

Αθήνα, 26 Σεπτεμβρίου 2023

### Δελτίο Τύπου

**Θέμα:** Παράδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων 2022 της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στον Πρόεδρο της Βουλής κ. Κωνσταντίνο Τασούλα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο, κ. Βασιλική Μπάλου, και τον Βοηθό Συνήγορο, κ. Ευθύμιο Τσίγκα, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Κωνσταντίνο Τασούλα, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για τα πεπραγμένα του 2022. Κατά την παράδοση της έκθεσης, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

*“Το 2022 ήταν μια χρονιά που κυριάρχησαν, όπως και το 2021, οξύτατα προβλήματα στον κλάδο της ενέργειας, οφειλόμενα στην πλειονότητά τους στην παγκόσμια ενεργειακή κρίση λόγω του πολέμου στην Ουκρανία αλλά και στην αδιαφανή και συχνά αυθαίρετη εφαρμογή της ρήτρας αναπροσαρμογής σε συμβάσεις ηλεκτρικού ρεύματος κυμαινόμενου τιμολογίου με συνέπεια τους υπέργοκους λογαριασμούς που κλήθηκαν να πληρώσουν οι καταναλωτές στη χώρα μας.*

*Οι διαρκείς και επίμονες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς κάθε αρμόδιο φορέα αλλά και προς την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής συνέβαλαν στην αναστολή της ρήτρας αναπροσαρμογής και στην καθιέρωση πρακτικών ορθής και διαφανούς προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών από όλους τους παρόχους, οι οποίες σε συνδυασμό με την κρατική επιδότηση εξομάλυναν την κατάσταση. Καθώς, όμως, το μέτρο της αναστολής είναι προσωρινό αφού ισχύει μέχρι 31-12-2023, η Αρχή μας κρούει από τώρα τον κώδωνα του κινδύνου και υπογραμμίζει την ανάγκη εξεύρεσης λύσεων και λήψης νέων μέτρων και πρωτοβουλιών για την έγκαιρη αντιμετώπιση παρόμοιων προβλημάτων που μπορεί να ανακύψουν εκ νέου.*

*Το 2022, υπό όλες αυτές τις ειδικές συνθήκες, ήταν μία χρονιά κατά την οποία η αποτελεσματικότητα της Αρχής παρέμεινε στα ικανοποιητικά επίπεδα των προηγούμενων ετών. Καραγράφηκε υψηλό ποσοστό επίλυσης διαφορών 80,5%, εντούτοις για πρώτη φορά ο μέσος χρόνος επίλυσης επιμηκύνθηκε. Το γεγονός οφείλεται όχι μόνο στη μεσοσταθμική αύξηση των αναφορών, κάτι αναμενόμενο, αλλά πρωτίστως στην υποστελέχωση της Αρχής σε επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, δεδομένου ότι οι ίδιοι και λιγότεροι σε αριθμό σε σχέση με το 2021 ειδικοί επιστήμονες και διοικητικοί υπάλληλοι της Αρχής κλήθηκαν να χειριστούν μεγαλύτερο αριθμό αναφορών, οι οποίες,*



μάλιστα, το 2022 ήταν περισσότερες από κάθε άλλη χρονιά, αφού προσέγγισαν τις 14.000. Η Αρχή, προκειμένου να διευκολύνει τους καταναλωτές, προχώρησε από φέτος στη δυνατότητα υποβολής αναφορών “on line” μέσω πλατφόρμας, με χρήση κωδικών “Taxisnet”. Φαίνεται δε ότι το 2023, με βάση τη μέχρι σήμερα ροή, οι αναφορές θα είναι ακόμη περισσότερες.

Κρίνεται, επομένως, απολύτως επιβεβλημένη η συμπερίληψη και του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο προστατευτικό πλαίσιο των διατάξεων του ν. 5043/2023, στο οποίο υπάγονται ήδη άλλες Ανεξάρτητες Αρχές, όχι μόνο για λόγους διοικητικής ισονομίας, αλλά κυρίως για να διαφυλαχθούν η ποιότητα και η ταχύτητα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών που προσφέρει η Αρχή και έχουν τόσο μεγάλη ανάγκη οι πολίτες.

Σε δύσκολες εποχές, όπου οι καταναλωτές δοκιμάζονται καθημερινά από τις πληθωριστικές πιέσεις και την ακρίβεια των αγαθών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί αυτονόητο το ότι δεν πρέπει να προστίθενται νέοι παράγοντες ανασφάλειας και οικονομικής αβεβαιότητας εις βάρος του προϋπολογισμού της μέσης οικογένειας. Για τον λόγο αυτό η Αρχή τον Ιούλιο του 2023, στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, στάθηκε απολύτως αντίθετη, με τεκμηριωμένες απόψεις, στην καθιέρωση μίας άλλης νέας “ρήτρας αναπροσαρμογής” στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών. Αυτή η ρήτρα εισάγει τη δυνατότητα επιβολής από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών της τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, με πρόβλεψη μάλιστα άμεσης εφαρμογής και επί των υφισταμένων (ενεργών) συμβάσεων. Λόγω της προηγούμενης εμπειρίας από την πρόσφατη περίπτωση του κλάδου της Ενέργειας η Αρχή ήταν υποχρεωμένη να παρέμβει. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα επιμείνει στις θέσεις του ώστε η τελική απόφαση να ληφθεί με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον και την προστασία των καταναλωτών.”

**Το πλήρες κείμενο της έκθεσης είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)).**

