



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 14 Ιανουαρίου 2019
Αριθ. Πρωτ. :1919

ΠΡΟΣ:

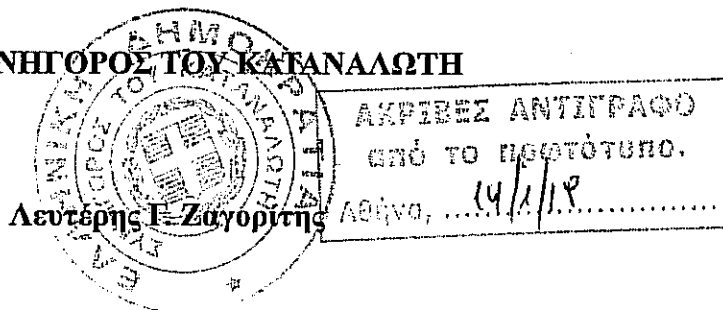
Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Νίκης 5
10563 Σύνταγμα

ΘΕΜΑ: “Απάντηση στο υπ' αριθ. 1281-08/01/2019 έγγραφό σας”

Σε απάντηση του ως άνω εγγράφου σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, δύναται να προβαίνει στη έκδοση Συστάσεων και υποδείξεων προς τους προμηθευτές, κατ' άρθρο 3 παρ. 1 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, η Αρχή μας έχει ήδη προβεί στην έκδοση της με αρ. πρωτ. 49924/23-11-2018 έγγραφης παρέμβασης και του με αρ. πρωτ. 791/08-01-2019 εγγράφου Πορίσματος- Σύστασης προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. οποίες σας διαβιβάζονται συνημμένα.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, ...14/1/19.....

Συνημμένα έγγραφα:

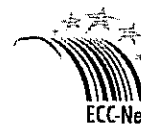
- 1) Υπ. αριθμ. 791/8-1-2019 έγγραφο Πόρισμα-Σύσταση
- 2) Υπ.αριθμ. 49924/23.11.2018 έγγραφο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 8-1-2019

Ηλεκτρον. Δ/ση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr Αριθ. Πρωτ. :791

ΠΡΟΣ:

κ. Εμμανουήλ Παναγιωτάκη
Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο
ΔΕΗ ΑΕ
Χαλκοκονδύλη 30
10342 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Πόρισμα – Σύσταση

Όπως σας επισημάναμε και στο με αρ. πρωτ. 49924/23-11-2018 έγγραφό μας, η Αρχή μας έλαβε και εξακολουθεί να λαμβάνει αναφορές καταναλωτών σχετικά με την τροποποίηση του Τιμολογίου Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.”, σύμφωνα με την οποία η έκδοση έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης χρεώνεται, από 1.12.2018, με ένα (1) ευρώ. Στο ανωτέρω έγγραφό μας απαντήσατε, στο πλαίσιο μεμονωμένης υπόθεσης, με την υπ’ αριθ. 16046/13-12-2018 επιστολή ότι “η εταιρεία αποφάσισε ότι οι έγχαρτοι λογαριασμοί θα επιβαρύνονται με ένα (1) ευρώ και πιστεύει ότι η πρωτοβουλία αυτή θα αποτελέσει λειτουργικό κίνητρο για τους πελάτες της καθώς βελτιώνεται ο χρόνος και η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών της επιχείρησης, η εξοικονόμηση ανθρώπινων και οικονομικών πόρων και η ουσιαστική ενίσχυση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος”.

Ι. Αναφορικά με τη διαδικασία διερεύνησης των σχετικών αναφορών, στο πλαίσιο της έκδοσης Συστάσεων και υποδείξεων προς τους προμηθευτές, κατ’ άρθρο 3 παρ. 1 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α’), ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου της υπόθεσης, επισημαίνονται τα εξής:

1. Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, ο Προμηθευτής αποστέλλει “το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού”. Άρα, ο κανόνας είναι η ταχυδρομική αποστολή και, μόνο εάν το επιθυμεί ο Πελάτης, μπορεί να υπάρξει και ηλεκτρονική αποστολή, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης της παραλαβής του Λογαριασμού.

2. α) Η μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή, μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή έχει ρητώς προβλεφθεί στη Σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 18 παρ. 2 ια του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (άρθρο

30 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες). Σύμφωνα άρθρο 18 του Κώδικα Προμήθειας, η Σύμβαση περιλαμβάνει τη διαδικασία τροποποίησης του Τιμολογίου Προμήθειας, τους όρους της Σύμβασης που δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή, καθώς και τη διαδικασία τροποποίησης. Περαιτέρω, οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων, θα πρέπει να είναι διαφανής, και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων (Παράρτημα ΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

β) Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα τιμολόγια Προμήθειας, *αντανακλούν το πραγματικό κόστος Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και ιδίως "το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων...)"* (παρ. 2 στ' άρθρο 1 Παράρτημα ΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες). Κατά συνέπεια, το κόστος της εκτύπωσης και αποστολής των (έγχαρτων) λογαριασμών, που, όπως προαναφέρθηκε αποτελεί τον κανόνα στον τρόπο αποστολής των λογαριασμών, έχει ήδη απορροφηθεί και μετακυληθεί στον καταναλωτή ως μέρος της οφειλής του στην εταιρεία με το ισχύον Τιμολόγιο Προμήθειας και αποτελεί, κατά ρητή πρόβλεψη, μέρος της χρέωσης του Τιμολογίου αυτού.

Με βάση τα ανωτέρω, η γνωστοποίηση της εταιρείας "ΔΕΗ Α.Ε." προς τους καταναλωτές της μονομερούς αλλαγής της τιμολογιακής της πολιτικής προς την κατεύθυνση της αύξησής της κατά 1 (ένα) ευρώ στους καταναλωτές που εξακολουθούν να λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό, είτε διότι το επιθυμούν είτε διότι είναι αναγκασμένοι, αφού δε διαθέτουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δεν συνάδει με τα άρθρα 18, 30 και 1 παρ. 2 στ' του Παραρτήματος ΙΙ του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, δεδομένου ότι:

αα) Δεν αντανακλά το πραγματικό κόστος της δραστηριότητας της εμπορίας και διαχείρισης πελατών σε ό,τι αφορά την εκτύπωση και αποστολή λογαριασμών, αφού το κόστος αυτό, όπως προαναφέρθηκε, είχε ήδη μετακυληθεί στον καταναλωτή και αποτελεί μέρος της χρέωσης του οικείου Τιμολογίου. Συνεπώς, η επιβολή της νέας χρέωσης δεν έχει ανταποδοτικό χαρακτήρα, δεν καλύπτει πραγματικό κόστος διαχείρισης και δεν γίνεται για τους σκοπούς της εκτύπωσης και αποστολής του έγχαρτου λογαριασμού, αλλά έχει αδιαφανή χαρακτήρα και εισάγει, κατ' ουσίαν, μονομερή αύξηση τιμολογίου.

ββ) Επίσης, δεν πραγματοποιείται με τη διαδικασία που προβλέπει το ανωτέρω κανονιστικό πλαίσιο, δηλαδή στη βάση σαφούς, ρητής και εκ των προτέρων γνωστής στον καταναλωτή συμβατικής πρόβλεψης. Δεδομένης της μη ένταξης του μονομερούς όρου της τιμολογιακής αύξησης στη σύμβαση, δεν παράγεται προφανώς έγκυρη δέσμευση σε βάρος των χρηστών των υπηρεσιών του προμηθευτή.

γ) Οι παραπάνω διαπιστώσεις ενισχύονται και από τις διατάξεις του ν. 2251/1994.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 4 στ του ν. 2251/1994, *"προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο προμηθευτής επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του προμηθευτή"*. Στην προκείμενη περίπτωση δεν υπήρξε τέτοια συναίνεση για την πρόσθετη πληρωμή του ενός (1) ευρώ στους καταναλωτές που λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό. Ακριβέστερα, δεν υπήρξε καν ένταξη σχετικού όρου στη σύμβαση του προμηθευτή με τον καταναλωτή, οπότε δεν παράγεται και σχετική δέσμευση.

3. α) Αλλά και περαιτέρω η πρακτική της επιβάρυνσης με ένα ευρώ των καταναλωτών που λαμβάνουν τον έγχαρτο λογαριασμό αντίκειται στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή (ν. 2251/1994) και για τον πρόσθετο λόγο ότι συνιστά αξίωση μη νόμιμη, σύμφωνα με όσα αναλύθηκαν παραπάνω, οφειλής και, άρα, αθέμιτη και, ειδικότερα, επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία πραγματοποιείται με καταναγκασμό και κατάχρηση επιρροής, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της ελεύθερης επιλογής του (άρθρο 9 ζ παρ. 1 ν. 2251/1994).

Η κατάχρηση επιρροής είναι μεγαλύτερη στην περίπτωση των Ευάλωτων Πελατών που δεν έχουν δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στον λογαριασμό τους (π.χ. ηλικιωμένοι, καταναλωτές με αδυναμία πρόσβασης σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Κατάχρηση επιρροής είναι η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τους καταναλωτές για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς την χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση (άρθρο 9α εδ. η ν. 2251/1994, όπως ισχύει). Για να κριθεί αν μια εμπορική πρακτική γίνεται κατά κατάχρηση επιρροής ή συνιστά καταναγκασμό λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και ιδίως: α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η

φύση ή η επιμονή....δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή άλλο προμηθευτή, ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως. Εν προκειμένω, η φύση της κύριας παροχής του προμηθευτή (παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που αποτελεί κρίσιμο κοινωνικό αγαθό και ουσιώδη παράγοντα για την υγεία και την ασφάλεια κάθε καταναλωτή), σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση που έχει οδηγήσει σε συσσώρευση τοκοφόρων οφειλών και την απειλή διακοπής της ηλεκτροδότησης των οφειλετών δημιουργεί συνθήκες περαιτέρω ενδυνάμωσης της θέσης ισχύος του προμηθευτή έναντι του ασθενέστερου καταναλωτή κατά τρόπο που επιτρέπει την κατάχρηση της επιρροής του, με αποτέλεσμα να παρεμποδίζεται, ως εκ τούτου, σημαντικά ή να ενδέχεται να παρεμποδίζεται σημαντικά η ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι η δυνατότητα κατάχρησης της επιρροής ή καταναγκασμού εκ μέρους του προμηθευτή υπό τις συνθήκες της σώρευσης οφειλών και της οικονομικής κρίσης και με ενδεχόμενη τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, δημιουργούν συνθήκες δυνατότητας επιβολής μιας μη νόμιμης απαίτησης προς τους καταναλωτές, όπως αυτή του 1 (ενός) ευρώ για δαπάνες που, όπως προελέχθη, ήδη του είχαν μετακυληθεί ως μέρος του Τιμολογίου. Υπό τις συνθήκες αυτές οι καταναλωτές, είτε λόγω της ευαλωτότητάς τους (όπως αυτή θα αναλυθεί παρακάτω) είτε λόγω της υπερχρέωσής τους, αδυνατούν να ασκήσουν αποτελεσματικά τα νόμιμα δικαιώματά τους ή να λάβουν απόφαση συναλλαγής σύμφωνη με τα οικονομικά τους συμφέροντα και οδηγούνται σε απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν, π.χ. συνέχιση της συμβατικής δέσμευσης παρά την αξίωση μη νόμιμης οφειλής.

β) Είναι προφανές ότι μια τέτοια πρακτική είναι, ταυτόχρονα, αντίθετη προς τις επιταγές της καλής πίστης και τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας, λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη και τους κινδύνους και τη διατάραξη που προκαλείται στην σωματική, ψυχική, ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση του καταναλωτή, δυνάμενη να αποτελέσει, κατά συνέπεια, εκτός από αθέμιτη εμπορική πρακτική, και αδικοπραξία (βλ. άρθρο 5 Σ, 57, 281, 288, 914, 932 ΑΚ και άρθρα 8 και 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, βλ. 579/2003 Εφ Πατρών).

4. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, "Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού". Η εμπορική πρακτική της Δ.Ε.Η. Α.Ε., η οποία επιφέρει οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών που λαμβάνουν έγχαρτο λογαριασμό, **επιβαρύνει, στην πράξη, περαιτέρω, αρκετές κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών**, οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα ευχερούς ηλεκτρονικής πρόσβασης στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης (ηλικιωμένοι, κάτοικοι ορεινών και δυσπρόσιτων περιοχών, οικονομικά αδύναμοι, άτομα που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή σε χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή κλπ.). Δυστυχώς, μάλιστα, τις περισσότερες φορές αυτοί που πλήττονται ανήκουν και στις οικονομικά ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες (μακροχρόνια άνεργοι, χαμηλοσυνταξιούχοι, άτομα με αναπηρίες).

