



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 14 Ιουλίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :30248

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΕΛΤΑ (Ελληνικά Ταχυδρομεία) Α.Ε.
Απελλού 1
10551 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 7 Ιανουαρίου 2022 αναφοράς .. (αρ. πρωτ. εισερχομένου 511/7.1.2022) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με τη χρέωση ιδιαίτερα αυξημένης ρήτηρας αναπροσαρμογής του τιμήματος Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας σε τρεις συμβάσεις προμήθειας και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η προσφορά Προμήθειας και η σύμβαση Προμήθειας (άρθρα 16, 17, 18 και Παράρτημα Ι και ΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες) περιέχουν κατ' ελάχιστον την πλήρη και αναλυτική περιγραφή των Τιμολογίων Προμήθειας, τη διαδικασία τιμολόγησης, τη μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων, καθώς και την εκτίμηση του ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας.

“Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώσα στοιχεία τους πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αναγνωρίζουν το κόστος που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο”.

Ειδικότερα, οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να είναι:

“i) Διαφανής και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, ii) να κατατείνει στην αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, iii) να προσφέρει, κατά το δυνατόν

επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και iv) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης Προμήθειας”.

β) Τις διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει και τις παρ. 6, 7, 8, και 10 του άρθρου 2 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος εγκρίθηκε με το π.δ. 10/2017 (Α' 23) ιδίως σχετικά με την πλήρη και έγκαιρη προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή από τον Προμηθευτή να προσδιορίζει με σαφήνεια και διαφάνεια κατά την πρόταση για τη σύναψη σύμβασης *“το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων”.*

γ) Τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 3β και του άρθρου 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει σχετικά με την υποχρέωση προσωπικής και έγγραφης ενημέρωσης του καταναλωτή, όσον αφορά το αναλυτικό τίμημα της σύμβασης,

2. Τις διατάξεις της υπ' αριθ. 409/2020 απόφασης ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 1364) σχετικά με τους μηχανισμούς αναπροσαρμογής του τιμήματος και ιδίως:

Τον καθορισμό ενός και μόνο μεγέθους της αγοράς το οποίο είναι σαφώς ορισμένο, εύλογα επαληθεύσιμο και δεν υπόκειται σε εκκαθάριση, για την ενεργοποίηση των ρητρών αναπροσαρμογής, σύμφωνα με συγκεκριμένη μεθοδολογία (άρθρα 2.2 και 2.3).

3. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να προσφέρει, κατά το δυνατόν επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών και επιπλέον, τα τιμολόγια θα πρέπει να καλύπτουν ένα εύλογο κέρδος (Παράρτημα I και II Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες).

β. Ότι η αξίωση του καταναλωτή για περιορισμό των χρεώσεων, οι οποίες προκύπτουν από ασυνήθιστα αυξημένη τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας, δύναται να θεμελιώνεται στις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), η οποία μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίησή της, με βάση τις αρχές και τα αξιολογικά κριτήρια που διέπουν την έννομη τάξη αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις, μπορεί να επιβάλλει την αναπροσαρμογή της παροχής, εφόσον αυτή καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών. Όταν ειδικές συνθήκες το απαιτούν, η καλή πίστη είναι δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη, όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 210 επ. επίσης ΟΛΑΠ 9/1997, ΑΠ 63/2000, 1976/1999).

4. α) Ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις απόψεις των μερών, η εταιρεία τόσο κατά το προσυμβατικό όσο και κατά το συμβατικό στάδιο της Σύμβασης Προμήθειας, δεν προβαίνει σε διαφανή και ειδική, έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την ύπαρξη μηχανισμού αναπροσαρμογής του τιμήματος στο Τιμολόγιο Προμήθειας εκεί δηλαδή όπου αναφέρονται οι υπόλοιπες χρεώσεις της σύμβασης αλλά σε άλλο άρθρο των Όρων της Σύμβασης (βλ. υπ' αριθ 25047/08-06-2018 έγγραφη Σύσταση της Αρχής, υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΡΑΕ),

β) την αύξηση του κόστους Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας η οποία οδηγεί σε ιδιαίτερα μεγάλη και επαχθή αύξηση της χρέωσης Προμήθειας και των ρητρών αναπροσαρμογής αυτής αλλά και

β) τη μη ύπαρξη επιλογών ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών της υπό κρίση σύμβασης Προμήθειας, με αποτέλεσμα την ανάληψη του κινδύνου της μεταβολής του τιμήματος από τον καταναλωτή και

γ) ότι η εταιρεία δεν εφαρμόζει τις διατάξεις της παρ. 2.3 της ως άνω απόφασης ΡΑΕ, και ειδικότερα, ι) δεν καθορίζει το εύρος διακύμανσης σύμφωνα με την τιμή ενός μεγέθους της αγοράς (TEA) αλλά με το άθροισμα και άλλων μεγεθών με αποτέλεσμα το εύρος της διακύμανσης της αναπροσαρμογής να μην είναι άμεσα αντιληπτό από τον καταναλωτή,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Καλεί την εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. να προχωρήσει:

Στη μείωση της αξίας των συνολικών χρεώσεων της υπό κρίση Ρήτρας Αναπροσαρμογής κατά το ήμισυ της αξίας αυτών, για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος της υπό κρίση σύμβασης Προμήθειας, έως και τον Ιούνιο του 2022, όπως αυτές θα διαμορφωθούν μετά την καταβολή ή μη της κρατικής επιδότησης.

II) Καλεί την εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. και την να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. και η κ. Ειρήνη Λεμονή δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04).

IV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας

Γενική Διεύθυνση Ενέργειας

Μεσογείων 119

10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων

Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

Τμήμα Β'

Πλατεία Κάνιγγος

101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)

Πειραιώς 132

11854 Αθήνα