

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Αθήνα 10 Νοεμβρίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :47704

ΠΡΟΣ:

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Νίκης 5
10563 Σύνταγμα

ΘΕΜΑ: Απάντηση στο υπ' αριθ. 105464-03/11/2022 έγγραφό σας με θέμα: «Κοινοβουλευτικός Έλεγχος», επί της Ερώτησης με αρ. πρωτ. 623/1-11-2022.

Επί της Ερώτησης του Βουλευτή Δωδεκανήσου κ. Μάνου Κόνσολα προς τον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων και τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας σας ενημερώνουμε ότι:

Η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, ήδη από το έτος 2021 έχει γίνει δέκτης μεγάλου και ολοένα αυξανόμενου αριθμού αναφορών καταναλωτών ενέργειας, σημαντικό μέρος των οποίων είχε σχέση με την αύξηση των χρεώσεων Προμήθειας, την εφαρμογή κυμαινόμενου τιμολογίου αντί του συμφωνημένου σταθερού, την εφαρμογή τέλους πρόωρης αποχώρησης σε συμβάσεις κυμαινόμενου τιμολογίου και ιδίως των ρητρών αναπροσαρμογής του τιμήματος.

Η Αρχή διεπίστωσε την ύπαρξη εξαιρετικά σημαντικών προβλημάτων στο υπό κρίση ζήτημα των αυξημένων χρεώσεων που δεν σχετίζονται μόνο με τις διεθνείς πολιτικές και οικονομικές συγκυρίες αύξησης της χονδρικής τιμής της ενέργειας και την ύπαρξη κυμαινόμενων τιμολογίων αλλά και, με τη διαφάνεια των χρεώσεων και την πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών.

Έχουν παρατηρηθεί: απουσία αναφοράς της ρήτρας στο Τιμολόγιο Προμήθειας, διαβεβαιώσεις στην προφορική επικοινωνία με τον πελάτη περί μη ύπαρξης των ρητρών, διαβεβαιώσεις ακόμα και σε ηλεκτρονική αλληλογραφία (!), αναδρομική τροποποίηση του τιμολογίου από σταθερό σε κυμαινόμενο, χωρίς καμία ενημέρωση. Αυτά δυστυχώς αποτέλεσαν συνήθειες πρακτικές που εφαρμόστηκαν για μεγάλο χρονικό διάστημα από αρκετούς Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας.

Τα παραπάνω συνέβησαν και συμβαίνουν παρά το ιδιαίτερος αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι έως και σήμερα δεν έχουν επιβληθεί από τις αρμόδιες Αρχές οι απαιτούμενες κυρώσεις.

Περαιτέρω, παραβίαση της κείμενης νομοθεσίας διαπιστώθηκε σχετικά με τον καθορισμό αλλά και τον υπολογισμό των ρητρών αναπροσαρμογής και ιδίως τον αδιαφανή καθορισμό των ρητρών με μεγέθη των οποίων το τελικό γινόμενο δεν μπορεί κανείς να επαληθεύσει, παρά την εξίσωση υπόδειγμα της ΡΑΕ (Απόφαση 409/2020) που επιτάσσει ένα μόνο μέγεθος της αγοράς ως βάση ενεργοποίησης και υπολογισμού της ρήτρας, σαφώς ορισμένο, εύκολα αναγνώσιμο, και επαληθεύσιμο, μη υποκείμενο σε εκκαθάριση.

Μετά την αναστολή της ρήτρας αναπροσαρμογής, την επιβολή της υποχρέωσης ανακοίνωσης των χρεώσεων ανά μήνα από τους Προμηθευτές Ηλ. Ενέργειας καθώς και την παροχή της δυνατότητας στους καταναλωτές να επιλέγουν την εταιρεία με την οποία επιθυμούν να συνεργαστούν χωρίς να επιβαρύνονται με τέλη διακοπής σύμβασης παρατηρήθηκε σημαντική μείωση των προβλημάτων και των σχετικών αναφορών των καταναλωτών.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το πρόβλημα οξύνθηκε από την αυξανόμενη πρακτική της εκπροσώπησης Πελατών χωρίς την ύπαρξη έγγραφης σύμβασης Προμήθειας. Η Αρχή γίνεται δέκτης όλο και περισσότερων αναφορών που σχετίζονται με εκπροσωπήσεις που έχουν εκκινήσει με τον τρόπο αυτόν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εντοπίζοντας το πρόβλημα πολύ νωρίς κυρίως στις ρήτρες αναπροσαρμογής έχει εκδώσει εκατοντάδες ατομικές συστάσεις. Έχει εκδώσει και ομαδικές Συστάσεις απευθυνόμενες προς ένδεκα (11) Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά τα έτη 2021 και 2022. Όλες οι συστάσεις κοινοποιήθηκαν στις αρμόδιες Αρχές, ήτοι τα συναρμόδια Υπουργεία και την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε) η οποία είναι αρμόδια για την εποπτεία της αγοράς και έχει τη δυνατότητα επιβολής κυρώσεων σε όσους παραβιάζουν την κείμενη νομοθεσία και τις αποφάσεις της.

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της διετίας 2021 & 2022, που διαθέτει η Αρχή κατά το χρονικό διάστημα από 01.01.2022 έως 31.10.2022 είχαν υποβληθεί προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή 4469 αναφορές που αφορούσαν τον κλάδο της Ενέργειας ενώ στο αντίστοιχο διάστημα από 01.01.2021 έως 31.10.2021 είχαν υποβληθεί 1404 αναφορές, η συντριπτική πλειονότητα των οποίων αφορούσε τις ρήτρες αναπροσαρμογής ή συνδέονταν με το ζήτημα αυτό. Σημειώνουμε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα μόνο για τους καταναλωτές που αγοράζουν Φυσικό Αέριο ή Ηλεκτρική Ενέργεια για δική τους οικιακή κατανάλωση αποκλειόμενων των επιχειρηματικών, βιομηχανικών, εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Ωστόσο ακόμη και αυτές οι αναφορές που αφορούν οικιακή χρήση είναι μόνο «η κορφή του παγόβουνου» καθώς ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται αποδέκτης αναφορών από μέρος μόνον των πληττόμενων καταναλωτών, οι οποίοι στο σύνολό τους είναι πολύ περισσότεροι. Ενδεικτική για το πλήθος των υποθέσεων τους είναι η εκτόξευση των αναφορών από 1059 για ολόκληρο το 2020 έφθασαν σε 4469 για το πρώτο δεκάμηνο του 2022. Η αναγωγή $(1059 : 12 \times 12 = 883)$ παραπέμπει σε πενταπλασιασμό των υποθέσεων άλλως σε αύξηση 406% μεταξύ των ετών 2020 και 2022.

Η Αρχή θεωρεί ότι πέρα των διορθώσεων στο κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπει την αγορά Ενέργειας είναι επιβεβλημένη πρωτίστως η συστηματική εποπτεία της εφαρμογής του και η επιβολή όπου απαιτείται των σχετικών διοικητικών κυρώσεων.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.

Αθήνα, 10/11/2022....