Συνεπώς, η ως άνω πρακτική παραβιάζει το γράμμα και τον σκοπό του άρθρου 10 παρ. 1 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, στο μέτρο που επιβαρύνει ευρείες ομάδες ήδη ευάλωτων καταναλωτών, οι οποίοι, αν και εξαιτίας της ευαλωτότητάς τους προστατεύονται και ενισχύονται οικονομικά ή με άλλους τρόπους από την Πολιτεία, επιβαρύνονται από τον προμηθευτή με μια χρέωση που τους είχε ήδη μετακυληθεί, άρα επιβαρύνονται με τιμολογιακή αύξηση. Στην πράξη πρόκειται για **τιμολογιακή αύξηση η οποία ισχύει κατ' αποτέλεσμα σε βάρος των ευάλωτων κατηγοριών καταναλωτών που δεν μπορούν αυτοδυνάμως να έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό λογαριασμό.**

II. Με βάση τα ανωτέρω και με σκοπό την επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

A. Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. :

- Να μην προβεί σε χρέωση με ένα (1) επιπλέον ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών αλλά, αντιθέτως, να προχωρήσει στη μείωση κατά ένα (1) ευρώ κάθε λογαριασμού κατανάλωσης, εφόσον ο

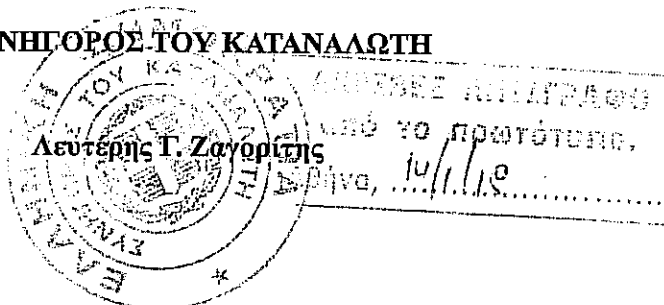
πελάτης/καταναλωτής επιλέξει την ηλεκτρονική αποστολή έναντι της έγχαρτης. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται δίκαιη και αποτελεσματικότερη κινητροδότηση στην πολιτική της προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της εξοικονόμησης πόρων και της προστασίας του περιβάλλοντος, χωρίς να παραβιάζεται η κείμενη νομοθεσία.

- Να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο Πόρισμα-Σύσταση.

Β. Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στο παρόν πόρισμα, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

Γ. Διαβιβάζει το παρόν πόρισμα στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα—

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 23-11-2018

Αριθ. Πρωτ. :49924

Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικός Επιστήμονας

ΠΡΟΣ:

ΔΕΗ Α.Ε.

κ. Μ. Παναγιωτάκη

Πρόεδρο ΔΕΗ Α.Ε.

Χαλκοκονδύλη 30

106 80 Αθήνα.

ΘΕΜΑ: “Θέματα Προστασίας Καταναλωτών – Χρέωση Έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης”.

Κύριε Πρόεδρε,

Με την παρούσα θα θέλαμε να αναφερθούμε στην αναγγελθείσα αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας “ΔΕΗ Α.Ε.” σχετικά με την επιβάρυνση των έγχαρτων Λογαριασμών Κατανάλωσης με ένα (1) ευρώ, η οποία αφορά περίπου 7.000.000 πελάτες της Δ.Ε.Η. Α.Ε., πολλοί από τους οποίους, μάλιστα, λαμβάνουν περισσότερους του ενός λογαριασμούς.

Όπως γνωρίζετε, οι υπηρεσίες και τα αγαθά γενικού - κοινωνικού ενδιαφέροντος, που παρέχονται από δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες, όπως η ηλεκτρική ενέργεια, είναι βασικές για τη λειτουργία της σύγχρονης κοινωνίας. Η διαθεσιμότητα, η τιμή και η ποιότητα των υπηρεσιών και των αγαθών αυτών είναι εξ ορισμού υψίστης σημασίας για τους καταναλωτές, πολύ περισσότερο στο πλαίσιο της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας που αντιμετωπίζει η χώρα μας και οι πολίτες-καταναλωτές. Επιπλέον, η ανάγκη έγκαιρης, σαφούς και αναλυτικής ενημέρωσης και παρακολούθησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης, είναι κρίσιμη για τη δυνατότητα ελέγχου, τόσο των χρεώσεων, όσο και της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Αποτελεί δε θεμελιώδες δικαίωμα κάθε καταναλωτή, το οποίο πρέπει να παρέχεται ατελώς, χωρίς, δηλαδή, πρόσθετη χρέωση.

Το δικαίωμα αυτό εξειδικεύεται και στο άρθρο 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, το οποίο ορίζει ότι η χρέωση του Πελάτη πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Περαιτέρω, η παρ. 3 του ίδιου άρθρου

ορίζει ότι “Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού...”.

