



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 28 Σεπτεμβρίου 2007

Δελτίο Τύπου

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση που έχει ξεκινήσει με πρωτοβουλία της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με απώτερο σκοπό τον καταρτισμό μιας Ευρωπαϊκής Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας στα κράτη-μέλη. Η εν λόγω πρωτοβουλία αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη χώρα μας, με δεδομένο ότι ήδη από 1^η Ιουλίου 2007 απελευθερώθηκε και τυπικά η αγορά ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου, διαμορφώνοντας ευρύ πεδίο για την επιχειρηματική δραστηριοποίηση ιδιωτών στον τομέα της παραγωγής και πώλησης ενέργειας προς καταναλωτές.

Η συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη σημαντική αυτή πανευρωπαϊκή πρωτοβουλία στοχεύει, μέσα από την κατάθεση των απόψεων που έχει διαμορφώσει η Αρχή από τη μέχρι τώρα ενασχόλησή της με καταγγελίες πολιτών για καταναλωτικές διαφορές με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στον ενεργειακό τομέα (ΔΕΗ, εταιρείες παροχής φυσικού αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης), αλλά και τη διατύπωση γενικότερων επισημάνσεων, στην όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών στο νέο ενεργειακό τοπίο που διαμορφώνεται στην Ελλάδα, αλλά και στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, αναγνωρίζοντας την ανάγκη η απελευθέρωση της αγοράς ενέργειας να συμβαδίσει με τη δίκαιη εξισορρόπηση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων προμηθευτών και πολιτών-καταναλωτών, καθώς και με την εκ θεμελίων διαμόρφωση θεμιτών συναλλακτικών σχέσεων ανάμεσά τους.

Κυριότερα σημεία του κειμένου της διαβούλευσης που εκπόνησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε σχέση με αυτά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Αρχής, αποτελούν:

- Η υποχρέωση των παρόχων να συμμορφώνονται με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά για την ασφαλή και αδιάκοπη, τηρουμένων των εκάστοτε συνθηκών, διανομή ενέργειας προς τους καταναλωτές
- Η άποψη ότι η αποσύνδεση από το δίκτυο διανομής πρέπει να θεωρείται η τελευταία λύση έναντι απλήρωτων λογαριασμών από πλευράς καταναλωτών, κυριότερα όσων ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού (άτομα με

αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών) και ιδίως τις περιόδους διακοπών και εορτών. Οι πάροχοι θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή της αναλογικότητας, όπως και να λαμβάνουν υπόψη το ιστορικό πληρωμών κάθε καταναλωτή ξεχωριστά, προτού προβούν σε τέτοιας φύσης ενέργειες

- Η αρχειοθέτηση όλων των προβλημάτων που έχουν έρθει σε γνώση των παρόχων μέσα από καταγγελίες καταναλωτών και η δημοσιοποίηση των λύσεων που δόθηκαν
- Η ταχεία αποζημίωση για βλάβες που υφίσταται ο οικιακός εξοπλισμός των καταναλωτών από τεκμηριωμένη υπαιτιότητα των παρόχων
- Η ακριβής και με εύληπτο για τους πολίτες τρόπο μέτρηση της κατανάλωσης ρεύματος, καθώς και η διαγραφή τυχόν χρεώσεων που προκύπτουν από αποδεδειγμένα λαθεμένες μετρήσεις που γίνονται με ευθύνη των παρόχων
- Η έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με κάθε αλλαγή που πρόκειται να επέλθει στους όρους των συμβάσεων που έχουν υπογραφεί με παρόχους, ιδιαίτερα δε σε όσους όρους αφορούν στην τιμολόγηση της κατανάλωσης ενέργειας
- Η απαγόρευση της αυτόματης ανανέωσης των συμβάσεων μετά τη λήξη τους, αν πρώτα δεν έχει ληφθεί η ρητή συναίνεση των καταναλωτών, ύστερα και από την έγκαιρη ενημέρωσή τους από τους προμηθευτές για την επερχόμενη λήξη της σύμβασης
- Η άνευ κόστους (υπό τη μορφή επιβαλλόμενων «ποινών») και υποχρέωσης για ενημέρωση των παρόχων εφαρμογή του δικαιώματος των καταναλωτών να αλλάζουν προμηθευτή μετά την πάροδο μιας ευκρινώς προ-διατυπωμένης ελάχιστης διάρκειας ισχύος των αρχικών συμβάσεων
- Η προστασία των καταναλωτών από την προκαταβολή πληρωμών υπό τη μορφή «εγγύησης», το οικονομικό ύψος των οποίων ξεπερνά τη χρέωση της πραγματικής ή κατ' εκτίμηση κατανάλωσης ενέργειας που αντιστοιχεί σε περίοδο τριών μηνών
- Η δωρεάν πρόσβαση των καταναλωτών σε αναλυτικές πληροφορίες από κάθε πάροχο όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της παροχής ενέργειας στην περιοχή τους από το δίκτυό του, τυχόν ισχύοντα ειδικά προγράμματα παροχής, και οπωσδήποτε σε σχέση με ό,τι αφορά στην κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Η επίδειξη υψηλού αισθήματος περιβαλλοντικής ευθύνης εκ μέρους των παρόχων, με έμφαση στην υποχρέωσή τους να περιορίζουν στο ελάχιστο την παραγωγή ραδιενεργών αποβλήτων και εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα κατά την εκμετάλλευση-αξιοποίηση των ενεργειακών πηγών, κατ' εφαρμογή πάντοτε των σχετικών με την προστασία του περιβάλλοντος κείμενων εθνικών και Ευρωπαϊκών διατάξεων
- Η αποφυγή αναιτιολόγητων διακρίσεων ανάμεσα στους πολίτες-καταναλωτές όσον αφορά την αδιάκοπη και ασφαλή παροχή ενέργειας, παράλληλα με την επίδειξη ιδιαίτερης μέριμνας προς ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού και κυρίως προς άτομα με αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών