποίηση του τελικού κόστους προμήθειας αναλόγως με την ανταπόκριση του πελάτη στη θεμελιώδη υποχρέωσή του προς εξόφληση του Λογαριασμού Κατανάλωσης. Πράγματι, οι πάροχοι ηλεκτρικής ενέργειας δύνανται να διαμορφώνουν τα τιμολογία τους, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κατηγοριών καταναλωτών, εφόσον οι εν λόγω διαφοροποιήσεις δεν συνιστούν αδικαιολόγητη διακριτική μεταχείριση. Όπως σαφώς προβλέπουν οι Βασικές Αρχές Τιμολόγησης (άρθρο 1 παρ. 2 Παράρτημα ΙΙ ΚΠΗΕ), πρέπει «τα τιμολόγια να μη δημιουργούν διακρίσεις μεταξύ καταναλωτών της ίδιας κατηγορίας και με ανάλογα ηλεκτρικά χαρακτηριστικά». Συναφώς, η εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών σε σταθερή βάση εξ ορισμού είναι επωφελής για τον προμηθευτή, καθώς αφενός μειώνει το διαχειριστικό κόστος που συνεπάγεται η υπερημερία (οχλήσεις,

δικαστική διεκδίκηση κλπ.), αφετέρου αμβλύνει τον κίνδυνο που συναρτάται με την αφερεγγυότητα των πελατών και κατ' επέκταση με την υποχρέωση κατάλληλης αντασφάλισης. Σημειώνεται ότι η διατήρηση οφειλών συναρτάται άμεσα με τη χρέωση Προμήθειας. Αναλυτικότερα, όπως σαφώς προβλέπεται στο άρθρο 1 παρ. 2 Παραρτήματος II ΚΠΗΕ, όπου προδιαγράφεται η θεμελιώδης αρχή της κοστοστρέφειας, βασική παράμετρος διαμόρφωσης του κόστους Προμηθευτή αποτελεί το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών. Το εν λόγω κόστος συνδέεται με τις *«χρηματοοικονομικές δαπάνες από καθυστερήσεις πληρωμών, την παροχή συμβουλευτικών και άλλων υπηρεσιών υποστήριξης προς τον πελάτη»* (βλ. σχετικώς την ανωτέρω διάταξη του Παραρτήματος II ΚΠΗΕ), το κόστος ασφάλισης έναντι του κινδύνου φερεγγυότητας, το κόστος δικαστικής διεκδίκησης κλπ. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι Προμηθευτές έχουν συνήθως ήδη καταβάλει στους Διαχειριστές των Αγορών αλλά και των Ειδικών Λογαριασμών (βλ. ΕΤΜΕΑΡ, ΥΚΩ, ΧΧΣ, ΧΧΔ) τα ποσά που αναλογούν στην απορροφηθείσα ενέργεια, πριν ακόμα την τιμολογήσουν προς τους πελάτες τους ή καταστεί ληξιπρόθεσμος ο λογαριασμός κατανάλωσης, συνάγεται ότι η διατήρηση οφειλών επιδεινώνει τα περιθώρια ρευστότητας των προμηθευτών, υποχρεώνοντάς τους να καταφεύγουν σε τραπεζικό δανεισμό, με προφανή συνέπεια την επίπτωση στην εν γένει οικονομική τους κατάσταση. Άλλωστε, όπως έχει παρατηρηθεί, οι οφειλές των Πελατών έχουν συνήθως διαχυτικό αποτέλεσμα, δεδομένης της αλληλεξάρτησης της προσήκουσας ανταπόκρισης των πελατών προς τις υποχρεώσεις τους (ήτοι την εμπρόθεσμη εξόφληση του Λογαριασμού Κατανάλωσης) με την ανταπόκριση των Προμηθευτών προς την υποχρέωσή τους περί καταβολής στους Διαχειριστές των ποσών που αναλογούν στη δραστηριότητά τους. Ειδικά ως προς την Καταγγελλόμενη, σημειώνεται η υπ' αρ. 295/2019 Απόφαση της ΡΑΕ, με την οποία της επιβλήθηκε πρόστιμο ύψους 30.000 ευρώ λόγω της καθυστερημένης εξόφλησης των οφειλών της προς τους αρμόδιους Διαχειριστές (ΑΔΜΗΕ, ΔΕΔΔΗΕ) σε σχέση με τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις ΕΤΜΕΑΡ, ΥΚΩ και ΧΧΣ κατά το διάστημα 28.02.2018 έως και 30.09.2018. Μάλιστα, δεδομένου ότι, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 του Νόμου, οι αποφάσεις της ΡΑΕ αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, στο Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ και στον τύπο, η δημοσιοποίηση της επιβολής κύρωσης σε Προμηθευτή λόγω μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του δύναται να έχει αρνητικό αντίκτυπο στη φήμη του και στη γενική αντίληψη περί φερεγγυότητας, αποτελεσματικότητας και βιωσιμότητας. Ως εκ τούτου, δύναται να επηρεάσει δυσμενώς υποψήφιους πελάτες και να του προκαλέσει ανταγωνιστικό πλήγμα. Έναντι του εν λόγω