Όπως αναφέρεται στο από 6.11.2018 δελτίο τύπου που εξέδωσε η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., “το Δ.Σ. αποφάσισε ότι οι έγχαρτοι λογαριασμοί θα επιβαρύνονται με 1 ευρώ όσο περίπου το κόστος έκδοσης και αποστολής τους. Η ΔΕΗ πιστεύει ότι η πρωτοβουλία αυτή θα αποτελέσει λειτουργικό κίνητρο για όλους τους πελάτες της...”.

Ωστόσο, αν ο στόχος είναι η εξυπηρέτηση του σκοπού της ενθάρρυνσης της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών και της ενδυνάμωσης της περιβαλλοντικής τους συνείδησης μέσω της προώθησης της επιλογής του ηλεκτρονικού έναντι του έγχартου τρόπου λήψης λογαριασμών, επιβάλλεται η αντίστροφη κινητροδότηση: Η ελάφρυνση δηλαδή των ηλεκτρονικών λογαριασμών κατά ένα ευρώ σε σχέση με την έκδοση έγχартων λογαριασμών, δεδομένου ότι, έως τώρα, το κόστος της εκτύπωσης και αποστολής των λογαριασμών, είχε απορροφηθεί και μετακυληθεί στον καταναλωτή ως μέρος της οφειλής του στην εταιρεία. Άρα, είναι εύλογο οι καταναλωτές που επιλέγουν την ηλεκτρονική αποστολή και απαλλάσσονται, έτσι, την εταιρεία από το σχετικό κόστος – ακόμη και αν υποτεθεί ότι αυτό ανέρχεται σε 1 ευρώ ανά λογαριασμό - να απαλλάσσονται και από την αντίστοιχη ανταποδοτική δαπάνη, όπως την ποσοτικοποιεί η ίδια η εταιρεία “ΔΕΗ Α.Ε.”.

Η ως άνω απορρόφηση του κόστους έκδοσης έγχартων λογαριασμών στο ήδη ισχύον τιμολόγιο Προμήθειας, προκύπτει εύλογα και από το γεγονός ότι τα τιμολόγια Προμήθειας, αντανακλούν το πραγματικό κόστος Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και δ “το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων...)”, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (παρ. 2 στ' άρθρο 1 Παράρτημα II Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

Κάθε άλλη παραδοχή, όπως αυτή της επιβάρυνσης των καταναλωτών που επιλέγουν την έγχартη επικοινωνία με την εταιρεία, χωρίς αντίστοιχη ελάφρυνση των λογαριασμών που αποστέλλονται ηλεκτρονικά, θα ισοδυναμούσε με επιβολή νέας, πρόσθετης, αυτοτελούς χρέωσης και μάλιστα, χωρίς ανταποδοτικό χαρακτήρα, η οποία δεν είναι συμβατή με το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή. Ειδικότερα, προσκρούει στο άρθρο 4 στ του ν. 2251/1994, σύμφωνα με το οποίο “Προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο προμηθευτής επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του προμηθευτή”.

Άρα, μονομερής τροποποίηση εκ μέρους της “ΔΕΗ Α.Ε.” της έως τώρα ακολουθούμενης από αυτή πρακτικής αποστολής έγχартων λογαριασμών κατ' εφαρμογή της υφιστάμενης σύμβασης και επιβολή πρόσθετης χρέωσης για εκπλήρωση υποχρέωσης (έκδοση και αποστολή λογαριασμών) για την οποία η εταιρεία δεν χρέωνε έως τώρα – και δεν δικαιούται να χρεώνει βάσει και του άρθρου 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες – προϋποθέτει ρητή συναίνεση του καταναλωτή/πελάτη.

Προς τον σκοπό της προστασίας του καταναλωτή από μονομερείς τροποποιήσεις της σύμβασης, και ιδίως του ισχύοντος τιμολογίου παροχής αγαθών και υπηρεσιών, το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, με ειδική αναφορά, επιτρέπει τις τροποποιήσεις του τιμολογίου Προμήθειας, μόνο εφόσον η τροποποίηση και ο μηχανισμός αναπροσαρμογής αυτής έχουν προβλεφθεί ρητά στη σχετική Σύμβασης Προμήθειας, κατά τη σύναψη της (παρ. 2 β' και ια' άρθρο 18 και άρθρο 30 και παρ. 2 στ' άρθρο 1 Παράρτημα II Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

