



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
Προέδρο 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 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 έγχαρτου τρόπου λήψης λογαριασμών, επιβάλλεται η αντίστροφη κινητροδότηση: **Η ελάφρυνση δηλαδή των ηλεκτρονικών λογαριασμών κατά ένα ευρώ σε σχέση με την έκδοση έγχαρτων 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 απαλλάσσουν, έτσι, την εταιρεία από το σχετικό κόστος – ακόμη και αν υποθεθεί 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 έγχαρτων 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 έγχαρτη 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 έγχαρτων 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, πραιτέρω, 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

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