κινδύνου, οι προμηθευτές οφείλουν να διασφαλίζονται επαρκώς, μέσω των κατάλληλων χρηματοδοτικών, πιστωτικών και ασφαλιστικών εργαλείων, ώστε να δύνανται να ανταποκρίνονται προσηκόντως σε κάθε υποχρέωσή τους εκ του κείμενου πλαισίου. Αναμφίβολα, λοιπόν, η ικανοποίηση της απαίτησης αυτής προϋποθέτει τη δέσμευση σημαντικών ποσών για την κατάλληλη διαχείριση του εγγενούς ρίσκου της δραστηριότητας της προμήθειας. Ως εκ τούτου, οι συνεπείς πελάτες καθιστούν εφικτή την εξοικονόμηση σημαντικών ποσών από τον Προμηθευτή και τη βέλτιστη διαχείριση τόσο της δραστηριότητάς του, όσο και της φήμης του αλλά και της εταιρείας του εν γένει. Η επιτευχθείσα εξοικονόμηση πόρων αλλά και η –άυλη– θετική επίπτωση ορθώς λαμβάνεται υπόψη από τους Προμηθευτές, οι οποίοι –κατά πάγια πρακτική και στο σύνολό τους– χορηγούν ειδικές εκπτώσεις στους πελάτες που εξοφλούν τους λογαριασμούς τους εμπροθέσμως. Ενόψει των ανωτέρω, η συγκρότηση χαρτοφυλακίου πελατών που δύνανται να διακρίνονται στη βάση του ποιοτικού στοιχείου της συνέπειας φαίνεται να αποτελεί θεμιτή εμπορική στρατηγική. Πράγματι, στην εξεταζόμενη περίπτωση, η καταγγελλόμενη εστιάζει στην προσέλκυση μέσω της χορήγησης σημαντικών εκπτώσεων εν είδει κινήτρου (σελ. 2 Υπομνήματος Σχετ. 18).

Όσον αφορά στους ισχυρισμούς της Καταγγέλλουσας περί μη-τήρησης (από μέρους της Καταγγελλομένης) της αρχής της κοστοστρέφειας σε σχέση με τη διαμόρφωση της Χρέωσης Προμήθειας, στην περίπτωση των συνεπών πελατών που έχουν συμβληθεί στα προϊόντα «volton unique», επισημαίνεται ότι η εξέταση της συμμόρφωσης δεν δύναται να πραγματοποιείται σε αποσπασματική βάση. Σχετικώς, πρέπει να εξετάζονται όλα τα ομοειδή τιμολόγια που προσφέρονται στην **ευρύτερη κατηγορία καταναλωτών** και να λαμβάνονται υπόψη, αφενός η εκτίμηση του Προμηθευτή για τις αναμενόμενες επιπτώσεις της πρωτοβουλίας του, αφετέρου οι πραγματικά εκδηλωθείσες συνέπειές της. Δηλαδή, θα πρέπει να σταθμίζονται τόσο τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, που δύνανται να είναι πολύπλευρα, όσο και η τελικώς προκύψασα κατάσταση. Επομένως, στην κρινόμενη περίπτωση, δεν προκύπτει ότι η Volton ανέμενε μία ριζική μεταβολή της σύνθεσης του πελατολογίου της, ώστε το τελευταίο να συντίθεται κυρίως από συνεπείς πελάτες, με απώτερη συνέπεια την ευρύτερη έλλειψη κοστοστρέφειας των τιμολογίων ΧΤ. Αντιθέτως, εικάζεται ότι η Καταγγελλόμενη –όπως και οι πλείονες προμηθευτές– αποσκοπούσε ιδίως στην παρότρυνση των πελατών της για μεταστροφή της συμπεριφοράς τους, επιχειρώντας να μεταδώσει το μήνυμα ότι η εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης

είναι αμοιβαία επωφελής. Σε κάθε περίπτωση, το εν λόγω μέτρο είχε ιδιαίτερα περιορισμένη εμβέλεια, καθώς δεν συνέβαλε κατά τρόπο αισθητό στην εξυγίανση του πελατολογίου ή/και του κλάδου της προμήθειας ούτε βεβαίως στη μεγέθυνση του πελατολογίου της εταιρείας. Επομένως, λαμβανομένων υπόψη και των στοιχείων που συλλέγει η ΡΑΕ, στο πλαίσιο της άσκησης της εποπτικής της αρμοδιότητας, η συγκεκριμένη προωθητική ενέργεια ούτε παρίσταται *a priori* ως μη εύλογη ή δυσανάλογη ούτε διαπιστώνεται εκ των υστέρων ότι επέφερε τη διαμόρφωση της τιμολόγησης της ΧΤ σε επίπεδα μη-κοστοστρεφή. Σε κάθε περίπτωση, η Καταγγέλλουσα δεν επικαλείται συγκεκριμένα στοιχεία που δύνανται να άρουν την ανωτέρω θεώρηση. Κατόπιν των ανωτέρω, κρίνεται ότι δεν έχει παραβιαστεί στην εξεταζόμενη περίπτωση η αρχή της κοστοστρέφειας.

4. Ληξιπρόθεσμες οφειλές από απόδοση ρυθμιζόμενων χρεώσεων

Σε σχέση με τον ισχυρισμό της Καταγγέλλουσας περί νόθευσης του ανταγωνισμού από την πλευρά της Καταγγελλομένης μέσω της διατήρησης ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τους διαχειριστές της αγοράς και της αξιοποίησης της εν λόγω ρευστότητας για άλλους εμπορικούς σκοπούς. Σημειώνονται τα εξής:

Κατά πρώτον, δεν αμφισβητείται το ότι η μη προσήκουσα εκπλήρωση από ορισμένους προμηθευτές των υποχρεώσεών τους εκ του κείμενου πλαισίου, δύναται να τους προσδίδει –πρόσκαιρα– ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των συνεπών παρόχων. Για το λόγο αυτό, η ΡΑΕ, κατά την επιβολή κυρώσεων σε προμηθευτές που διατηρούν ληξιπρόθεσμες οφειλές ως προς ρυθμιζόμενες χρεώσεις, παγίως λαμβάνει υπόψη το ύψος των οφειλών, τον χρόνο υπερημερίας και τη συστηματικότητα της εν λόγω πρακτικής. Επιπλέον, η Αρχή, κατά την επιμέτρηση του προστίμου, σταθερά λαμβάνει υπόψη την επίπτωση της πρακτικής αυτής στον ανταγωνισμό.

Πράγματι, η ΡΑΕ, σε αυτήν τη βάση διαπίστωσε ότι η Καταγγελλόμενη είχε παραβιάσει για διαστήματα του έτους 2018 την προβλεπόμενη στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ και συγκεκριμένα στη διάταξη της παραγράφου 10 του άρθρου 293 του Κώδικα αυτού υποχρέωση διενέργειας πληρωμής των χρηματικών ποσών που αντιστοιχούν στους Πελάτες της και αφορούν στο ΕΤΜΕΑΡ, τις ΥΚΩ, και τις ΧΧΣ έως την 15η ημέρα του

επόμενου μήνα από το μήνα έκδοσης του τιμολογίου από τον Διαχειριστή του ΕΣΜΗΕ (Απόφαση ΡΑΕ 295/2019)⁴.

Επιπλέον, η ΡΑΕ, στο πλαίσιο της διαρκούς εποπτείας της εκπλήρωσης από τους Προμηθευτές των υποχρεώσεών τους, με τις υπ' αρ. 1233/2020 και 1631/2020 αποφάσεις της (σχετ. 8 και 9 - Κλήσεις σε παροχή έγγραφων εξηγήσεων), εκκίνησε νέα διαδικασία παροχής εξηγήσεων από την Καταγγελλόμενη με αντικείμενο την προσήκουσα εκπλήρωση της υποχρέωσης της εταιρείας «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Α.Ε.» περί απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων στους αρμόδιους Διαχειριστές. Ειδικότερα, η Εταιρεία κλήθηκε να παράσχει τις αναγκαίες εξηγήσεις και διευκρινήσεις, για παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου ως προς τη μη προσήκουσα εκπλήρωση της υποχρέωσής της περί απόδοσης των ρυθμιζόμενων χρεώσεων προς τον Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ), τον Διαχειριστή ΑΠΕ & Εγγυήσεων προέλευσης Α.Ε (ΔΑΠΕΕΠ) και τον Διαχειριστή του Εθνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).

Η VOLTON, υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, υπέβαλε τις υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ I-293958/28.12.2020 και I-294695/18.1.2021 επιστολές (σχετ. 10 και 11) με την παροχή έγγραφων εξηγήσεων προς την Ολομέλεια της Αρχής, όπου παραθέτει στοιχεία για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της αναφορικά με τα επίμαχα χρονικά διαστήματα διερεύνησης των Αποφάσεων ΡΑΕ 1233/2020 και 1631/2020 αντίστοιχα. Επιπλέον, από επίσημα στοιχεία που έχουν διαβιβαστεί από τον ΑΔΜΗΕ (έγγραφο ΑΔΜΗΕ – σχετ. 12), προκύπτει ότι η εταιρεία έχει εκπληρώσει στο σύνολο τις υποχρεώσεις της απόδοσης της ρυθμιζόμενης χρέωσης ΧΧΣ, που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες μέχρι την 31η Οκτωβρίου του 2020, και έχει προβεί σε καταβολές (για ΧΧΣ) που παρατίθενται σε σχετικό πίνακα και αφορούν την περίοδο από 01.11.2020 έως 31.03.2021. Επιπρόσθετα, αναφέρονται επίσημα στοιχεία και από τον ΔΕΔΔΗΕ στο υπό στ. 13 σχετικό έγγραφό του, όπου δηλώνεται εξόφληση οφειλών των αναφερόμενων Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένης της VOLTON, που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες μέχρι 31.10.2021, καταγράφονται οι τελευταίες οφειλές μέχρι 31.03.2021 και παρατίθενται

⁴ Η απόφαση εξεδόθη στο πλαίσιο διαδικασίας παροχής εξηγήσεων που διεξήγε η Αρχή αναφορικά με την προσήκουσα εκπλήρωση από πλευράς Προμηθευτών των υποχρεώσεών τους σε σχέση με τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, δυνάμει της οποίας διενεργήθηκαν ακροάσεις για διαστήματα των ετών 2017-2018, επί των οποίων εξεδόθησαν αποφάσεις επιβολής προστίμου και συγκεκριμένα οι ΑΠΟΦ.292-297/07-03-2019 αναφορικά με τις εταιρείες Elpedison, ΗΡΩΝ, NRG, VOLTERRA, GREEN, VOLTON και ΕΛΤΑ Α.Ε.).

αναλυτικοί πίνακες με την ακριβή ημερομηνία των σχετικών ποσών, καθώς και πίνακες με τις απαιτήσεις της ΔΕΔΔΗΕ από τους προμηθευτές μέχρι 31.03.2021. Η σχετική διερεύνηση ολοκληρώνεται στο αμέσως επικείμενο διάστημα. Συνεπώς, η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών εξετάζεται ενδελεχώς στο πλαίσιο διακριτής διαδικασίας και, αναλόγως της αποτίμησης της Αρχής, θα επιβληθούν οι αναλογούσες κυρώσεις. Σημειώνεται άλλωστε ότι, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 36 του Νόμου, ο προσδιορισμός των κυρώσεων λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, την «επίπτωση της παράβασης στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς», καθώς και «το ύψος των κερδών που αποκτήθηκαν ή των ζημιών που αποφεύχθηκαν».

Επομένως, δεδομένου ότι το εν λόγω ζήτημα τελεί ήδη υπό ειδική διερεύνηση από την Αρχή, παρέλκει η εκ νέου εξέτασή του στο πλαίσιο της παρούσας καταγγελίας.

Επειδή, σε συνέχεια όλων των προαναφερομένων, από την συνολική ανωτέρω αξιολόγηση της Αρχής επί των αντίθετων ισχυρισμών των δύο πλευρών, **διαπιστώθηκαν παραβάσεις** από την Καταγγελλομένη των ρυθμιστικών υποχρεώσεών της, ήτοι αφενός της υποχρέωσης πλήρους, διαφανούς και ακριβούς ενημέρωσης των Καταναλωτών σχετικά με την λειτουργία της ρήτρας αναπροσαρμογής στα τιμολόγια της αφετέρου της υποχρέωσης ορθής εφαρμογής της συγκεκριμένης ρήτρας στις χρεώσεις τιμολογίου που προκύπτουν.

Επειδή, ωστόσο, η τήρηση της αρχής της διαφάνειας στα τιμολόγια κυμαινόμενης χρέωσης αποτελεί ζήτημα με ευρύτατες προεκτάσεις, καθόσον φαίνεται να εντοπίζεται στο σύνολο των παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας. Άλλωστε, πολύ πρόσφατα, η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη το έλλειμμα διαφάνειας, που έπληττε την αγορά και αποδυνάμωνε τους καταναλωτές, έκρινε αναγκαία την άσκηση της αρμοδιότητάς της περί επιβολής ρυθμιστικού μέτρου, δυνάμει του άρθρου 23 του Νόμου, και εξέδωσε την Απόφαση 409/2020 (σχετ. 7, ίδ. και ανωτέρω οικείες αναφορές). Μάλιστα, η ΡΑΕ, στο πλαίσιο της διαρκούς παρακολούθησης των πρακτικών των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, ήδη αξιολογεί τη συμμόρφωσή τους με την αρχή της διαφάνειας, είτε προσαρμόζοντας την τιμολογιακή πολιτική τους και τους όρους επικοινωνίας της σε εναρμόνιση με την Απόφαση 409/2020 της Αρχής, είτε υιοθετώντας ισοδύναμα εναλλακτικά μέτρα. Συνεπώς, εν μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης της συμμόρφωσης των προμηθευτών, κρίνεται

σκόπιμο να μην εξεταστεί μεμονωμένα η περίπτωση της καταγγελλόμενης αλλά τα σχετικά ευρήματα να ενταχθούν στη γενικότερη διερεύνηση της ΡΑΕ, ώστε να αποτιμηθούν ενδεδειγμένα και κατόπιν συγκριτικής επισκόπησης. Επομένως, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές περιστάσεις της συγκεκριμένης υπόθεσης σε συνδυασμό με την γενικευμένη κατάσταση που επικρατεί στην αγορά ενέργειας σε σχέση με τα ζητήματα της Καταγγελίας που εξετάστηκαν, η Αρχή προκρίνει ως ενδεδειγμένη αντιμετώπιση την προσωρινή επιφύλαξη επιβολής κυρώσεων με βάση τις διαπιστώσεις που προκύπτουν από την παρούσα αξιολόγηση – η οποία λαμβάνει χώρα με αφορμή και στο πλαίσιο της υπόψη Καταγγελίας που έχει υποβληθεί από την NRG – ώστε να συμπεριληφθεί η εξέταση των πρακτικών της Volton στον ευρύτερο έλεγχο που τελεί σε εξέλιξη για την αξιολόγηση της διαμόρφωσης των κυμαινόμενων τιμολογίων και την τήρηση της αρχής της διαφάνειας από το σύνολο των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, ώστε να αντιμετωπιστεί σε ενιαία και ισότιμη βάση.

Για τους παραπάνω λόγους

Αποφασίζει

1. Αποδέχεται εν μέρει την υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι- Ι-298226/01-12-2020 καταγγελία της εταιρείας με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» κατά της εταιρείας με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.».
2. Διαπιστώνει ότι η Εταιρεία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» παραβίασε τις υποχρεώσεις της εκ του κείμενου ρυθμιστικού πλαισίου (άρθρα 46 και επ., ιδ. 49, 138, 140 ν. 4001/2011, άρθρα 11, 14, 17, 18, 27 και 28 ΚΠΗΕ, Παραρτήματα ΚΠΗΕ: Ι – Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη και ΙΙ - Βασικές Αρχές Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας) : α) περί πλήρους, διαφανούς και ακριβούς ενημέρωσης των Καταναλωτών σχετικά με την λειτουργία της ρήτρας αναπροσαρμογής στα τιμολόγια της και β) περί ορθής εφαρμογής της συγκεκριμένης ρήτρας στις χρεώσεις τιμολογίου που προκύπτουν.
3. Απευθύνει σύσταση και καλεί την «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» προκειμένου να τηρείται προσηκόντως το κείμενο πλαίσιο εφεξής.
4. Επιφυλάσσεται ως προς την επιβολή περαιτέρω κυρώσεων όσον αφορά στην κατάλληλη επισήμανση και τη μεθοδολογία υπολογισμού της ρήτρας αναπροσαρμογής και

παραπέμπει για την τελική αξιολόγηση του εν λόγω ζητήματος στην ευρύτερη διερεύνηση που διενεργεί η ΡΑΕ αναφορικά με τις πρακτικές του συνόλου των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας ως προς τη διαμόρφωση της Χρέωσης Προμήθειας στα κυμαινόμενα τιμολόγια.

Η παρούσα Απόφαση κοινοποιείται στην εταιρεία με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.», καθώς και στην εταιρεία με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» και αναρτάται στην ιστοσελίδα της Αρχής.

Αθήνα, 01.07.2021

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Επικ. Καθ. Αθανάσιος Δαγούμας

Σύμφωνα με τη διάταξη της παραγράφου 2 του άρθρου 32 του ν. 4001/2011, όπως ισχύει κατά των αποφάσεων της ΡΑΕ χωρεί αίτηση αναθεώρησης, η οποία ασκείται μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από τη δημοσίευση ή την κοινοποίηση της απόφασης.