

Ημερίδα ΕΚΠΟΙΖΩ-ΡΑΕ 25/10/2021

Θέμα: “Τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας και προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών”

Σύντομη εισαγωγική ομιλία από την Πρόεδρο της ΕΚΠΟΙΖΩ -Παναγιώτα Καλαποθαράκου

Η ΕΚΠΟΙΖΩ έχει θέσει, την τελευταία ιδίως τετραετία, στις κεφαλαιώδεις προτεραιότητες της την προστασία των καταναλωτών ενέργειας δεδομένου ότι η ενέργεια, ως κοινωνικό αγαθό και καθολική υπηρεσία θα πρέπει να είναι προσιτή, προσβάσιμη, αδιάλειπτη σε όλους τους καταναλωτές.

Κεντρικοί άξονες των δράσεων της ΕΚΠΟΙΖΩ είναι

- η πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών στον τομέα της Ενέργειας, σχετικά με τις εξελίξεις στην αγορά, τον τρόπο λειτουργίας, τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις απαιτήσεις διαφάνειας που αυτές θα πρέπει να εκπληρώνουν, τα δικαιώματά τους. Διότι μόνο τότε θα είναι σε θέση να συμμετέχουν, κατά το δυνατόν ενεργά, στις εξελίξεις της αγοράς, να απολαμβάνουν τα οφέλη από τις σύγχρονες προκλήσεις (ενεργειακές κοινότητες, πράσινη ενέργεια, εξοικονόμηση ενέργειας κτλ) και να προστατεύουν τα συμφέροντά τους,
- η υπεράσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η αντιμετώπιση των αθέμιτων, καταχρηστικών ή άλλων παράνομων πρακτικών που θίγουν τα συμφέροντα των καταναλωτών, τόσο με δράσεις και προσφυγές που αναπτύσσει, όσο και με τις προτάσεις της προς τις εποπτικές αρχές.

Ήδη από την καθημερινή αυτή ενασχόλησή μας με τα θέματα ενέργειας διαπιστώνουμε ότι στο τομέα της ενέργειας

-υπάρχει μεγάλο έλλειμμα ενημέρωσης και εκπαίδευσης των καταναλωτών,

- η αγορά εμφανίζει σοβαρές δυσλειτουργίες και στρεβλώσεις που πλήττουν τελικά όλους τους χρήστες της, τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις,

- η προώθηση των υπηρεσιών γίνεται συχνά με εμπορικές πρακτικές που δημιουργούν ανακριβείς και παραπλανητικές εντυπώσεις και συγκαλύπτουν ή αποσιωπούν κρίσιμα για την απόφαση του καταναλωτή στοιχεία,

- οι συμβάσεις εμπεριέχουν αδιαφανείς και άνισους όρους.

Δεν είναι, γι' αυτό, τυχαίο ότι καταγγελίες των καταναλωτών για θέματα ενέργειας, από την 6η θέση που κατείχαν στον πίνακα των καταγγελιών το 2017, έχουν αναρριχηθεί πλέον στη 2η θέση και, από ότι διαφαίνεται από την κλιμακούμενη δυναμική που έχει αναπτυχθεί, είναι ζήτημα χρόνου να καταλάβουν και την πρώτη.

Επιγραμματικά και μόνο ενδεικτικά η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., επισημαίνει τα ακόλουθα προβλήματα:

- 1) Τα τιμολόγια των διαφόρων προγραμμάτων που προσφέρουν οι προμηθευτές εμφανίζουν πολυπλοκότητα που κατά την κρίση μας δεν δικαιολογείται από εμπορικές ανάγκες των προμηθευτών και καταλήγουν απλά και μόνο να δυσχεραίνουν την κατανόησή τους από τους καταναλωτές.
- 2) Ο καταναλωτής δεν λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις δυσμενείς συνέπειες που μπορεί να έχει το πρόγραμμα, ιδίως σχετικά με τις ρήτρες αναπροσαρμογής.
- 3) Προγράμματα προμήθειας εμφανίζονται ως έχοντα σταθερό πλαίσιο τιμής, δίχως αυτό να αντιστοιχεί στην πραγματικότητα.
- 4) Οι χαρακτηρισμοί που χρησιμοποιούνται για διάφορες επιμέρους χρεώσεις είναι ασαφείς και παραπλανητικοί.
- 5) Αδικαιολόγητες ποινές υπονομεύουν το δικαίωμα των καταναλωτών να αλλάξουν προμηθευτή.
- 6) Οι προμηθευτές προβαίνουν μονομερώς σε τροποποίηση βασικών στοιχείων της σύμβασης, δίχως αυτό να δικαιολογείται με βάση νόμιμους όρους της σύμβασης.
- 7) Οι συμβάσεις είναι δυσνόητες, δυσανάγνωστες, πολυσέλιδες με κατά κυριολεξία “ψιλά γράμματα”, με πλήθος αδιαφανών ή καταχρηστικών όρων.
- 8) Οι συμβάσεις για σταθερή τιμολόγηση διαμορφώνονται σε αδικαιολόγητα υψηλά επίπεδα.
- 9) Σε συμβάσεις με κυμαινόμενη τιμολόγηση προμηθευτές κάνουν χρήση καταχρηστικών όρων για να προσαυξάνουν τα κέρδη τους.
- 10) Υπήρξαν περιπτώσεις άμεσης ή έμμεσης αδικαιολόγητης χρέωσης για τους έγχαρτους λογαριασμούς.
- 11) Επικρατεί η ελλιπής, αν όχι η ανύπαρκτη, προσυμβατική ενημέρωση (Η ΕΚΠΟΙΖΩ πραγματοποίησε μυστική έρευνα σε επτά προμηθευτές ενέργειας και κανένας από αυτούς δεν έδωσε γραπτή ενημέρωση κατά παράβαση του Κωδικα Προμήθειας).
- 12) Ακολουθούνται αθέμιτες εμπορικές πρακτικές/παραπλανητικές διαφημίσεις αφού τα στοιχεία που προτάσσονται ή με τα οποία προσεγγίζονται οι καταναλωτές αποδεικνύονται ανακριβή (η ΕΚΠΟΙΖΩ έχει προσφύγει στο ΣΕΕ για παραπλανητικές διαφημίσεις και έχουμε δικαιωθεί).
- 13) Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι πλημμελής/κακή.
- 14) Οι ρυθμίσεις για τους καταναλωτές που βρίσκονται αποδεδειγμένα σε αδυναμία είναι ανελαστικές.

Όπως ανέφερα, οι καταγγελίες για τις αυξήσεις στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος έχουν εκτοξευθεί το τελευταίο 3μηνο. Από την επεξεργασία των λογαριασμών που έλαβε η ΕΚΠΟΙΖΩ διαπιστώνει αυξήσεις στο ανταγωνιστικό σκέλος του λογαριασμού από 30% - 170%!!! Αποτέλεσμα είναι να αιφνιδιαζονται οι καταναλωτές διότι δεν ενημερώνονται για τον τρόπο υπολογισμού, δεν παρέχονται εξηγήσεις, δεν υπάρχει αιτιολόγηση και σαφώς υπάρχει αδιαφάνεια, η οποία θέτει και ζητήματα νομιμότητας ως προς μέρος του ύψους αυτού, καθώς:

-δεν τηρούνται οι βασικές αρχές της κοστοστρέφειας, διαφάνειας, απλότητας και ίσης μεταχείρισης

-υπάρχει ανομοιογένεια ως προς την περιγραφή των μηχανισμών αναπροσαρμογής των χρεώσεων προμήθειας και τον υπολογισμό της, με αποτέλεσμα να καθίσταται αδύνατη στην πράξη ή υπερβολικά δυσχερής προς τους καταναλωτές η σύγκριση και η επαλήθευση των εν λόγω μηχανισμών

Τέλος, οι λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος, επιβαρύνονται με διάφορες χρεώσεις οι οποίες δεν σχετίζονται άμεσα με την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας ή είναι παντελώς άσχετες.

Προτάσεις της ΕΚΠΟΙΖΩ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ υποστηρίζει τις προτάσεις και προσπάθειες της ΡΑΕ, οι οποίες είναι αναμφίβολα σε θετική κατεύθυνση τόσο στα θέματα της διαφάνειας όσο και στα θέματα της ενημέρωσης των καταναλωτών, όπως άλλωστε και αυτές που αφορούν στην τυποποίηση προτύπων στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και προσυμβατικής ενημέρωσης, ώστε να διευκολυνθεί η κατανόηση, συγκρισιμότητα και αξιολόγηση των προσφερόμενων προγραμμάτων και η επαληθευσιμότητα της εφαρμογής τους.

Συγχρόνως, όμως, επισημαίνει την αναγκαιότητα για πρόσθετα μέτρα που θα προάγουν τον ανταγωνισμό και τη διαφάνεια, δίκαιους όρους στις συμβάσεις και θα διασφαλίζουν στην πράξη την ισχύ των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ με το σύνθημα **“Ενέργεια για Όλους”** έχει αναλάβει πλήθος δράσεων και με την πιο πρόσφατη **“Καθαρούς λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος”**. Στο πλαίσιο αυτό επισημαίνει εν προκειμένω, ομοίως ενδεικτικά, τις ακόλουθες προτάσεις της:

- Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να συνάπτουν συμβάσεις τόσο με σταθερή τιμολόγηση όσο και με κυμαινόμενη.
- Οι συμβάσεις με σταθερή τιμολόγηση θα πρέπει να προσφέρονται σε εύλογα για τους καταναλωτές επίπεδα, ενώ οι συμβάσεις με κυμαινόμενη τιμολόγηση θα πρέπει να στηρίζονται σε διαφανείς ρήτρες αναπροσαρμογής.
- Η ΕΚΠΟΙΖΩ θεωρεί ότι οι αυξήσεις στο Χρηματιστήριο Ενέργειας δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα την πραγματική συνολική μεταβολή κόστους για τους προμηθευτές, η οποία, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των μέσων προμήθειας και οργάνωσης των επιχειρήσεων, είναι σαφώς μικρότερη και ζητά τη διαμόρφωση φιλικότερων προς τους καταναλωτές προγραμμάτων.
- Τα αρμόδια Υπουργεία και η Ρυθμιστική Αρχή οφείλουν να εισάγουν ρυθμίσεις και κίνητρα που να διασφαλίζουν τη διαφάνεια, να οριοθετούν τους κινδύνους και να αποτρέπουν την κερδοσκοπική εκμετάλλευση των καταναλωτών στον σχεδιασμό των προγραμμάτων.
- Τόσο οι εποπτικές αρχές όσο και οι προμηθευτές οφείλουν να προβούν σε κάθε μέτρο για την προαγωγή της πληροφόρησης στο προσυμβατικό στάδιο και της διαφάνειας στις συμβάσεις, ώστε να καταργηθούν και απομακρυνθούν όλες εκείνες οι χρεώσεις που δυσχεραίνουν τον ανταγωνισμό και επιβαρύνουν με αδιαφάνεια την αγορά.
- Θα πρέπει να διευκολυνθεί η ανέξοδη πρόσβαση των νοικοκυριών στη δυναμική τιμολόγηση με τη διασφάλιση της αναγκαίας πληροφόρησης στη λειτουργία της. Θα πρέπει να υπάρξει ιδιαίτερη μέριμνα για νοικοκυριά που έχουν δυσχέρειες στην ελαστική κατανάλωση.
- Οι αρμόδιες εποπτικές αρχές (Υπουργείο Ανάπτυξης, ΡΑΕ) οφείλουν να ενεργοποιηθούν για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών και των καταναλωτών όταν αυτά διακυβεύονται, με ουσιαστικές παρεμβάσεις αλλά και με την επιβολή κυρώσεων, όπου αυτή είναι απαραίτητη.
- Οι λογαριασμοί πρέπει να εμπεριέχουν μόνο τις χρεώσεις που σχετίζονται με την κατανάλωση ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ, ΑΔΜΗΕ), ενώ λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις θα πρέπει να επανεξεταστούν (ΥΚΩ,

ΕΤΜΕΑΡ), να αποσυρθούν ή, πάντως, να ενταχθούν στο πλαίσιο μίας περισσότερο αναδιανεμητικής λογικής που δεν θα επιβαρύνει εξίσου όλα τα εισοδήματα. Είναι αξιοσημείωτη η υπερβολικά δυσανάλογη σήμερα επιβάρυνση του ΕΤΜΕΑΡ στη χαμηλή τάση (ΧΤ) σε σχέση με την υψηλή (ΥΤ) και μέση τάση (ΜΤ).

Ελπίζουμε η σημερινή εκδήλωση να συμβάλλει σε έναν γόνιμο και ουσιαστικό διάλογο και αμοιβαία κατανόηση και να συνεισφέρει σε μία συνεργατική προσέγγιση για την αντιμετώπιση και υπέρβαση των προβλημάτων που αναμφισβήτητα υπάρχουν.