



Γενική Διεύθυνση

ΑΡ./ΗΜ.: ΓΔ/Ε 174318/219

Προς : Συνήγορο του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144
ΤΚ 11471, ΑΘΗΝΑ

Περίληψη : Απάντηση στο Πόρισμα-Σύσταση της Αρχής σας αναφορικά με τη χρέωση του 1€ για κάθε έγχαρτο λογαριασμό.

Σχετικά : Το υπ' αριθ 791/08.01.2019 Έγγραφο Πόρισμα-Σύσταση

Κύριε Συνήγορε,

Σε απάντηση του ανωτέρω εγγράφου Πόρισμα - Σύσταση της Αρχής σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τις άμεσες ενέργειες, τις οποίες αναλάβαμε μετά την από 06.11.2018 απόφαση Δ.Σ. για τη χρέωση 1€ για κάθε έγχαρτο λογαριασμό, προκειμένου να ανταποκριθούμε αποτελεσματικώς στα μηνύματα της αγοράς, στις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού και στις θεσμικές επιταγές.

Ειδικότερα, με την από 01.02.2019 απόφαση του Δ.Σ εγκρίθηκαν νέα μέτρα, με σκοπό την περαιτέρω διείσδυση του ηλεκτρονικού λογαριασμού στην καταναλωτική συνείδηση και πρακτική καθώς και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της διαλεκτικής μας σχέσης με τους Πελάτες μας. Συγκεκριμένα, αποφασίστηκε κατά πρώτο λόγο, η παροχή έκπτωσης για κάθε ηλεκτρονικό λογαριασμό που θα εκδοθεί στο έτος 2019, ίση με 1€ για τους διμηνιαίους πελάτες και 0,5 € για τους μηνιαίους πελάτες. Σημειώνεται δε, πως η έκπτωση αυτή θα ισχύει και για όσους πελάτες έχουν ήδη επιλέξει να λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό. Περαιτέρω, προς διευκόλυνση των καταναλωτών που επιθυμούν να προσέλθουν προς εγγραφή στο e-bill, αποφασίστηκε να αναλάβει η Επιχείρηση μέρος του κόστους της Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη (ΥΔΕ) στον ΔΕΔΔΗΕ. Αναλυτικότερα, σε περίπτωση που κατά την επικαιροποίηση των στοιχείων τους απαιτηθεί η σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας και η προσκόμιση νέας ΥΔΕ στον ΔΕΔΔΗΕ λόγω λήξης της προηγούμενης, η ΔΕΗ δεσμεύεται να επιφορτισθεί το κόστος έκδοσής της μέχρι του ποσού των 25€. Το ποσό θα επιστρέφεται μέσω του λογαριασμού κατόπιν προσκόμισης του σχετικού παραστατικού σε οιοδήποτε Κατάστημα της ΔΕΗ Α.Ε. μέχρι την 31^η Ιανουαρίου 2020.

Είναι υψίστης σημασίας για την Επιχείρησή μας, να καταστεί σαφές προς όλους τους παράγοντες της αγοράς, πως η πίστη μας στο κοινωνικό πρόσημο της επιχειρηματικής μας δράσης είναι αταλάντευτη και πως ο σεβασμός μας προς τους Πελάτες μας εκδηλώνεται εμπράκτως σε κάθε μας επιχειρησιακή απόφαση. Με τις ανωτέρω εκτεθείσες ενέργειες, επιχειρείται να χορηγηθούν πρόσθετα κίνητρα προς τους καταναλωτές, προκειμένου να καταστεί ομαλή η μετάβαση στον πλέον σύγχρονο και σύμφωνο με τις αρχές της οικονομικής αποτελεσματικότητας τρόπο διαμόρφωσης των συναλλακτικών σχέσεων.

Υπογραμμίζεται δε, εμφαντικώς πως η προώθηση του ηλεκτρονικού λογαριασμού εντάσσεται στο πλαίσιο βελτίωσης και εκσυγχρονισμού της εξυπηρέτησης των πελατών με απώτερο σκοπό αφενός, την αποτελεσματική, αξιόπιστη και διαφανή παροχή υπηρεσιών και αφετέρου, τη διασφάλιση της δυνατότητας του καταναλωτή να διαχειρίζεται με ασφάλεια, αξιοπιστία και ταχύτητα θέματα αναφορικά με το λογαριασμό Η/Ε.

Στον πυρήνα της εταιρικής μας διακυβέρνησης και της συνολικής διάρθρωσης της δράσης μας, υπήρχε διαχρονικώς η συνείδηση της ευθύνης μας απέναντι στους πελάτες μας, δεδομένης και της φύσης του αγαθού που παρέχουμε. Ένας από τους βασικούς στόχους της Επιχείρησής μας, μέσω της εν λόγω παρεχόμενης υπηρεσίας, είναι η προτροπή των πελατών μας στην επιλογή λήψης μόνο ηλεκτρονικού λογαριασμού καθώς και η παροχή ουσιαστικής συνδρομής προς αυτούς κατά τη διαδικασία εξοικείωσής τους με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Τούτο δε, συνεπάγεται από μέρους μας την οργάνωση μιας ολιστικής προωθητικής εκστρατείας ενημέρωσης και την προώθηση δράσεων για την προσαρμογή των πελατών μας στη νέα αυτή υπηρεσία στα φυσικά μας καταστήματα.

Επιπλέον, προκειμένου περί της εμπέδωσης του μέτρου από τους πελάτες που δε διαθέτουν επαρκείς τεχνολογικές γνώσεις και ειδικότερα για τους Ευάλωτους Καταναλωτές, προσφέρεται μία πιο άμεση, εξειδικευμένη προς τις ανάγκες τους εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους της Επιχείρησης στα καταστήματά μας. Προς τούτο, υπάρχει ειδική, διακριτή υπηρεσία εγγραφής στα καταστήματά μας, γεγονός που συνεπάγεται πως οι καταναλωτές που επιθυμούν να ενημερωθούν για το e-bill και να εγγραφούν στην ηλεκτρονική υπηρεσία, θα μπορούν να εξυπηρετούνται εκεί. Ακόμη, επισημαίνεται πως για αυτούς που δεν έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης για τις χρεώσεις τους μέσω μηνύματος στο κινητό τους τηλέφωνο.

Στην περίπτωση που οι συντονισμένες προσπάθειες της ΔΕΗ αναφορικά με την προσαρμογή τους στο e-bill μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα δεν επιφέρουν τα αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα, τότε η ΔΕΗ θα επανέλθει και θα επανεκτιμήσει το μέτρο ως προς αυτή την κατηγορία Πελατών. Ναι μεν η χρέωση του 1 € στον έγχαρτο λογαριασμό διατηρείται σε ισχύ προκειμένου να εξυπηρετήσει τη λειτουργία του αντικινήτρου, όμως ως αντιστάθμιση παρέχονται με τα ανωτέρα πρόσθετα μέτρα και ισχυρά κίνητρα στους καταναλωτές μας. Φρονούμε πως η προσέγγιση αυτή με την παράλληλη συναρμογή κινήτρων και αντικινήτρων εκτός από εξισορροπητική επίδραση, θα ενισχύσει ιδιαίτερα το βαθμό αποτελεσματικότητας του μέτρου.

Προς αποφυγή οιασδήποτε εντυπώσεων, υπογραμμίζουμε πως οι σκοποί του e-bill, τον οποίο υπηρετούν και τα πρόσφατα μέτρα που υλοποιούμε, παρουσιάζουν έναν πολυσχιδή χαρακτήρα που συνάδει με τη σύγχρονη πολυπλοκότητα της ελεύθερης ανταγωνιστικής αγοράς. Εν συνόψει, μέσω της εγγραφής στον ηλεκτρονικό λογαριασμό επιδιώκεται η συμμόρφωση με τις επιταγές της περιβαλλοντικής ευαισθησίας και αειφόρου ανάπτυξης, η βελτίωση του χρόνου και της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, η ενίσχυση της εταιρικής εικόνας της Επιχείρησης, η διασφάλιση της οικονομικής της αποδοτικότητας, η εκκαθάριση του Μητρώου της, η εξοικονόμηση ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων, η επίτευξη ευελιξίας και διαφάνειας κατά την παροχή των υπηρεσιών της καθώς και η διασφάλιση της οικονομικής της αποδοτικότητας.

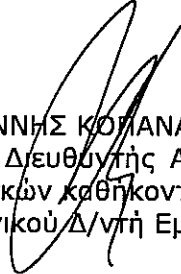
Είναι κρίσιμο να διασαφηνισθεί πως τα ως άνω μέτρα δεν θεοπίστηκαν ουδέποτε με εισπρακτικό πρόσημο και τούτο αποδεικνύεται από το γεγονός πως η ίδια η Επιχείρηση, έχει αποφασίσει να δαπανήσει ένα σημαντικό ποσό, της τάξης μερικών εκατομμυρίων, που εκτιμάται πως αναλογεί στο ετήσιο κόστος προώθησης και εφαρμογής τους. Φρονούμε πως τα εν λόγω μέτρα παρά το κόστος τους, ανταποκρίνονται πλήρως στο τρίπτυχο της σύγχρονης οικονομικής αποτελεσματικότητας (εκσυγχρονισμός, λειτουργικότητα, ορθολογική και ισόρροπη οικονομική ανάπτυξη) και καλούμε να αναπτύξουμε και εμείς ευσυνείδητα και αποτελεσματικά την επιχειρησιακή μας δράση, προσπαθούμε να διασφαλίσουμε την επίτευξή τους.

Αναφορικά με την κατάχρηση επιρροής που διαπίστωσε η Αρχή, επισημαίνουμε πως η αξίωση του 1 € στον έντυπο λογαριασμό, σε καμία περίπτωση δεν δύναται να νοηθεί ως αθέμιτη και παράνομη αξίωση οφειλής. Το θεμιτόν της ως άνω χρέωσης έγκειται στους καθόλα νόμιμους δικαιολογητικούς της σκοπούς, όπως αυτοί αναλύθηκαν διεξοδικώς

ανωτέρω. Το δε νόμιμον έγκειται στην απουσία ρητής νομοθετικής ή κανονιστικής διάταξης που να προβαίνει στην κατανομή του βάρους αποστολής του λογαριασμού αποκλειστικώς και μόνον στον Προμηθευτή. Επιπλέον, σημειώνουμε πως για την κατάφαση καταχρηστικής επιρροής, απαραίτητη ex lege προϋπόθεση είναι η πρόκληση αδυναμίας αποτελεσματικής άσκησης των νομίμων δικαιωμάτων του καταναλωτή στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή προμηθευτή (άρθρο 9 α εδ. η ν 2251/1994, όπως ισχύει). Εν προκειμένω, η προϋπόθεση αυτή δεν συντρέχει, καθότι πρώτον, η επιβάρυνση είναι της τάξης μόλις του 1 ευρώ και δεύτερον, η δυνατότητα καταγγελίας και επιλογής εναλλακτικού Προμηθευτή δεν αναιρέθηκε ή δυσχεράνθηκε ουδέποτε. Η συσχέτιση της χρέωσης του έγχαρτου λογαριασμού με την οικονομική κρίση, τη συσσώρευση οφειλών και την απειλή διακοπής ηλεκτροδότησης βαίνει πολύ πέραν της νομικής και οικονομικής πραγματικότητας, ειδικά αν συνεκτιμήσει κανείς το ελάχιστο της επιβάρυνσης. Όπως σας είχαμε γνωστοποιήσει στην προηγούμενη επιστολή μας, η ΔΕΗ Α.Ε. κατά τα έτη της οικονομικής κρίσης, επέδειξε μία αδιαμφισβήτητη κοινωνική ευαισθησία, αναλαμβάνοντας το κόστος της Καθολικής Υπηρεσίας, του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου και του Προμηθευτή Τελευταίου Καταφυγίου σε αντίθεση με τους εναλλακτικούς Προμηθευτές και ανταγωνιστές της.

Εν κατακλείδι, προσδοκούμε πως με την αναδιάρθρωση των μέτρων προώθησης του e-bill, θα εμπεδωθεί από όλους τους παράγοντες της αγοράς (stakeholders) πως η ΔΕΗ Α.Ε. αναπτύσσει τη δράση της με συνέπεια, ορθολογικότητα και κοινωνική συνείδηση, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των Πελατών της και επιδιώκοντας άτεγκτα τον συγκερασμό τους με τις προκλήσεις της σύγχρονης απελευθερωμένης αγοράς Η/Ε.

Με εκτίμηση,


ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΟΡΙΑΝΑΚΗΣ
Γενικός Δευθυντής Ανάπτυξης
ασκών καθηκοντα
και Γενικού Δ/ντή Εμπορίας

Κοινοποίηση :

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Πειραιώς 132,
11854 Αθήνα
- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Μεσογείων 119,
10192 Αθήνα
- Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα
- ΕΚΠΟΙΣΩ
Στουρνάρη 17,
10683 Αθήνα