Επισημαίνεται ότι αντίστοιχη πρακτική ακολουθήθηκε και στον τομέα της παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπου, μετά τη θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών, **παρέχεται, σε κάθε περίπτωση στον καταναλωτή η δυνατότητα επιλογής του** έγχαρτου λογαριασμού, ενώ για πελάτες που τεκμαίρεται ότι διαθέτουν την υποδομή να λάβουν και να διαχειρισθούν ηλεκτρονικά τον αναλυτικό λογαριασμό τους (π.χ. πελάτες με εταιρικό ΑΦΜ, καταναλωτές με 4 και άνω συνδέσεις, καταναλωτές που εκτός από υπηρεσίες τηλεφωνίας λαμβάνουν και υπηρεσίες internet κλπ.), ο λογαριασμός μπορεί να αποστέλλεται και με ηλ. ταχυδρομείο ή μέσω διαδικτυακής εφαρμογής.

Άλλωστε η κατά τα ανωτέρω εμπορική πρακτική της Δ.Ε.Η. Α.Ε., η οποία επιφέρει οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών που επιλέγουν έγχαρτο λογαριασμό, **πέραν του ότι αντίκειται στο άρθρο 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες, επιβαρύνει, στην πράξη, περαιτέρω, αρκετές κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών, οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα ευχερούς ηλεκτρονικής πρόσβασης στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης (ηλικιωμένοι, κάτοικοι ορεινών και δυσπρόσιτων περιοχών, οικονομικά αδύναμοι, άτομα που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή σε χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή κλπ.).** Δυστυχώς, μάλιστα, τις περισσότερες φορές αυτοί που πλήττονται ανήκουν και στις οικονομικά ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες (μακροχρόνια άνεργοι, χαμηλοσυνταξιούχοι, άτομα με αναπηρίες). **Πρόκειται, στην ουσία, και πάλι, για την ίδια κατηγορία ευάλωτων καταναλωτών που επιβαρύνεται και με τις προμήθειες στις τράπεζες και τα ιδρύματα πληρωμών (π.χ. ΕΛΤΑ) ύψους από 0,80-1,20 ανά συναλλαγή, επειδή, εξαιτίας ακριβώς της αδυναμίας τους, δεν μπορούν αυτοδυνάμως να προβούν σε ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών και να περιορίσουν, με τον τρόπο αυτόν, το κόστος ανά λογαριασμό.** Προς την κατεύθυνση αυτή συνηγορεί και το άρθρο 10 παρ. 1 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, σύμφωνα με το οποίο “Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού”.

Σε όλα τα ανωτέρω θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και το γεγονός ότι οι έξι λογαριασμοί που αντιστοιχούν ετησίως για κάθε πελάτη (τρεις έναντι και τρεις εκκαθαριστικοί), για πολλές ελληνικές οικογένειες είναι περισσότεροι λόγω της ύπαρξης περισσότερων της μιας παροχών. Συνεπώς, η επιβάρυνση είναι πολλαπλάσια των 6 (έξι) ευρώ ετησίως ανά παροχή.

Ενόψει των ανωτέρω, κύριε Πρόεδρε, με γνώμονα αφενός την προστασία ιδίως των ως άνω κοινωνικών ομάδων και την ορθολογικότερη μετάβαση σε καθεστώς ηλεκτρονικών πληρωμών και, αφετέρου, τη μη παραβίαση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας (ν.

2251/1994, Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας, άρθρο 37 του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε Πελάτες), καλούμε την εταιρεία "ΔΕΗ Α.Ε." να μην προβεί σε χρέωση με ένα (1) ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών αλλά, αντιθέτως, να προχωρήσει στη μείωση κατά ένα (1) ευρώ κάθε λογαριασμού κατανάλωσης, εφόσον ο πελάτης/καταναλωτής επιλέξει την ηλεκτρονική αποστολή έναντι της έγχαρτης.

Με τον τρόπο αυτόν, θα εξυπηρετηθούν ουσιαστικά οι σκοποί της προώθησης των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της προστασίας του περιβάλλοντος, χωρίς να υπάρχουν τα ανωτέρω ζητήματα.

Το παρόν κοινοποιείται στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, στα συναρμόδια Υπουργεία, καθώς και στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους ενέργειες.

Με εκτίμηση,
Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.
Αθήνα, 10/11/19.....
Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Πρόεδρο Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα

2. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

3. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα