

Αθήνα, 26 Απριλίου 2024
Αριθμός Πρωτ. : ΕΠΑ / 501

Προς : Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων

Θέμα : Δημόσια Διαβούλευση επί της σκοπούμενης τροποποίησης των διατάξεων των άρθρων 39, 42, 15, 18 και 28 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, για την υποβολή γνώμης ΡΑΑΕΥ αναφορικά με το πλαίσιο αλλαγής Προμηθευτή

Αξιότιμοι/ες κύριοι/ες,

Αναγνωρίζουμε ότι καταβάλλεται σημαντική προσπάθεια προκειμένου να εξισορροπηθούν αφενός το δικαίωμα των καταναλωτών για την ελεύθερη, πραγματική και εύκολη αλλαγή προμηθευτή και αφετέρου η ανάσχεση της διόγκωσης των ανεξόφλητων οφειλών των καταναλωτών προς τους προμηθευτές και η βιωσιμότητα των προμηθευτών. Σχετικά με αυτά τα δύο σημεία, η εταιρεία μας θεωρεί πως πρέπει όλοι οι μικροί καταναλωτές να προστατευθούν από αθέμιτες πρακτικές και να έχουν τη δυνατότητα να αλλάζουν προμηθευτή χωρίς περιορισμούς, αλλά και όλοι οι προμηθευτές πρέπει να έχουν το δικαίωμα διεκδίκησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, μέσω της δυνατότητας υποβολής εντολής απενεργοποίησης μετρητή, προκειμένου να εξασφαλιστεί η οικονομική σταθερότητα στην αγορά ενέργειας προς όφελος των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό θέτουμε υπόψη σας τους ακόλουθους προβληματισμούς μας:

1. Δυσανάλογος περιορισμός συμβατικών δικαιωμάτων των προμηθευτών

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι προτεινόμενες ρυθμίσεις αφορούν σε τροποποιήσεις των άρθρων 39 και 42 του ΚΠΗΕ και όχι του άρθρου 21 του ΚΠΗΕ παρακαλούμε να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

Η θέσπιση οποιασδήποτε διαδικασίας για την επισήμανση των καταναλωτών ως υπερήμερων δεν μπορεί να περιορίζει υπέρμετρα το δικαίωμα του προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση σε περίπτωση μη ομαλής εξέλιξής της. Οι εν ισχύ ρυθμίσεις του ΚΠΗΕ (άρθρο 21) προβλέπουν ότι ο Προμηθευτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας σε δύο περιπτώσεις: α) όταν ο πελάτης έχει καταστεί υπερήμερος ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από τη σύμβαση με την επιφύλαξη των ειδικότερων διατάξεων που ισχύουν για τους ευάλωτους πελάτες και β) όταν ο πελάτης παραβαίνει όρους της

σύμβασης οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί ως ουσιώδεις για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα ημερών.

Σε σχέση με την υπό (α) περίπτωση, ο Προμηθευτής οφείλει να τηρήσει τις προβλεπόμενες υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 6 του άρθρου 39 του ΚΠΗΕ, δηλαδή αφού πρώτα απαιτήσει το ποσό της ανεξόφλητης οφειλής με τον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης που θα στείλει στον πελάτη και αφού παρέλθει άπρακτη και η 2η κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης και τελικά η ληξιπρόθεση οφειλή δεν εξοφληθεί εντός 10 ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, τότε ο Προμηθευτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση

Αναφορικά με την υπό (β) περίπτωση όταν ο πελάτης παραβαίνει όρους της σύμβασης, ο προμηθευτής θέτει προθεσμία 30 ημερών στον πελάτη να προβεί στην άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας και σε περίπτωση που η προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο προμηθευτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση. Δηλαδή στην περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών ο προμηθευτής μπορεί να «διακόψει» την πορεία συσσώρευσης οφειλών ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα: άπρακτη παρέλευση εξόφλησης δύο λογαριασμών, ενημέρωση καταναλωτή για επικείμενη αποκοπή, +10 ημέρες προθεσμία εξόφλησης, καταγγελία. Σημειώνεται ότι στην πράξη οι προθεσμίες που παρέχονται στους καταναλωτές είναι πολύ μεγαλύτερες λαμβάνοντας υπόψη τα πληροφοριακά συστήματα κάθε προμηθευτή.

Με τις υπό διαβούλευση ρυθμίσεις προτείνεται: άπρακτη παρέλευση εξόφλησης δύο λογαριασμών, +10 ημέρες για ενημέρωση του πελάτη για σχήματα διακανονισμού, άγνωστο χρονικό διάστημα απόκρισης του πελάτη (θετική ή αρνητική), επισήμανση του πελάτη ως υπερήμερου και αντίστοιχης ενημέρωσης του καταναλωτή, +20 ημέρες προθεσμία εξόφλησης από τον πελάτη από την εντολή επισήμανσης ως υπερήμερου, εντολή απενεργοποίησης, καταγγελία σύμβασης.

Γίνεται αντιληπτό ότι αν κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα ο προμηθευτής δεν έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση και να διακόψει την παροχή ενέργειας, ο χρόνος συσσώρευσης χρεών με τις υπό διαβούλευση ρυθμίσεις θα έχει υπερβεί κατά τουλάχιστον ένα μήνα το χρόνο του υφιστάμενου πλαισίου, υπερβαίνοντας αντίστοιχα και τους 4 λογαριασμούς. Με το προτεινόμενο πλαίσιο όχι μόνο δεν μπορεί να γίνει ανάσχεση, αλλά διογκώνεται το συσσωρευμένο χρέος, ανεξάρτητα αν τελικά ο οφειλέτης πελάτης θα αλλάξει ή όχι προμηθευτή.

Επομένως, η πρότασή μας είναι, να μπορεί ο προμηθευτής να προβαίνει σε **εντολή απενεργοποίησης του μετρητή προς τον Διαχειριστή το αργότερο εντός 20 ημερών από την λήξη του δεύτερου (2ου) ληξιπρόθεσμου λογαριασμού**, αφού προηγουμένως ο πελάτης ενημερωθεί με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο. Μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα, ο Προμηθευτής θα οφείλει

να επικοινωνήσει με τον Πελάτη για σύναψη διακανονισμού, η άρνηση του οποίου θα οδηγήσει σε Επισήμανση και στη συνέχεια σε εντολή απενεργοποίησης.

2. Δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος υποβολής εντολής απενεργοποίησης από τον προηγούμενο Προμηθευτή.

Στο κείμενο της διαβούλευσης, αναφέρεται στο άρθρο 39 πως ο παλιός Προμηθευτής έχει δικαίωμα να υποβάλει Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου, χωρίς να προβλέπονται επόμενα βήματα σε αυτή τη διαδικασία. Επιπροσθέτως, η εντολή απενεργοποίησης μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, προβλέπεται στην παράγραφο 7 μόνο για τον τρέχοντα Προμηθευτή. Αυτή η ασυμμετρία, θεωρούμε ότι αποτελεί διακριτική μεταχείριση εις βάρος προηγούμενων προμηθευτών, οι οποίοι επί της ουσίας δεν έχουν κάποιο τρόπο αποτελεσματικής διεκδίκησης ληξιπρόθεσμων οφειλών πέρα από την προσφυγή στη δικαιοσύνη, με το χρόνο και το κόστος που αυτή συνεπάγεται. Η στέρηση αυτού του δικαιώματος από τον παλιό Προμηθευτή, σε συνδυασμό με το μεγάλο χρονικό διάστημα έως τις εντολές επισήμανσης και απενεργοποίησης, καθιστά πρακτικά την εντολή απενεργοποίησης απίθανη μέχρι ένας πελάτης να συσσωρεύσει ληξιπρόθεσμες οφειλές σε τρεις προμηθευτές, ώστε να μην έχει πλέον δικαίωμα άλλης αλλαγής Προμηθευτή. Ωστόσο, η διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή δεν πρέπει να σχετίζεται με τις διαδικασίες διεκδίκησης ληξιπρόθεσμων οφειλών από τους Προμηθευτές και η εντολή απενεργοποίησης μετρητή είναι ένα ύστατο μέσο που έχει σημαντικό ρόλο σε αυτές τις διαδικασίες. Θεωρούμε πως κάθε Πελάτης έχει το δικαίωμα να αλλάξει Προμηθευτή εάν το επιθυμεί, αλλά οι παλαιοί Προμηθευτές του έχουν επίσης το δικαίωμα να διεκδικήσουν τα ποσά που τους οφείλονται ακόμα και μετά την αλλαγή αυτή. Διαφορετικά, οι Προμηθευτές αναλαμβάνουν πολύ μεγάλο χρηματοοικονομικό κίνδυνο, όχι μόνο για τις οφειλές που αφορούν τους ίδιους, αλλά και για όλες τις οφειλές που εισπράττουν και αποδίδουν σε τρίτους.

Επομένως, η πρότασή μας είναι, στην περίπτωση που **ο τελικός λογαριασμός καθίσταται ληξιπρόθεσμος, ο παλιός Προμηθευτής να διατηρεί το δικαίωμα υποβολής στον Διαχειριστή εντολής απενεργοποίησης της παροχής του πρώην Πελάτη εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών από την λήξη του λογαριασμού αυτού.** Τονίζεται πως το δικαίωμα υποβολής επισήμανσης και απενεργοποίησης μετρητή από παλιό προμηθευτή πρέπει να συνδέεται με την ημερομηνία λήξης του τελικού λογαριασμού και όχι με την ημερομηνία έναρξης ισχύος της νέας Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή, καθώς οι διαδικασίες λήψης τελικής μέτρησης από το Διαχειριστή είναι σε πολλές περιπτώσεις χρονοβόρες, καθυστερώντας συνεπακόλουθα και την έκδοση τελικού λογαριασμού. Το εν λόγω διάστημα έξι μηνών, θα ισχύει με την προβλεπόμενη προϋπόθεση ότι ο παλιός Προμηθευτής έχει επικοινωνήσει με τον πελάτη, έχει προτείνει σχήμα

διακανονισμού για την τακτοποίηση της οφειλής και τον έχει επισημάνει ως υπερήμερο στην περίπτωση που δεν δεχτεί το σχήμα διακανονισμού ή δεν έχει εξοφλήσει την ληξιπρόθεσμη οφειλή, όπως ακριβώς προβλέπεται και για τον τρέχοντα Προμηθευτή.

Επίσης, προκειμένου να διευκολύνονται οι Πελάτες με ευνοϊκούς διακανονισμούς που επιμερίζουν τις οφειλές σε μεγάλο αριθμό δόσεων, θα πρέπει, αν ο πελάτης προβεί σε διακανονισμό της οφειλής και αθετήσει την συμφωνία, η υποβολή της Εντολής Επισήμανσης και υποβολή της εντολής απενεργοποίησης μετρητή να μπορεί να γίνει **εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία λύσης του όποιου διακανονισμού.**

3. Διαδικασίες αλλαγής Προμηθευτή για Μεγάλους Πελάτες.

Σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο τα κράτη μέλη οφείλουν να θεσπίζουν μέτρα προστασίας, ιδίως για τους οικιακούς πελάτες και τις μικρές επιχειρήσεις. Οι διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή στοχεύουν, όπως προαναφέρθηκε, στην άμεση και αποτελεσματικότερη προστασία προσώπων καταναλωτών που την έχουν αντικειμενικά ανάγκη εξαιτίας της απειρίας τους περί θεμάτων που αφορούν τη λειτουργία της αγοράς, της μικρότερης συγκριτικά με τους αντισυμβαλλομένους τους οικονομικής δύναμης ή, ενδεχομένως, κοινωνικής θέσεως και συνακόλουθα της διαπραγματευτικής αδυναμίας, στοιχεία που μπορούν πολύ εύκολα να οδηγήσουν σε μία αγορά μέσα στην οποία δεν θα είναι κυρίαρχος η συμβατική ελευθερία. Όσοι, επιχειρηματικά, δρουν παράλληλα στην αγορά, δεν έχουν ανάγκη ειδικής προστασίας, ο ένας απέναντι στον άλλον, λόγω του ότι βρίσκονται σε κατάσταση διαπραγματευτικής και οικονομικής ισορροπίας και είναι επαρκώς ενημερωμένοι. Η διαπραγματευτική αυτή αδυναμία δεν εξαρτάται από την προϋφιστάμενη υποκειμενική κατάσταση και τις προσωπικές συνθήκες ενός προσώπου, αλλά θα πρέπει να εξετάζεται στο πλαίσιο ορισμένης σύμβασης, ή συναλλακτικής επαφής, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τους όρους και τον σκοπό αυτής. Το περιθώριο εκτίμησης που καταλείπεται στα κράτη μέλη δεν μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να καθίσταται κενό περιεχομένου το δικαίωμα της πραγματικής δυνατότητας ευχερούς αλλαγής προμηθευτή, όπως αυτό απορρέει από τις διατάξεις της Οδηγίας 2019/944 ΕΕ. Εντούτοις, Οι Μεγάλοι Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και έχουν ενεργειακές ανάγκες που δεν μπορούν να συγκριθούν με αυτές των υπόλοιπων κατηγοριών, για αυτό και πρέπει να εξαιρεθούν από το πεδίο εφαρμογής της συγκεκριμένης διαβούλευσης.

Με βάση τους αντίστοιχους Κώδικες Προμήθειας, οι Μεγάλοι Πελάτες στην ηλεκτρική ενέργεια είναι οι Μη Οικιακοί με ισχύ μεγαλύτερη από 25kVA και στο φυσικό αέριο είναι οι πελάτες Χαμηλής Πίεσης με κατανάλωση πάνω από 1GWh ανά έτος καθώς και οι πελάτες Μέσης και Υψηλής Πίεσης. Στους πελάτες αυτούς, με βάση το άρθρο 11 στους δυο κώδικες, δύνανται να προσφέρονται ειδικά τιμολόγια κατόπιν συμφωνίας Πελάτη και Προμηθευτή. Αυτές οι ειδικές

εμπορικές συμφωνίες περιλαμβάνουν σύνθετα τιμολόγια με ειδικούς όρους που δεσμεύουν τόσο τον πελάτη, όσο και τον προμηθευτή και πολλές φορές συνδέονται και με άλλες συμβάσεις, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση προθεσμιακών προϊόντων τα οποία αγοράζονται από τον Προμηθευτή για να καλυφθούν οι απαιτήσεις του εκάστοτε Πελάτη σε ότι αφορά την τιμή. Σε αυτές τις περιπτώσεις πελατών, εκτός από την εξειδίκευση και την πολυπλοκότητα, πρέπει να συνεκτιμηθεί ότι οι καταναλώσεις, άρα και οι λογαριασμοί, είναι διαφορετικής τάξης μεγέθους από ότι των μικρότερων πελατών, επιφέροντας πολύ μεγάλο ρίσκο στον Προμηθευτή σε περιπτώσεις μη έγκαιρης εξόφλησης.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι στο πλαίσιο προώθησης των διμερών συμφωνιών πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας και της ενεργούς συμμετοχής των μεγάλων πελατών στην αγορά ενέργειας, είτε αυτοτελώς, είτε μέσω ΦΟΣΕ, καθίσταται ιδιαίτερα δυσχερής η τήρηση του προτεινόμενου πλαισίου για ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Επομένως, η πρότασή μας είναι, οι διατάξεις του άρθρου 11 για ελεύθερες διαπραγματεύσεις όρων τιμολογίων μεταξύ των δύο μερών, να περιλαμβάνουν και τους όρους που σχετίζονται με την διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών και την παύση εκπροσώπησης των μεγάλων πελατών. Δηλαδή, **για τους Μεγάλους Πελάτες δεν θα πρέπει να ακολουθείται η τυποποιημένη διαδικασία του υπό διαβούλευση πλαισίου.**

4. Λοιπά ζητήματα διατύπωσης ή περαιτέρω διευκρινίσεων

- Να διευκρινισθεί τι ισχύει στην περίπτωση που μετά την μετάβαση πελάτη σε νέο προμηθευτή, αυτός επισημανθεί από τον προηγούμενο προμηθευτή με τον μέγιστο αριθμό επισημάνσεων. Σε αυτή την περίπτωση, ο νέος Προμηθευτής δεν έχει τη δυνατότητα να επισημάνει ξανά τον Πελάτη, επομένως ούτε να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή του εν λόγω Πελάτη σε περίπτωση συσσώρευσης ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τέτοιες περιπτώσεις αναμένεται να προκύψουν μαζικά κατά την εφαρμογή της μεταβατικής διάταξης που προβλέπει αναδρομικές επισημάνσεις πελατών. Όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω, θεωρούμε πως η διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή θα πρέπει να είναι ανεμπόδιστη, αλλά το δικαίωμα επισημάνσεων και υποβολής εντολής απενεργοποίησης εάν προκύψουν ληξιπρόθεσμες οφειλές πρέπει να ισχύει σε κάθε περίπτωση τόσο για παλαιό όσο και για νέο Προμηθευτή. (Άρθρο 42)
- Σχετικά με τον αριθμό των επισημάνσεων, οι τρεις επισημάνσεις σε ευρεία κλίμακα κρίνονται ως πολλές καθώς οδηγούν σε αυξημένες ληξιπρόθεσμες οφειλές και κινδύνους για τους Προμηθευτές και την λιανική αγορά γενικότερα, ενισχύοντας τη θέση των στρατηγικών κατοκληρωτών έναντι των υπολοίπων συμμετεχόντων στην αγορά. Για την αναστολή του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή και προκειμένου να υπάρχει

αναλογικότητα με βάση την κατηγορία πελάτη, προτείνουμε το όριο των τριών επισημάνσεων να ισχύει μόνο για τους Ευάλωτους Πελάτες, για τους Οικιακούς το όριο να είναι οι δύο επισημάνσεις, για τους Μη Οικιακούς πελάτες που δεν ανήκουν στην κατηγορία Μεγάλων Πελατών το όριο να είναι η μία επισημάνση και για τους Μη Οικιακούς Μεγάλους Πελάτες, όπως αναλύθηκε ανωτέρω, να μην υπάρχει όριο επισημάνσεων, αλλά να εφαρμόζονται οι σχετικοί όροι που θα περιλαμβάνονται στις συμβάσεις τους. (Άρθρο 42, παρ. 4)

- Να αποσαφηνιστεί ότι οι ληξιπρόθεσμες οφειλές αφορούν Λογαριασμό Κατανάλωσης, δηλαδή στο σύνολο των χρεώσεων και των τελών που σχετίζονται με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, ήτοι τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και τις Λοιπές Χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους. Αυτή τη στιγμή υπάρχουν αρκετές και διαφορετικές σχετικές αναφορές στο κείμενο, οι οποίες είναι ανοιχτές σε διάφορες ερμηνείες. (Άρθρο 39)
- Να διευκρινιστεί ότι η γραπτή ενημέρωση εμπεριέχει την επικοινωνία με κάθε πρόσφορο ηλεκτρονικό μέσο εφόσον το έχει επιλέξει ο καταναλωτής κατά τη σύναψη της σύμβασής του. (Άρθρο 39)
- Να διευκρινιστεί η διαδικασία υποβολής εντολής επισημάνσης, ειδικά αναφορικά με τη μεταβατική διάταξη και την πρώτη υποβολή Εντολών Επισημάνσης Πελάτη ως υπερήμερου. Αυτή τη στιγμή δεν είναι σε γνώση μας η διαδικασία υποβολής επισημάνσεων ή λήψης της σχετικής πληροφορίας, η οποία καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ομαλή και αποδοτική εφαρμογή του προβλεπόμενου πλαισίου. Προκειμένου να αξιολογηθεί η διαδικασία, τόσο για τις αναδρομικές επισημάνσεις της μεταβατικής διάταξης, όσο και για τη συνέχεια, θα πρέπει να υπάρξει κατάλληλη ενημέρωση σχετικά με το χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τις ανταλλασσόμενες πληροφορίες, τις προσβάσεις και την προστασία δεδομένων κλπ. (Άρθρο 39)

Παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Με εκτίμηση,



Ζαΐρα Τριβυζά,

Διευθύντρια Προμήθειας Ενέργειας και Ρυθμιστικών Υποθέσεων