

Προς
Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων -ΡΑΑΕΥ
Υπόψη: κου Αθανάσιου Δαγούμα – Προέδρου

Αθήνα, 25 Απριλίου 2024

Θέμα: Προτάσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ενώσεων Καταναλωτών – Π.ΟΜ.Ε.Κ. “Η Παρέμβαση”, στη ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΡΑΑΕΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΣΚΟΠΟΥΜΕΝΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΩΝ ΑΡΘΡΩΝ 39, 42, 15, 18 ΚΑΙ 28 ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΓΝΩΜΗΣ ΡΑΑΕΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών Π.ΟΜ.Ε.Κ. “Η Παρέμβαση” επισημαίνουν ότι, η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ της ΡΑΑΕΥ επικαιροποιεί εν μέρει τα δικαιώματα των καταναλωτών στα πλαίσια της οδηγίας 2019/944, όπως ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο. Ειδικότερα, εστιάζεται στο δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή, στην εξόφληση λογαριασμών, στο περιεχόμενο αίτησης της προσφοράς προμήθειας και τέλος στη σύναψη της σύμβασης, με την τροποποίηση των αντίστοιχων άρθρων του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ) και του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου (ΚΠΦΑ).

Στα πλαίσια της εν λόγω διαβούλευσης, η αλλαγή προμηθευτή ως βασικό δικαίωμα ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή θεωρούμε ότι είναι αρκετά σημαντικό και βρίσκεται σε εναρμόνιση με το νέο ενωσιακό νομοθετικό πλαίσιο για την ενεργειακή μετάβαση. Ωστόσο, όπως και στο παρελθόν έχουμε επανειλημμένως αναφέρει και διαπιστώσει, η αγορά ενέργειας δεν λειτουργεί προς όφελος των καταναλωτών, εμφανίζει σοβαρές δυσλειτουργίες και στρεβλώσεις με αυθαίρετες, αδιαφανείς και καταχρηστικές πρακτικές από μέρους των προμηθευτών ενέργειας, με αποτέλεσμα η πλειοψηφία των καταναλωτών να μην τους εμπιστεύεται και να τους προκαλεί σύγχυση.

Ειδικότερα, διαπιστώνεται αδιαφάνεια στους συμβατικούς όρους, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στον τρόπο διαφήμισης και στις προσφορές, πολύπλοκοι και μη κατανοητοί λογαριασμοί, με πλήθος επιπρόσθετων άσχετων χρεώσεων που επιβαρύνουν δυσανάλογα τα νοικοκυριά. Επιπρόσθετα, να επισημάνουμε ότι οι προμηθευτές ενέργειας αρνούνται να προβούν σε ρύθμιση της οφειλής των πελατών τους και συγκεκριμένα, είτε δεν δέχονται διακανονισμό, είτε τους υποχρεώνουν να προπληρώσουν το 40-60% του συνολικού ποσού, ενώ το χρονικό διάστημα των δόσεων είναι αρκετά σύντομο. Το αποτέλεσμα είναι ότι οι καταναλωτές που είναι καλόπιστοι και επιθυμούν να είναι τυπικοί στις συμβατικές τους υποχρεώσεις, αλλά εκ των πραγμάτων αδυνατούν να ανταπεξέλθουν λόγω οικονομικών δυσκολιών, να συσσωρεύουν οφειλές παρά τη θέλησή τους. Είναι αξιοσημείωτο να αναφέρουμε ότι, σε πρόσφατη έρευνα της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ το 67,23 δήλωσε ότι οι προμηθευτές ενέργειας δεν αντιμετωπίζουν τους καταναλωτές χαμηλού εισοδήματος με δίκαιο τρόπο και ιδιαίτερα τη διευκόλυνσή τους μέσω της δυνατότητας ρύθμισης οφειλών περισσότερων δόσεων (περισσότερα για την έρευνα [εδώ](#)).

Επίσης, η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) ανακοίνωσε πρόσφατα στοιχεία για τον κίνδυνο φτώχειας, όπως προκύπτουν από την Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών (SILC), έτους 2023, με περίοδο αναφοράς εισοδήματος το έτος 2022. Με βάση τα στοιχεία της Έρευνας **ο πληθυσμός που βρίσκεται σε κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικό αποκλεισμό ανέρχεται στο 26,1% του πληθυσμού της Χώρας (2.658.400 άτομα).**

Ως εκ τούτου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ιδιαίτερα δυσμενείς οικονομικές συνθήκες που βιώνουν τα ελληνικά νοικοκυριά με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζουν δυσκολίες επιβίωσης και οδηγούνται αναπόφευκτα σε ενεργειακή φτώχεια. Σύμφωνα με την ως άνω έρευνα της Ε.Κ.ΠΟΙ.Ζ.Ω, περίπου το 80% των νοικοκυριών έχουν περιορίσει τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, περισσότερο από το 75% τη χρήση θέρμανσης και περίπου το 50% τη χρήση ζεστού νερού για να μπορούν να πληρώσουν την ενέργεια! Συνολικά δε, το 47,5% των νοικοκυριών δήλωσε ότι δυσκολεύεται να ανταπεξέλθει στις μηνιαίες δαπάνες, μόνο το 33,62% μπορεί να τα βγάλει πέρα με το τρέχον εισόδημα και το 10,5% ζει άνετα.

Κατόπιν των ως άνω λεχθέντων, ο όρος «αποτροπή της καταχρηστικής άσκησης αλλαγής προμηθευτή από στρατηγικούς κακοπληρωτές με επακόλουθο τη συσσώρευση ανεξόφλητων οφειλών προς τους Προμηθευτές» θεωρούμε ότι δεν συνάδει:

- κατά πρώτον με την ενέργεια ως κοινωνικό αγαθό και καθολική υπηρεσία, η οποία θα πρέπει να είναι προσιτή, προσβάσιμη, καθαρή/πράσινη, ώστε ο καταναλωτής να είναι ενεργός, συμμετοχικός και να απολαμβάνει τα οφέλη της ενεργειακής μετάβασης.
- Κατά δεύτερον, ο κύριος στόχος του Κράτους για την αγορά ενέργειας θα πρέπει να εστιάζεται στο να είναι ανταγωνιστική, επικεντρωμένη στον καταναλωτή, ευέλικτη και χωρίς διακρίσεις.
- Κατά δε τρίτον, λόγω των σοβαρών οικονομικών ζητημάτων που αντιμετωπίζουν τα νοικοκυριά στην Ελλάδα σε όλους τους τομείς, συχνά αδυνατούν να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις, όπως επί παραδείγματι είναι ο τομέας της ενέργειας και ως εκ τούτου, ουδόλως είναι επιλογή τους να είναι εκπρόθεσμοι στην αποπληρωμή των οφειλών τους!

Τα ως άνω επιβαρύνουν δυσανάλογα τα ευάλωτα νοικοκυριά, τα οποία χρήζουν περαιτέρω προστασίας και στήριξης από το κράτος μέσω της υιοθέτησης ολοκληρωμένης προσέγγισης π.χ. στο πλαίσιο της ενεργειακής και κοινωνικής πράσινης πολιτικής. Επιπλέον, τα μέτρα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν κοινωνικές πολιτικές, όπως μεταξύ άλλων βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης της κατοικίας των νοικοκυριών, ιδίως των ευάλωτων με χρηματοδότηση 100%, τα οποία θα πρέπει να προσφέρονται και μέσω των προμηθευτών, οι οποίοι δεν θα πρέπει να εστιάζουν μόνο στην κερδοφορία τους. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δημοσιεύσει μια σειρά συστάσεων σχετικά με μέτρα και πολιτικές που μπορούν να υιοθετήσουν οι χώρες της ΕΕ για την αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας ([εδώ](#)).

Επιπρόσθετα, θα ήταν επίσης σκόπιμο να ενημερώνονται προσηκόντως οι καταναλωτές από τους προμηθευτές στις περιπτώσεις, ιδίως, αμφισβήτησης των λογαριασμών τους αλλά και αδυναμίας πληρωμής, αναφορικά με τα εργαλεία καταγγελιών, όπως μέσω της πλατφόρμας MyRAE, τους Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, την προσφυγή στον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή και στις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών.

Εν κατακλείδι, η αγορά ηλεκτρισμού θα πρέπει να τηρεί τους όρους της κοστοστρέφειας, της διαφάνειας των όρων προμήθειας των τιμολογίων, ώστε να ενισχύεται ο ανταγωνισμός και να μην επωμίζονται συνέχεια οι καταναλωτές τις αυξήσεις στις ρυθμιζόμενες χρεώσεις και την κοινωνική πολιτική του Κράτους (ΥΚΩ και ΕΤΜΕΑΡ). Οι χρεώσεις στο λογαριασμό ρεύματος, οι οποίες δεν σχετίζονται με την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας, είναι ένας επιπρόσθετος επιβαρυντικός παράγοντας, καθ' ότι δε διευκολύνει στην κατανόηση των τιμολογίων και στη σύννομη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας από τους καταναλωτές.

Είναι, συνεπώς, επιτακτική ανάγκη να θεσπιστούν κανόνες σε εθνικό επίπεδο που θα προστατεύουν, θα ενημερώνουν και θα στηρίζουν τους καταναλωτές ως προς τα δικαιώματά τους και παράλληλα θα υποχρεώνουν τους προμηθευτές ενέργειας να τηρούν τους κανόνες της διαφάνειας, της απλότητας, της κοστοστρέφειας και της συγκρισιμότητας των τιμολογίων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με κύριο σκοπό τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων και των ευπαθών ομάδων. Η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων είναι επιβεβλημένη ως προς την ουσιαστική και αποτελεσματική αντιμετώπιση των θεμάτων που αναλύσαμε ως άνω, σύμφωνα και με τους στρατηγικούς στόχους της Ε.Ε. για την πράσινη μετάβαση.

Προτάσεις κατά άρθρο:

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες,

1. Άρθρο 42, Δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή
Στην παρ. 2 θεωρούμε ότι το διάστημα «των πέντε (5) ημερών» θα πρέπει να περιοριστεί στις τρεις (3) στα πλαίσια ενός συντομότερου δυνατού χρονικού διαστήματος όπως ορίζει η Οδηγία.
2. Άρθρο 39, Εξόφληση λογαριασμών
-Στην παρ. 3 «το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται καθώς και τον υπολογισμό της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις» θεωρούμε ότι θα πρέπει να απαλειφθεί.

-Στην παρ. 4 «Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία αποστολής αυτού και δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες για Μικρούς Πελάτες», προτείνουμε να επιμηκυνθεί σε τριάντα (30) ημέρες.

-Στην παρ. 5 «Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας υπενθυμίζοντας του την οφειλή και προσφέροντας του τη δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις. Ο αριθμός των δόσεων δεν δύναται να είναι μικρότερος από έξι (6) δόσεις», θα πρέπει να προστεθεί το χρονικό διάστημα των δέκα ημερών στα πλαίσια του ν.3758/2009 όπως ισχύει και συγκεκριμένα «Η τηλεφωνική επικοινωνία για την ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη απαίτηση επιτρέπεται μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα...» και ο αριθμός των δόσεων προτείνουμε να μην είναι μικρότερος από δώδεκα (12) δόσεις.

-Στην παρ. 6 «Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής οφείλει να επικοινωνήσει με τον Πελάτη εντός δέκα (10) ημερών για να του προσφέρει πρόταση διακανονισμού οφειλής σε δόσεις..» προτείνουμε αν παρέλθει η τρίτη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης.

-Στην παρ. 6β. «Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης δεν δεχτεί τον διακανονισμό, ο Προμηθευτής υποβάλλει Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή...», προτείνουμε να προστεθεί «δεν δεχτεί **αναπιλόγητα τον διακανονισμό**» (π.χ. περιπτώσεις ευάλωτων καταναλωτών -ΚΟΤ, επιτακτική ανάγκη προστασία τους).

-Στην παρ. 7. «...ο Πελάτης δεν εξοφλήσει ή δεν διακανονίσει την οφειλή εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή Εντολής Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου...» προτείνουμε να αλλάξει στους δύο μήνες.

-Στην παρ. 9. «Η Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου αίρεται αυτόματα από τον αρμόδιο Διαχειριστή εξήντα (60) μήνες μετά την υποβολή της...» προτείνουμε να μειωθεί στους δώδεκα (12) μήνες μετά την υποβολή της.

-Στην παρ. 11 «...και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής...», να προστεθούν οι φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ελληνικός Ενεργειακός, Συνήγορος του Καταναλωτή ...) καθώς και οι πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών.

-Επίσης, στην ίδια παρ. «...Σε περίπτωση που απορριφθεί η προσφυγή του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας..», προτείνουμε να απαλειφθεί.

-Επίσης, στην ίδια παρ. «...Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεση του να ασκήσει το παραπάνω

δικαίωμα. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα κατ' ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λύση της σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες... » προτείνουμε να διαγραφεί για το γεγονός ότι είναι ιδιαίτερα επαχθές για τον καταναλωτή, καθ' ότι δεν έχει αποφανθεί το αρμόδιο όργανο ως προς την έκβαση της υπόθεσής του.

-Στην παρ. 12 «...ή διακανονισμού παλαιότερων οφειλών, ιδίως μέσω δόσεων...», προτείνουμε να προστεθεί **άτοκων** δόσεων.

-Στην ίδια παρ. «...Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε ηλεκτρική ενέργεια έκαστου Πελάτη...», προτείνουμε να προστεθεί «καθώς και διασφάλιση συνθηκών αξιοπρεπούς διαβίωσης».

3. Μεταβατική διάταξη σχετικά με την πρώτη εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 39 για την υποβολή Εντολών Επισήμανσης Πελάτη ως υπερήμερου
-«...οι οποίες έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες από την 1η.1.2020 και μετά...», προτείνουμε να περιοριστεί και να έχει ισχύ «από την 1η.1.2023».
4. Στο Άρθρο 15, Περιεχόμενο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας «... Με την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, παρέχεται απλή εξουσιοδότηση προς τον νέο Προμηθευτή από τον Πελάτη, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, τυχόν ιστορικό Εντολών Επισήμανσης Πελάτη ως υπερήμερου ή/και απενεργοποίησης φορτίου μετρητή, κατά το άρθρο 39 του παρόντος, καθώς και τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς. Η παροχή εξουσιοδότησης για τα ανωτέρω αναγράφεται υποχρεωτικά σε ευδιάκριτο σημείο της Αίτησης», προτείνουμε να προβλεφθεί ρητή συγκατάθεση και όχι απλή εξουσιοδότηση και επίσης να ληφθούν υπόψη οι διατάξεις περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων και ειδικότερα κατάρτιση προφίλ για την επίτευξη του εκάστοτε επιδιωκόμενου σκοπού επεξεργασίας ως προς το ιστορικό εντολών επισήμανσης πελάτη ως υπερήμερου.

Τα ίδια σχόλια ισχύουν και για το φυσικό αέριο.

Για την Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. & την ΠΟΜΕΚ "Η Παρέμβαση"
Η Πρόεδρος



Παναγιώτα Καλαποθαράκου
Νομικός