

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2008-2010

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ

Εισαγωγή

Η διαχείριση των παραπόνων και των αναφορών των καταναλωτών είναι η βάση της στρατηγικής για την προστασία των καταναλωτών.

Είναι δε κατανοητό, ότι τα παράπονα και οι καταγγελίες των καταναλωτών αποτελούν το βασικό δείκτη για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η αγορά από τη σκοπιά του καταναλωτή. Δεδομένου, επίσης, ότι απαιτείται προσπάθεια και χρόνος για την κατάθεση μίας αναφοράς από τον καταναλωτή, κάθε υποβολή της αποτελεί σημαντική ένδειξη για την ύπαρξη πιθανού προβλήματος στην αγορά.

Η παρούσα έκθεση αποτελεί μία επιλεκτική παρουσίαση στατιστικής ανάλυσης του πλήθους και του θεματικού περιεχομένου των έγγραφων αναφορών¹ καταναλωτών ενέργειας που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ κατά τα έτη 2008 – 2010.

Οι έγγραφες αναφορές που υποβάλλονται στην Αρχή διακρίνονται σε:

- α) αιτήσεις ενημέρωσης,
- β) αιτήσεις διαμαρτυρίας, παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών,
- γ) συνδυασμό των α) & β),

και αφορούν στη συναλλακτική σχέση των καταναλωτών με τις εταιρείες Προμήθειας και Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής στην αγορά του ηλεκτρισμού και του φυσικού αερίου.

Η **πρώτη ενότητα** της παρούσας έκθεσης περιλαμβάνει τη στατιστική περιγραφή των έγγραφων αναφορών που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ, οι οποίες αναλύονται ως προς το πλήθος και τη θεματική κατηγορία των αιτήσεων ενημέρωσης και παραπόνων ή/και καταγγελιών των καταναλωτών στην αγορά του ηλεκτρισμού και του φυσικού αερίου.

Στη **δεύτερη ενότητα** παρουσιάζεται η πρόταση της ΡΑΕ για τη βελτίωση της αντιπροσωπευτικότητας των αναφορών καταναλωτών που συλλέγονται και επεξεργάζονται από τη ΡΑΕ.

Στην **τρίτη ενότητα** παρουσιάζονται μέτρα για την αντιμετώπιση σημαντικών προβλημάτων της αγοράς, όπως αναδεικνύονται από την πρώτη ενότητα.

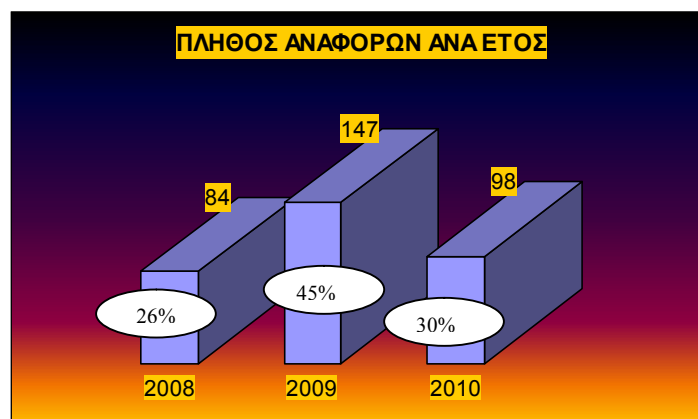
1. Στατιστική ανάλυση αναφορών καταναλωτών

1.1. Σύνολο αναφορών

Σύμφωνα με το **Σχ. 1**, κατά την 3-ετία 2008 – 2010 υποβλήθηκαν συνολικά 329 αναφορές στη ΡΑΕ, ως διακριτές υποθέσεις. Ιδιαίτερη αύξηση παρατηρήθηκε το 2009, λόγω του μεγάλου αριθμού αναφορών που υποβλήθηκαν ατομικά από καταναλωτές και συλλογικά μέσω της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, του Συνηγόρου του Πολίτη, του ΚΕΠΚΑ κλπ για τις αυξημένες τιμές του φυσικού αερίου της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης και Θεσσαλίας, έναντι των αντίστοιχων τιμών της ΕΠΑ Αττικής, για τη βραχύχρονη περίοδο Δεκέμβριος 2008 – Φεβρουάριος 2009².

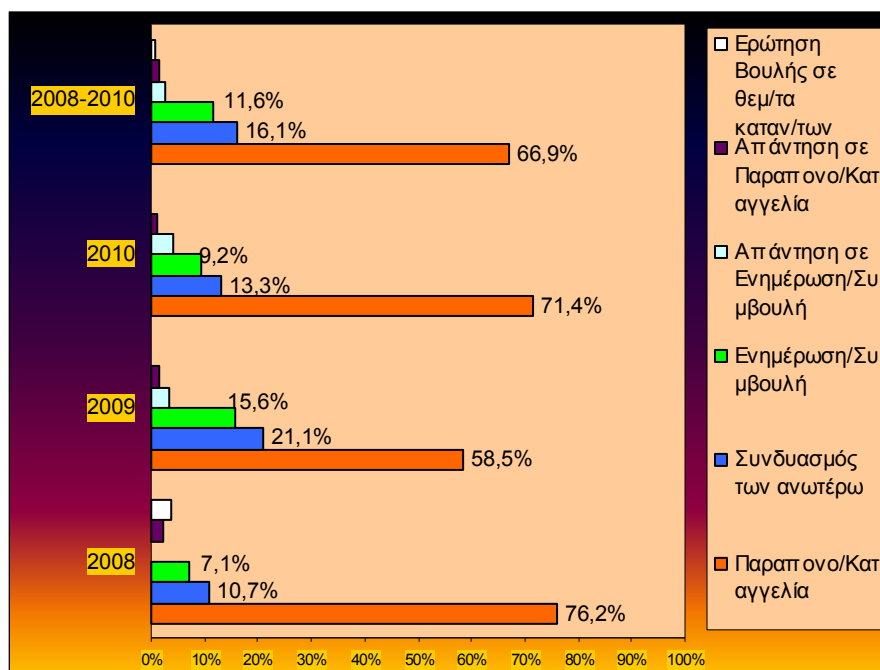
¹ Οι αναφορές που εξυπηρετούνται τηλεφωνικά δεν καταγράφονται.

² Το θέμα αυτό αναλύεται περαιτέρω στην παράγραφο 1.5.1.



Σχ. 1 Πλήθος έγγραφων αναφορών που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ ανά έτος

Ο λόγος που απευθύνονται οι καταναλωτές ενέργειας προς τρίτο φορέα, είναι κυρίως η αδυναμία επίλυσης της διαφοράς τους με την εταιρεία που συναλλάσσονται, η ανεπαρκής πληροφόρηση που τους προσφέρεται σε θέματα που τους ενδιαφέρουν, αλλά και η δυσχέρεια στην εξυπηρέτησή τους από τα διαθέσιμα μέσα και σημεία εξυπηρέτησής τους (τρόπος συμπεριφοράς, αδυναμία εντοπισμού του αρμόδιου υπαλλήλου, καθυστερήσεις ανταπόκρισης). Τουλάχιστον το 70% των έγγραφων αναφορών στη ΡΑΕ αφορούν σε θέματα που τους θίγουν άμεσα, και οδηγούν στην υποβολή διαμαρτυριών/παραπόνων και καταγγελιών, ενώ οι αναφορές που αφορούν αμιγώς σε θέματα ενημέρωσης αποτελούν το 9%. (Σχ. 2).

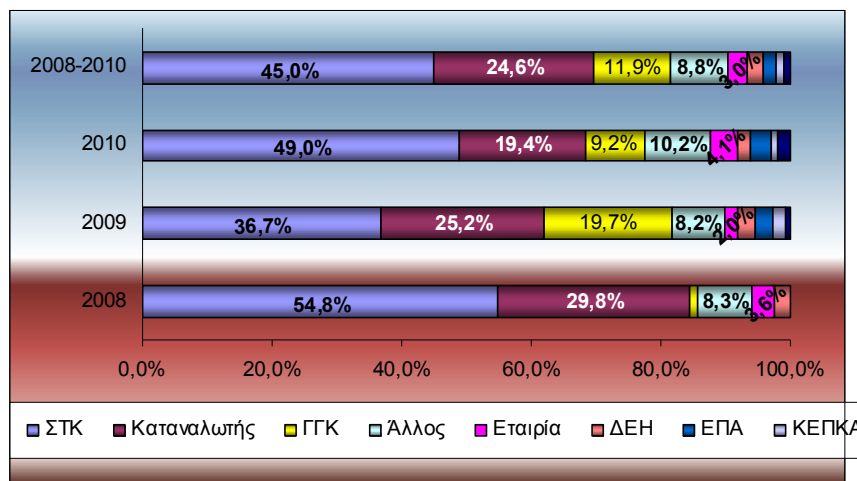


Σχ. 2 Θέμα έγγραφων αναφορών, 2008-2010

1.2. Αποστολέας Αναφορών

Σύμφωνα με το **Σχ. 3**, οι μισές από τις αναφορές καταναλωτών που υποβάλλονται στη ΠΑΕ, κοινοποιούνται από το Συνήγορο του Καταναλωτή (49%) ή τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (9,2%). Οι εν λόγω φορείς έχουν ανταποκριθεί με συνέπεια στην πρόκληση συνεργασίας και ενημέρωσης της ΠΑΕ για τις αναφορές που λαμβάνουν, ενώ συγχρόνως αποτελούν τους πλέον γνωστούς/αναγνωρίσιμους φορείς στο ευρύ κοινό, λόγω της επικοινωνίας στην οποία έχουν επενδύσει και του σημαντικού έργου που διατελούν στην προστασία των καταναλωτών. Ωστόσο, αν ληφθεί υπόψη η περιορισμένη μέχρι σήμερα εξοικείωση των πολιτών με την ταυτότητα, το ρόλο και τις αρμοδιότητες της ΠΑΕ, το ποσοστό 23,4% των καταναλωτών (19,2% οικιακοί ή επαγγελματικοί ιδιώτες και 4,1% εταιρείες) που έχει υποβάλει απευθείας την αναφορά του στη ΠΑΕ, χαρακτηρίζεται ως αξιοσημείωτο (μια σταδιακή μείωση του ποσοστού των αναφορών που υποβλήθηκαν απευθείας από καταναλωτές ή/και εταιρείες προς τη ΠΑΕ μέσα στην τριετία χρήζει περαιτέρω παρακολούθησης). Το γεγονός αυτό υποδηλώνει την ανάγκη της αγοράς για την καθιέρωση ενός ανεξάρτητου και αξιόπιστου φορέα παροχής πληροφόρησης στα εξειδικευμένα θέματα ενέργειας, όπως η ΠΑΕ (σύμφωνα και με τα πιο προηγμένα στη λειτουργία της αγοράς ενέργειας κράτη-μέλη της ΕΕ), έναντι των λοιπών φορέων υποδοχής αναφορών που χειρίζονται αδιακρίτως μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων της λιανικής αγοράς (Συνήγορος Καταναλωτή, Συνήγορος του Πολίτη, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, κλπ).

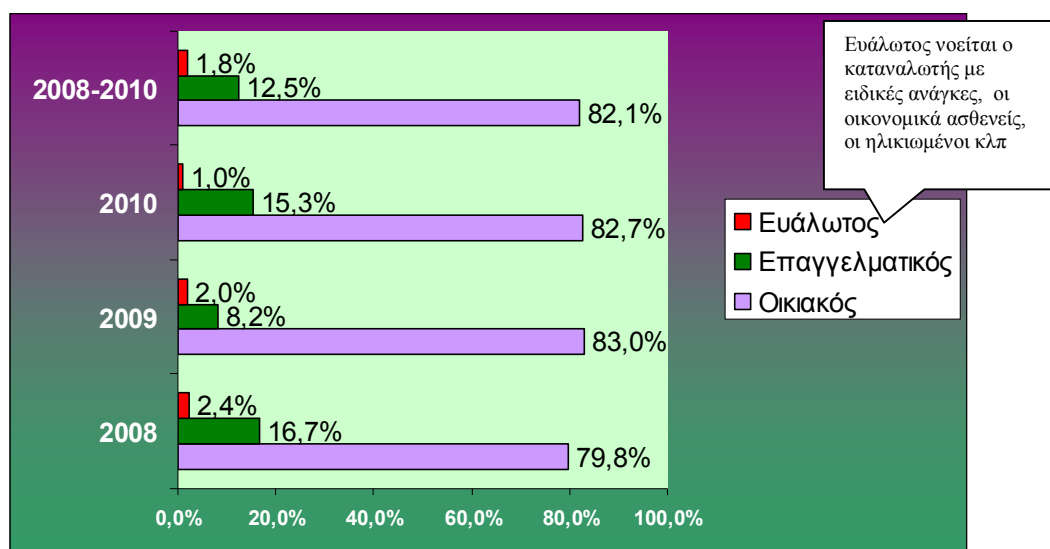
Διαφαίνεται μία σταδιακή μείωση του ποσοστού των αναφορών που υποβλήθηκαν απευθείας από καταναλωτές ή/και εταιρείες προς τη ΠΑΕ, (στο **Σχ. 3**, από 29,8% και 25,2% των αναφορών που υποβλήθηκαν απευθείας από καταναλωτές το 2008 και 2009 αντίστοιχα, το 2010 ποσοστό των συνολικών αναφορών μειώθηκε στο 19,4%), η οποία χρήζει περαιτέρω παρακολούθησης.



Σχ. 3 Έγγραφες Αναφορές ανά Αποστολέα, 2008 - 2010

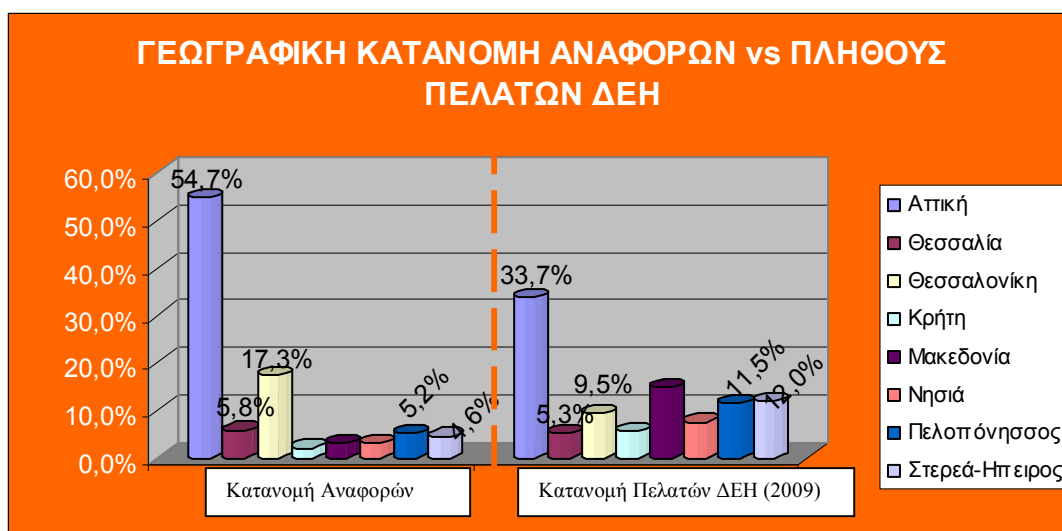
Σύμφωνα με το **Σχ. 4** από το σύνολο των αναφορών που υποβλήθηκαν το 2010, το 15% αφορά κυρίως σε θέματα που απασχόλησαν μικρούς επαγγελματίες και κάποιες επιχειρήσεις. Το μικρό αυτό ποσοστό δικαιολογείται από το συγκριτικά μικρότερο πλήθος αυτών των καταναλωτών σε σχέση με τους οικιακούς, αλλά και από την αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση (λειτουργία ειδικών υπηρεσιών) την οποία τυγχάνουν οι «Μεγάλοι» πελάτες από τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών ενέργειας, καθώς και από τις ενισχυμένες οικονομικές, τεχνικές και νομικές δυνατότητες διαχείρισης των προβλημάτων του που διαθέτει ένας εταιρικός Πελάτης στη διεκδίκηση επίλυσης των διαφορών του.

Ο μικρός καταναλωτής έχει μεγαλύτερη ανάγκη από ένα φορέα, ενημέρωσης, εκπαίδευσης, διερεύνησης και επίλυσης των συναλλακτικών διαφορών του.



Σχ. 4 Κατηγορίες καταναλωτών που υπέβαλαν έγγραφες αναφορές, 2008-2010

1.3. Η γεωγραφική κατανομή των περιοχών από όπου προέρχονται οι αναφορές των καταναλωτών (Σχ. 5), αντικατοπτρίζει αφενός την πληθυσμιακή κατανομή, και αφετέρου την υψηλότερη -από την αναμενόμενη- γεωγραφική συγκέντρωση των προβλημάτων που καταγράφονται στην αγορά της ενέργειας, εξαιτίας και της παρουσίας των Εταιριών Παροχής Αερίου, κυρίως στην Αττική και Θεσσαλονίκη.

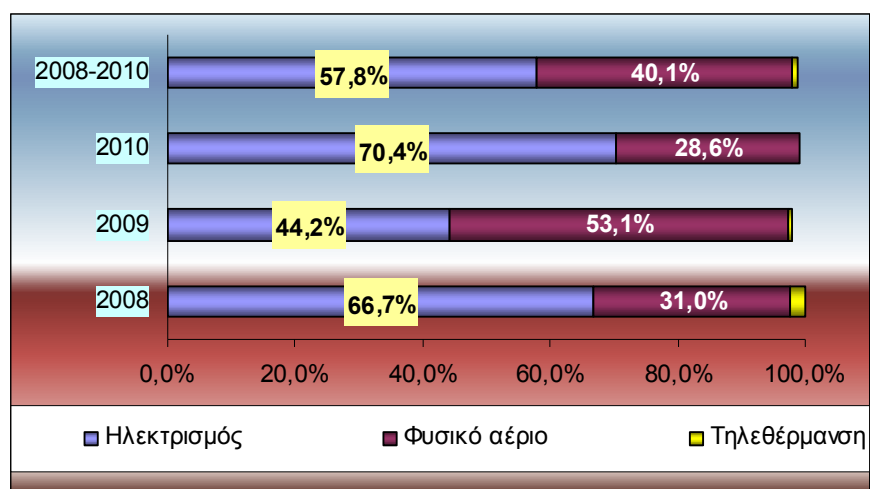


Σχ. 5 Γεωγραφική περιοχή έγγραφων αναφορών, 2008-2010

1.4. Τομέας της αγοράς

Η πλειοψηφία των αναφορών (70,4%) που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ το 2010 αφορούν (Σχ. 6) στον ηλεκτρισμό, και ειδικότερα στη ΔΕΗ Α.Ε., έναντι του φυσικού αερίου και των ΕΠΑ. Η διαχρονικά αυξημένη συγκέντρωση αναφορών στον ηλεκτρισμό που

παρατηρείται, εξηγείται από το πλήθος των πελατών που συναλλάσσονται με τη ΔΕΗ Α.Ε. και τους λοιπούς Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας (έναντι του φυσικού αερίου).



Σχ. 6 Τομέας της αγοράς ενέργειας που αφορούν οι αναφορές στη ΡΑΕ, 2008-2010

1.5. Θεματική ανάλυση Αναφορών

1.5.1. Αιτήματα Ενημέρωσης

Τα αιτήματα ενημέρωσης που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ κατά το διάστημα 2008-2010 αφορούσαν κατά σειρά προτεραιότητας στα εξής θέματα (Σχ. 7):

Διευκρινίσεις για τις τιμές και χρεώσεις των Προμηθευτών (44%). Λαμβάνοντας υπόψη το σχετικό αριθμητικό βάρος των συνολικών αναφορών ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου, οι ελλείψεις ενημέρωσης των καταναλωτών αφορούσαν περισσότερο στις τιμές και στη μέθοδο τιμολόγησης του φυσικού αερίου (16 από τις 22), παρά στις τιμές της ηλεκτρικής ενέργειας, που ούτως ή άλλως για την υπό διερεύνηση περίοδο εγκρίνονταν με απόφαση του Υπουργείου ΠΕΚΑ και δημοσιεύονταν. Χαρακτηριστική είναι η αύξηση των αναφορών που παρατηρήθηκε το 2009 για τις τιμές και χρεώσεις, της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης και Θεσσαλίας, έναντι των αντίστοιχων τιμών της ΕΠΑ Αττικής, γεγονός που ανάδειξε για πρώτη φορά το έλλειμμα πληροφόρησης του κοινού για τη διαφορετική τιμολογιακή πολιτική που ακολουθούν οι Εταιρείες³ Παροχής Αερίου, σύμφωνα με την ευχέρεια που τους παρέχει η Άδεια Διανομής και Προμήθειας φυσικού αερίου που κατέχουν. Συγκεκριμένα, οι ΕΠΑ Θεσσαλονίκης και ΕΠΑ Θεσσαλίας από το 2004 ακολουθούν σταθερά κοστοστρεφή προσέγγιση (cost-plus) στον καθορισμό των οικιακών και εμπορικών τιμολογίων τους, δηλαδή προσθέτουν ένα -σταθερό κατ' έτος- περιθώριο διανομής επί της τιμής που αγοράζουν το αέριο από τον προμηθευτή τους, δηλαδή τη ΔΕΠΑ. Οι ΕΠΑ Θεσσαλονίκης και Θεσσαλίας εφάρμοσαν και κατά το διάστημα Νοεμβρίου 2008 – Φεβρουαρίου 2009 την ίδια ακριβώς μεθοδολογία, όπως και τα προηγούμενα έτη, καθορίζοντας την τιμή πώλησης φυσικού αερίου στους καταναλωτές τους για κάθε έναν από τους μήνες αυτούς βάσει της τιμής φυσικού αερίου που προμηθεύτηκαν από τη ΔΕΠΑ συν το περιθώριο διανομής. Η τιμή του αερίου που εισήχθηκε στη χώρα το τρίμηνο Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2008, καθορίστηκε με βάση τις μέσες τιμές πετρελαιοειδών προϊόντων του εξαμήνου Απριλίου – Σεπτεμβρίου του ίδιου έτους, διάστημα κατά το οποίο καταγράφηκαν εξαιρετικά υψηλές διεθνείς τιμές

³ ΕΠΑ Αττικής ως προς ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας

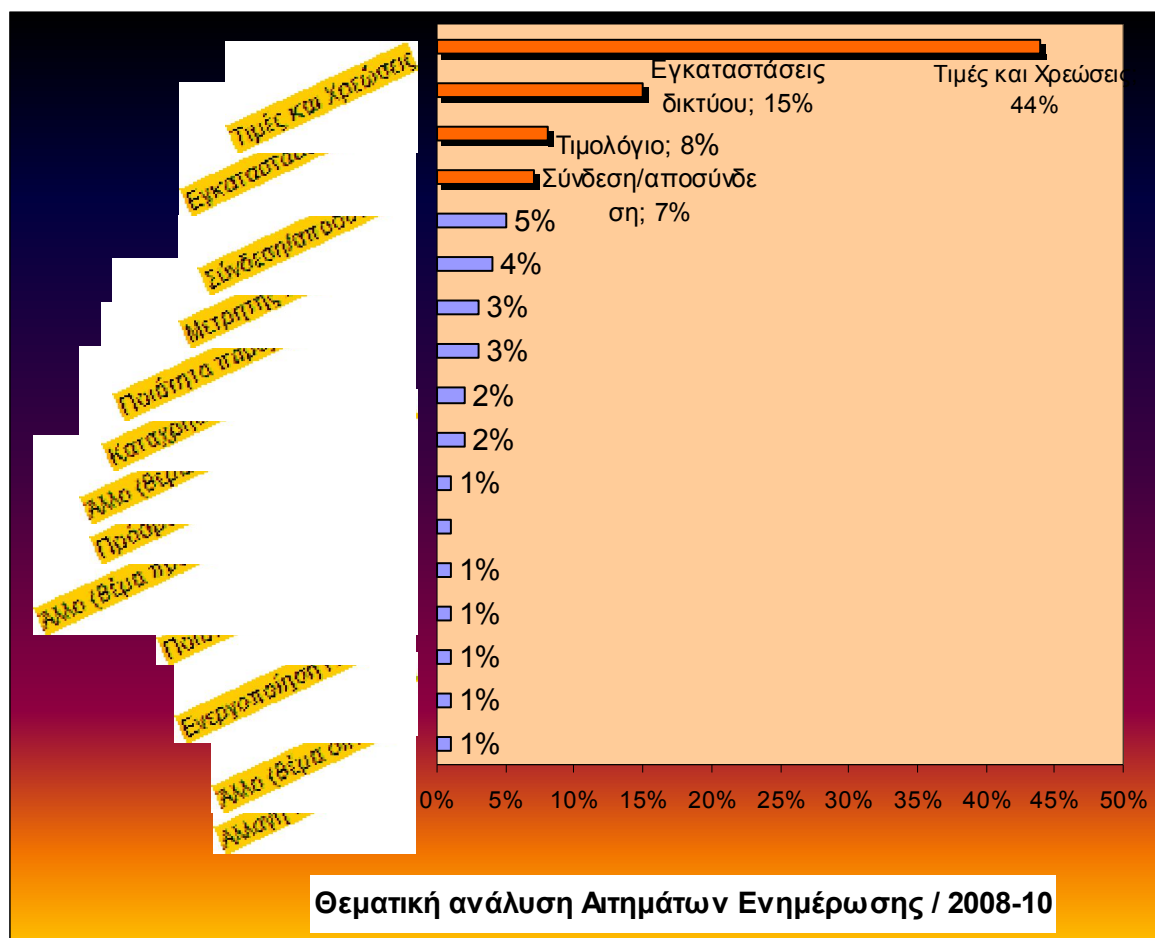
πετρελαίου. Έτσι, κατά το διάστημα Νοεμβρίου 2008 – Ιανουαρίου 2009 ενσωματώθηκαν στην τελική τιμή καταναλωτή οι υψηλές τιμές πετρελαίου του διαστήματος Απριλίου – Σεπτεμβρίου 2008., ενώ στην περίπτωση της ΕΠΑ Αττικής η τιμή του φ.α., διαμορφωνόταν με βάση την τιμή του πετρελαίου θέρμανσης του προηγούμενου μήνα που για εκείνη την περίοδο ήταν χαμηλότερη.

Επομένως εντοπίζεται η ανάγκη για μεγαλύτερη διαφάνεια στην εκ των προτέρων ενημέρωση των υποψήφιων πελατών (προ-συμβατική περίοδος) του φυσικού αερίου για τη διαμόρφωση των τιμών και τον τρόπο υπολογισμού των χρεώσεων προμήθειας, από όλες τις Εταιρείες Παροχής Φυσικού Αερίου. Η εκ των υστέρων πληροφόρηση των πελατών επί των ανωτέρω θεμάτων, με αφορμή τις συγκυριακά και κατά περιόδους αυξημένες τιμές συνήθως εκλαμβάνεται ως παραπλάνησή τους από την εταιρεία με την οποία συναλλάσσονται.

Πληροφόρηση για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις υποχρεώσεις των Διαχειριστών του Δικτύου Διανομής ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τις επιπτώσεις των εργασιών τοποθέτησης των εγκαταστάσεων του δικτύου διανομής (15%) –κυρίως- της ηλεκτρικής ενέργειας, όπως διέλευση εγκαταστάσεων δικτύου μέσα από ιδιωτικές ιδιοκτησίες, διαδικασία υποβολής αιτημάτων μετακίνησης ή αποξήλωσης των διατάξεων του δικτύου, ανησυχία για τις επιπτώσεις στη δημόσια υγεία από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Ενημέρωση για τα ισχύοντα τιμολόγια (8%) και ειδικότερα για τη μεθοδολογία τιμολόγησης, για το φορέα έγκρισης τιμών φ.α. και για την πρόσβαση σε μειωμένο τιμολόγιο ηλεκτρικής ενέργειας.

Διαδικασίες υποβολής και προθεσμίες ανταπόκρισης Διαχειριστών Δικτύου σε αιτήματα σύνδεσης και αποσύνδεσης με το δίκτυο (7%), όπως καθυστέρηση ανταπόκρισης σε αίτηση σύνδεσης στο φυσικό αέριο, προϋποθέσεις σύνδεσης και χρεώσεις σύνδεσης/αποσύνδεσης στο φυσικό αέριο και στον ηλεκτρισμό.



Σχ. 7 Αιτήματα Ενημέρωσης, 2008-1010. Θεματική Ανάλυση

1.5.2. Παράπονα/Διαμαρτυρίες & Καταγγελίες

Τα παράπονα και οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ κατά το διάστημα 2008-2010 αφορούσαν κατά σειρά προτεραιότητας τα εξής θέματα (Σχ. 8):

1.5.2.1. Θέματα Προμήθειας

Τιμές και χρεώσεις (32%) που αφορούν τόσο στη διαφωνία / αμφισβήτηση των χρεώσεων κατανάλωσης στον ηλεκτρισμό, όσο και στην αντιλαμβανόμενη από τους καταναλωτές φυσικού αερίου «παραπλάνησή» τους σε σχέση με τις διαφημιζόμενες από τις εταιρείες ανταγωνιστικές τιμές έναντι του πετρελαίου θέρμανσης.

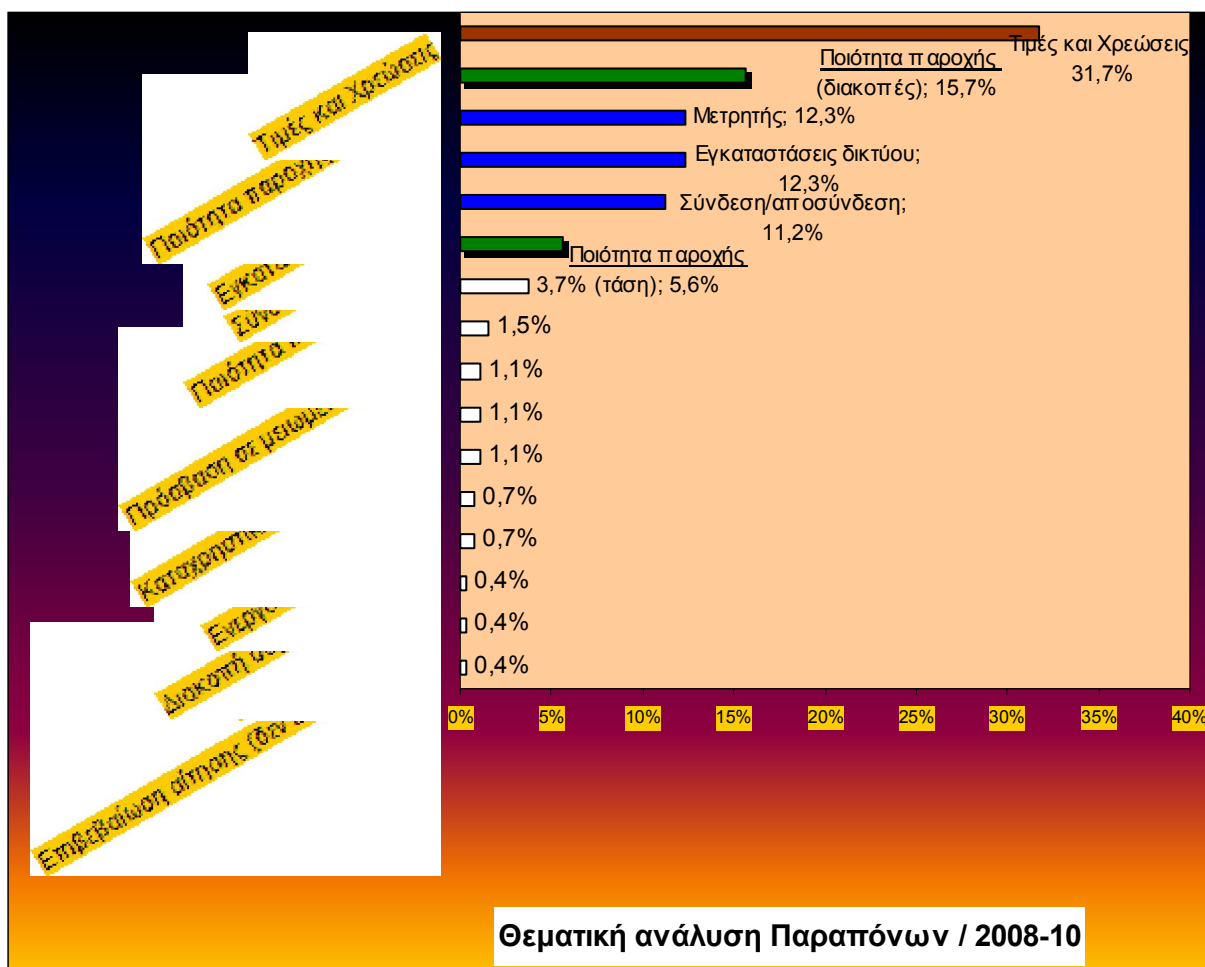
1.5.2.2. Θέματα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου

1. **Ποιότητα παροχής ηλεκτρικής ενέργειας** (κατά κύριο λόγο) **21,4%**, με προτεραιότητα στα προβλήματα των διακοπών ηλεκτροδότησης και ακολούθως στις αυξομειώσεις της τάσης. Η αντιλαμβανόμενη 'ποιότητα ηλεκτροδότησης', όπως θα δούμε και στη συνέχεια, αναδεικνύεται ως το σημαντικότερο θέμα της κατηγορίας των παραπόνων/καταγγελιών, καθώς οι καταναλωτές υπόκεινται στις συνέπειες των περιστατικών (ζημίες στον εξοπλισμό τους, επίδραση στην παραγωγική διαδικασία των επαγγελματιών) χωρίς:
 - α) να ικανοποιούνται τα αιτήματα αποζημίωσης που υποβάλλουν στο Διαχειριστή του Δικτύου

β) να λαμβάνουν επαρκείς απαντήσεις ως προς το αίτιο της βλάβης/διαταραχής που παρατηρήθηκε στην εγκατάσταση τους και ως προς τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί η εταιρεία για τον περιορισμό εμφάνισης παρόμοιων περιστατικών.

γ) να λαμβάνουν επαρκή πληροφόρηση ως προς τα μέτρα που πρέπει να λάβουν για την προστασία της περιουσίας τους.

2. **Εγκαταστάσεις του δικτύου (12,3%).** Ως προς το φυσικό αέριο αφορούν ως επί το πλείστον σε θέματα εσωτερικής εγκατάστασης φυσικού αερίου και σε προβλήματα σύνδεσης με το δίκτυο (έλεγχος εσωτ. εγκατάστασης, μη διαθεσιμότητα δικτύου). Στον ηλεκτρισμό, τα προβλήματα δυσaréσκειας των καταναλωτών απέναντι στο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής δημιουργούνται, όταν η υλοποίηση των εργασιών επέκτασης του δικτύου πραγματοποιείται χωρίς την ενημέρωση των θιγόμενων ιδιοκτητών ή τη μη ικανοποιητική ανταπόκριση του Διαχειριστή στα αιτήματα μετακίνησης, αποξήλωσης των εγκαταστάσεων του δικτύου και αποκατάστασης των ζημιών που προκαλούνται κατά τις εργασίες του.
3. **Ο έλεγχος του μετρητή κατανάλωσης** ηλεκτρικού ρεύματος (κατά κύριο λόγο) μετά από αμφισβητούμενες ενδείξεις ή καθυστερημένη ανταπόκριση στην επιδιόρθωσή του, αποτελούν τον τρίτο πόλο διαμαρτυριών των καταναλωτών σχετικά με το Διαχειριστή του Δικτύου (12,3%)
4. Τα προβλήματα **σύνδεσης / αποσύνδεσης**, στα οποία συμπεριλαμβάνονται η μη ικανοποίηση των αιτήσεων **σύνδεσης** με το δίκτυο φυσικού αερίου και οι υψηλές χρεώσεις σύνδεσης που προσφέρονται σε ενδιαφερόμενους καταναλωτές, προκειμένου να συνδεθούν με το δίκτυο φυσικού αερίου (σε περιπτώσεις μεμονωμένης σύνδεσης και επέκτασης του δικτύου), καθώς και η καθυστερημένη ανταπόκριση του Διαχειριστή του Δικτύου διανομής σε αιτήματα σύνδεσης ή αποσύνδεσης εγκαταστάσεων με το δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας (καθυστέρηση υποβολής προσφοράς σύνδεσης, ολοκλήρωση εργασιών) συγκαταλέγονται με **11,2%** επίσης μεταξύ των συνηθέστερων ζητημάτων διαμαρτυρίας.

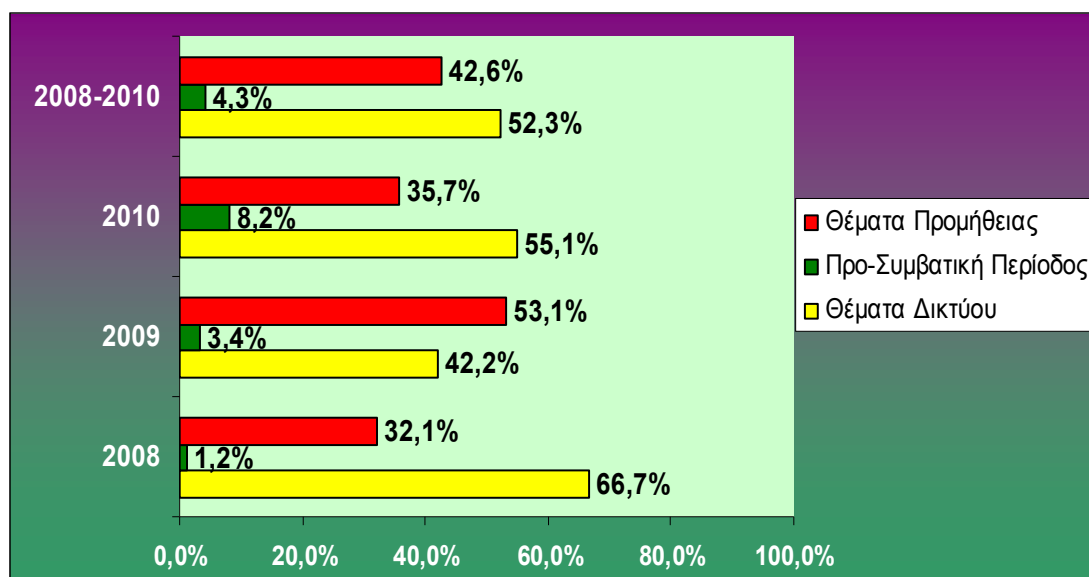


Σχ. 8 Παράπονα/Διαμαρτυρίες & Καταγγελίες, 2008-2010. Θεματική Ανάλυση

1.5.3. Υποκατηγορίες Αναφορών, 2008-2010

Τα θέματα Δικτύου και Προμήθειας αναδεικνύονται ως τα εντονότερα σε συχνότητα αναφορών, σε σύγκριση με εκείνα που απασχολούν τους καταναλωτές κατά την Προ-Συμβατική περίοδο και αφορούν περισσότερο σε ζητήματα επαρκούς και ορθής ενημέρωσης (Σχ. 9).

Εκ πρώτης όψεως η παρατηρούμενη μείωση των αναφορών για το Δίκτυο και την Προμήθεια το 2010 θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως θετική, υποθέτοντας ότι είναι ένδειξη του περιορισμού των προβλημάτων. Ωστόσο το θέμα αυτό χρήζει περαιτέρω παρακολούθησης. Παράλληλα τα θέματα Προ-Συμβατικής περιόδου παρουσιάζουν αύξηση το 2010.

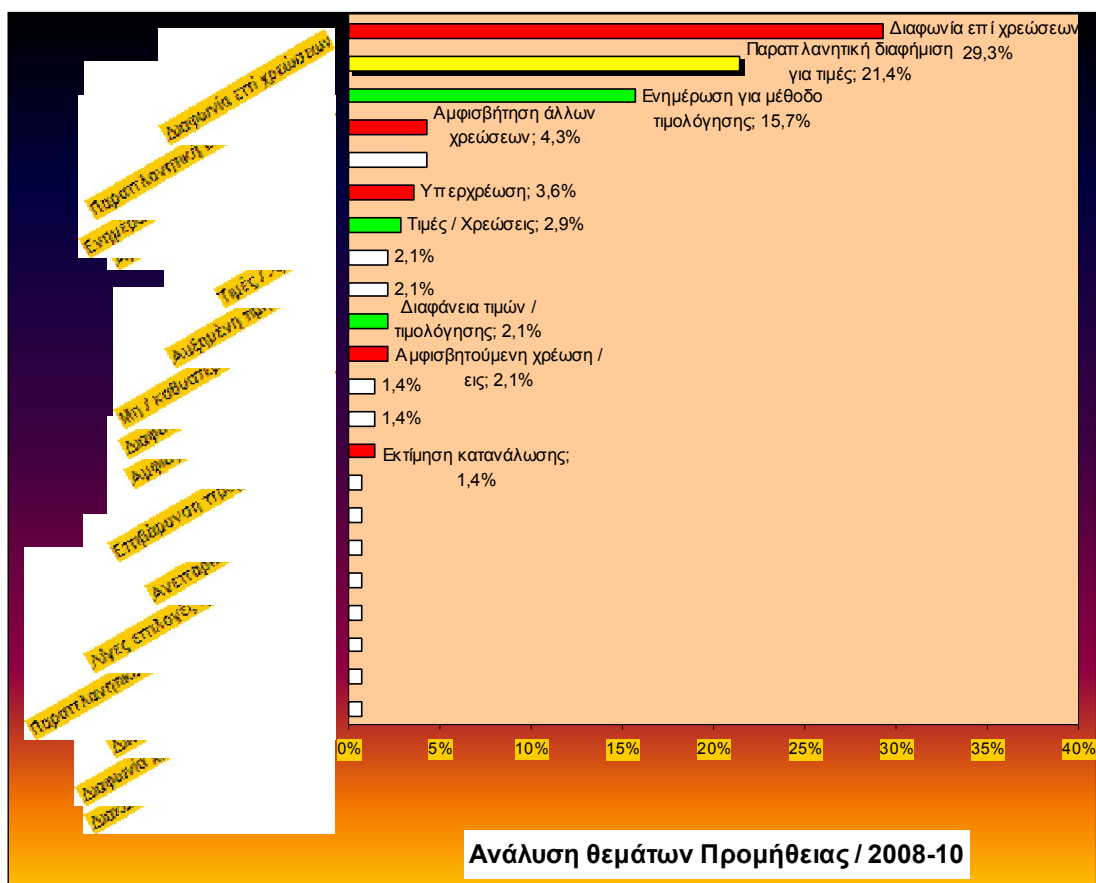


Σχ. 9 Υποκατηγορίες Αναφορών, 2008-2010

1.5.4. Θέματα Δικτύου, 2008-2010

Οι αναφορές των καταναλωτών για το Δίκτυο (Σχ. 10) επικεντρώνονται στα εξής θέματα:

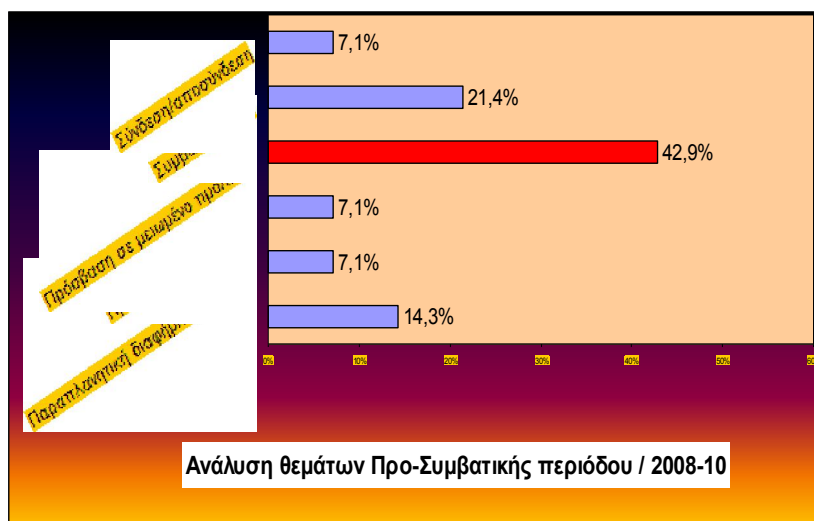
1. Όπως επισημάνθηκε και ανωτέρω, **μία στις τρεις αναφορές (33,2%) αφορούν σε αιτήματα αποζημίωσης** για πρόκληση βλαβών στον εξοπλισμό των καταναλωτών μετά από διακοπή και επαναφορά της ηλεκτροδότησης (15,1%) ή αιφνίδια κοπή του ουδετέρου αγωγού του εναέριου και υπόγειου δικτύου (7,6%) ή αυξομειώσεων της τάσης (6,4%), αλλά και για καταστροφές στην περιουσία μετά από εκτέλεση εργασιών εγκαταστάσεων του δικτύου διανομής (4,1%).
2. Προβλήματα σε **θέματα Σύνδεσης / Αποσύνδεσης** από το Δίκτυο (21%): Καθυστερήση σύνδεσης /αποσύνδεσης (11,1%), ανταπόκριση εταιρείας στη προσφορά σύνδεσης (5,8%), άρνηση σύνδεσης στο δίκτυο (2,9%) και ασυνέπεια του τεχνικού στο ραντεβού σύνδεσης (1,2%).
3. Θέματα **μετρητών κατανάλωσης (19,8%)**: Έλεγχος μετρητή (12,2%), καθυστέρηση επιδιόρθωσης μετρητή (4,7%), συχνότητα καταμέτρησης (1,7%), ασυνέπεια τεχνικού στο ραντεβού ελέγχου του μετρητή (0,6%) και προβλήματα αντικατάστασης μετρητών (0,6%).



Σχ. 12 Θεματική ανάλυση αναφορών Προμήθειας, 2008-2010

1.5.6. Θέματα Προ-Συμβατικής Περιόδου, 2008-2010

Ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης, το **αίτημα για μειωμένα τιμολόγια (42,9%)** από τις ευπαθείς ομάδες των καταναλωτών, κυριάρχησε στα αιτήματα της προσυμβατικής περιόδου ιδίως το 2010, ακολουθούμενο από διαμαρτυρίες για «καταχρηστικούς» συμβατικούς όρους (21,4%) με αναφορά στην ΕΠΑ Αττικής (επιβολή προστίμου για καθυστερημένη ενεργοποίηση παροχής, αθέτηση ισχύος προσφοράς τελών σύνδεσης) (Σχ.13).



Σχ. 13 Θεματική ανάλυση αναφορών Προ – Συμβατικής περιόδου

2. Προτάσεις για τη βελτίωση συλλογής & επεξεργασίας των Αναφορών. Δημιουργία εθνικής βάσης δεδομένων αναφορών καταναλωτών ενέργειας.

Η συγκεντρωτική παρακολούθηση των αναφορών που υποβάλλονται από καταναλωτές σε εθνικό επίπεδο αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο (top-level indicator) στην παρακολούθηση της αγοράς (πέραν των λοιπών διαθέσιμων δεικτών, που δύναται να ενεργοποιήσει ένας Ρυθμιστής, όπως έρευνες αγοράς γνώμης, επιτόπιοι πιλοτικοί έλεγχοι του Ρυθμιστή κλπ). Αυτό επιβεβαιώνεται και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013⁴, καθώς η στρατηγική της δίνει έμφαση στην ανάπτυξη κατάλληλης βάσης τεκμηρίωσης για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών, η οποία θα περιλαμβάνει τις αναφορές (παράπονα, καταγγελίες) των καταναλωτών.

Λαμβάνοντας υπόψη την περιορισμένη ακόμα αναγνωρισιμότητα της ΡΑΕ στο ευρύ κοινό, αλλά και την περιορισμένη ανταπόκριση των άλλων φορέων, οι οποίοι δέχονται αναφορές καταναλωτών ενέργειας, στην παλαιότερη πρόσκληση συνεργασίας της ΡΑΕ, η μέχρι σήμερα καταγραφή των προβλημάτων της αγοράς ενέργειας από την Αρχή, δεν είναι ποσοτικά αντιπροσωπευτική των προβλημάτων -και κατά συνέπεια των αναγκών- των καταναλωτών. Ωστόσο, δύναται να προσδιορίσει τα σημαντικότερα από τα προβλήματα και θέματα της αγοράς προς βελτίωση και να υποστηρίξει τη χάραξη στρατηγικής για την προστασία των καταναλωτών.

Η ΡΑΕ⁵, προκειμένου να ασκήσει καλύτερα και πληρέστερα τον εποπτικό και ρυθμιστικό της ρόλο στα θέματα παρακολούθησης της λειτουργίας της αγοράς μέσω των παραπόνων των καταναλωτών, στοχεύει στη διασφάλιση της αντιπροσωπευτικής καταγραφής και συγκέντρωσης των παραπόνων που υποβάλλονται από τους καταναλωτές ενέργειας σε όλους τους φορείς της αγοράς, ώστε να αναδεικνύονται όλες οι σημαντικές δυσλειτουργίες και στρεβλώσεις της αγοράς.

Η συγκέντρωση αυτών των στοιχείων, προκειμένου να οδηγήσει σε επεξεργασία και εξαγωγή στατιστικά αξιόπιστων συμπερασμάτων, από τη ΡΑΕ, προϋποθέτει πρωτογενώς την εναρμονισμένη κατηγοριοποίηση των παραπόνων από τους φορείς υποδοχής αναφορών (Προμηθευτές, Διαχειριστές και λοιποί φορείς: Συνήγορος του Καταναλωτή, Συνήγορος του Πολίτη, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, και καταναλωτικές οργανώσεις), για τη δημιουργία μιας εθνικής βάσης δεδομένων αναφορών/καταγγελιών, η οποία θα τηρείται από τη ΡΑΕ.

Ο ρόλος της ΡΑΕ, ως σημείο συγκέντρωσης και καταγραφής των αναφορών των καταναλωτών, θα ωφελήσει μεσοπρόθεσμα τους ίδιους τους καταναλωτές μέσω της λήψης των κατάλληλων αναγκών και αναλογικών ρυθμιστικών μέτρων ή αποτρεπτικών κυρώσεων που δύναται να επιβάλλει η ΡΑΕ, προς τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ενέργειας.

Πιο σημαντικά, τα στοιχεία και οι πληροφορίες που προκύπτουν από τις αναφορές και τις καταγγελίες των καταναλωτών μπορούν να αξιοποιηθούν από τη ΡΑΕ στη διεξαγωγή τεκμηριωμένου διαλόγου με τις εμπλεκόμενες εταιρείες της αγοράς με στόχο:

- α) τη βελτίωση των συναλλακτικών πρακτικών των εταιρειών ενέργειας
- β) το σχεδιασμό και την εφαρμογή νέων ρυθμιστικών μέτρων.

⁴ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013»

⁵ “Complaint Data Collection by NRAs:

- Third Parties, as well as service providers, should provide information on complaints to NRAs **who deem appropriate to collect**
- This could help NRAs monitor the **level and effectiveness** of market opening and competition at retail level” σύμφωνα με την παρουσίαση “Main advice regarding 3rd party bodies” (ERGEG, Brussels, Feb 25th 2010)

3. Μέτρα για την αντιμετώπιση σημαντικών προβλημάτων των καταναλωτών ενέργειας.

3.1. Ενημέρωση των καταναλωτών από τη ΡΑΕ

Η ορθή ενημέρωση του καταναλωτή ενέργειας, ιδίως μετά την αυξανόμενη διείσδυση των νέων Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας στη λιανική αγορά που παρατηρείται τους τελευταίους μήνες, αποτελεί στόχο μεγάλης προτεραιότητας για τη ΡΑΕ.

Στο πλαίσιο αυτό, και κατ' εφαρμογή του 3^{ου} ενεργειακού πακέτου Οδηγιών, που δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ενημέρωση του καταναλωτή, κρίνεται σκόπιμο να ενημερωθεί το ευρύ κοινό, ότι η ΡΑΕ αποτελεί το «κατεξοχήν σημείο αναφοράς» του πολίτη για την αντικειμενική, επίκαιρη και ολοκληρωμένη ενημέρωσή του σε θέματα ενέργειας, με την παράλληλη υποστήριξη από τα ΚΕΠ ως προς τη διάθεση τυποποιημένης πληροφόρησης (έντυπα, οδηγίες κλπ).

Η ΡΑΕ προτίθεται να συμβάλει αποφασιστικά στην ενημέρωση των καταναλωτών ενέργειας, μέσω κατάλληλης πληροφόρησης στην ιστοσελίδα της, αλλά και με τη δημοσιοποίηση κατευθύνσεων και κανόνων καλής πρακτικής επί συγκεκριμένων θεμάτων προς τις εταιρείες της αγοράς ενέργειας και οδηγιών προς τους καταναλωτές.

3.2. Πρόκληση βλαβών στις ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές των καταναλωτών.

Τα περιστατικά που συνήθως προκαλούν βλάβες στον ευαίσθητο ηλεκτρονικό εξοπλισμό των οικιακών και επαγγελματικών καταναλωτών είναι **οι υπερτάσεις** που εμφανίζονται στην **επαναφορά του ρεύματος** κατά την επανηλέκτριση του δικτύου μετά από διακοπή, καθώς και κατά την **αποκοπή του ουδετέρου αγωγού** του εναέριου ή υπόγειου Δικτύου Διανομής Χαμηλής Τάσης.

Οι αιτήσεις των καταναλωτών για αποζημίωση που υποβάλλονται στη ΔΕΗ Α.Ε., και έχουν κοινοποιηθεί στη ΡΑΕ, ως επί το πλείστον δεν ικανοποιούνται. Επιπροσθέτως, η απάντηση που λαμβάνουν οι καταναλωτές από τη ΔΕΗ Α.Ε. είναι τυποποιημένη ως προς το περιεχόμενό της. Η ΔΕΗ Α.Ε., επικαλείται το «τυχαίο» του συμβάντος ή συνθήκες ανωτέρας βίας (πχ καιρικές συνθήκες) και στηριζόμενη στη Σύμβαση παροχής ηλεκτρικής ενέργειας δεν αποδέχεται την ευθύνη και κατ' επέκταση την καταβολή αποζημίωσης στους καταναλωτές. Παράλληλα, παραλείπει να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για την τεκμηρίωση των θέσεων της περί μη αμέλειάς της, (όπως για την προσήκουσα συντήρηση και επιθεώρηση του συγκεκριμένου σημείου του δικτύου), ως οφείλει βάση του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, ενώ συγχρόνως μεταθέτει την ευθύνη προστασίας του εξοπλισμού των καταναλωτών στους ίδιους (προτροπή για την εθελοντική εγκατάσταση κατάλληλων προστατευτικών διατάξεων).

Από μία προσεγγιστική εκτίμηση του μέσου ύψους των οικονομικών ζημιών στις οποίες υπόκειται ένας θιγόμενος καταναλωτής, από τα στοιχεία των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ, προκύπτει ένα μέσο κόστος 1058€/θιγόμενο καταναλωτή.

Η θεσμοθέτηση μέτρων αποζημίωσης των καταναλωτών από διακυμάνσεις της ηλεκτροδότησης είναι πολύπλοκο ζήτημα, καθώς η φύση της ηλεκτρικής ενέργειας καθιστά αναπόφευκτη την εμφάνιση διαταραχών της τάσης, οι οποίες μπορεί να οφείλονται σε φυσικά φαινόμενα, σε τυχαίες βλάβες, σε παρεμβάσεις τρίτων και σε άλλα απρόβλεπτα εξωτερικά αίτια, αλλά και η τεκμηρίωση ευθύνης είναι δύσκολη υπόθεση.

Για τον περιορισμό των ζημιών στις συσκευές του, **κατά την επαναφορά ηλεκτροδότησης**, ο καταναλωτής μπορεί να δράσει προληπτικά. Δηλαδή, εφόσον αυτός βρίσκεται στην εγκατάστασή του κατά τη διάρκεια της διακοπής, είναι σκόπιμο να διατηρήσει κλειστόν τον κεντρικό διακόπτη του ηλεκτρικού πίνακα της εγκατάστασής του, ή τουλάχιστον να

αποσυνδέσει από την πρίζα τις «ευαίσθητες» ηλεκτρονικές και ηλεκτρικές συσκευές του, μέχρι να αποκατασταθεί πλήρως η ηλεκτροδότηση του κτιρίου/περιοχής.

Ειδικά για τις ζημιές στον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό των καταναλωτών, που προκαλούνται από την τυχαία αποκοπή του ουδετέρου αγωγού του δικτύου ΧΤ, η ΔΕΗ Α.Ε. ως Διαχειριστής του Δικτύου σε συνεργασία με τη ΡΑΕ ξεκίνησε την εφαρμογή από την 2^α Μαΐου 2011 ενός μέτρου αποζημίωσης των θιγόμενων καταναλωτών. Το μέτρο συνίσταται στην καταβολή ανώτατου χρηματικού ποσού ανά συμβάν, (μέγιστο 300€ για μονοφασική σύνδεση και 400€ για τριφασική σύνδεση), με απλές διαδικασίες, εφόσον η εταιρεία τεκμηριώσει ότι τήρησε τις υποχρεώσεις της για εφαρμογή των προδιαγραφών, σχετικά με τη μελέτη, κατασκευή και συντήρηση του δικτύου.

Παρά το γεγονός, ότι το ύψος του χρηματικού ποσού, αφενός δεν καλύπτει οικονομικά πλήρως όλες τις περιπτώσεις ζημιών, αφετέρου δεσμεύει τον καταναλωτή για τη μη περαιτέρω διεκδίκηση αποζημίωσης από τη ΔΕΗ Α.Ε., θεωρούμε ότι είναι ένα σημαντικό βήμα, αφού προσφέρει λύση σε ένα πάγιο αίτημα των θιγόμενων καταναλωτών και θα ικανοποιήσει οικονομικά την πλειοψηφία αυτών, χωρίς την επίπονη, χρονοβόρα και πολυέξοδη διαδικασία προσφυγής στη δικαιοσύνη.

Οι λεπτομέρειες εφαρμογής του μέτρου υπάρχουν στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ, της ΔΕΗ Α.Ε., καθώς και στα σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που μπορεί να προμηθευτεί ο καταναλωτής από τα γραφεία της ΔΕΗ Α.Ε..

3.3. Εργασίες και Εγκαταστάσεις του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο (άρθρο 13 του Ν. 1672/1951 (ΦΕΚ Α'-36), παρ. 8 του άρθρου 9 του Ν.2941/2001(ΦΕΚ Α 201)) που διέπει την κατασκευή των εγκαταστάσεων του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ Α.Ε. επί ακινήτων τρίτων, προκύπτει, ότι αυτό συνιστά ένα νόμιμο περιορισμό της κυριότητας κάθε ακίνητης ιδιοκτησίας, ο οποίος δικαιολογείται από το «δημόσιο σκοπό» που εξυπηρετεί η κατασκευή έργων του δικτύου, χάριν του γενικού συμφέροντος εξηλεκτρισμού της χώρας. Έτσι οι ιδιοκτήτες ή κάτοχοι ακινήτων έχουν εν γένει⁶ την υποχρέωση να επιτρέπουν τη διάβαση γραμμών ή καλωδίων της ΔΕΗ ΑΕ εναερίως ή υπογείως, την τοποθέτηση στύλων, καθώς και την εκτέλεση των σχετικών εργασιών ακόμη και εντός των ιδιοκτησιών τους.

Τα παράπονα που καταγράφονται σχετίζονται α) με τη μη σχετική ειδοποίηση των ιδιοκτητών για την εκτέλεση εργασιών του δικτύου ή τοποθέτηση εγκαταστάσεων του εντός των ιδιοκτησιών τους, β) με ζημιές που προκαλούνται εν απουσία τους κατά τη διάρκεια των εργασιών και τις οποίες δεν αναγνωρίζει εκ των υστέρων η εταιρεία, καθώς και γ) με τη συμπεριφορά των συνεργατών-εργολάβων της εταιρείας.

Η ΡΑΕ έχοντας υπόψη τις διεθνείς πρακτικές και τις αρχές που πρέπει να διέπουν την ορθή συναλλακτική συμπεριφορά, ώστε να αποφεύγονται κατά το δυνατόν οι διαμαρτυρίες και οι προστριβές με τους καταναλωτές, οι οποίοι υφίστανται τις επεμβάσεις στην περιουσία τους από τις νόμιμες και δικαιολογημένες δραστηριότητες της εταιρείας διανομής, θεωρεί ότι, θα πρέπει να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για α) την εφαρμογή των ενδεδειγμένων διαδικασιών ενημέρωσης των καταναλωτών για τις προγραμματισμένες εργασίες του δικτύου, β) τη συγκέντρωση επαρκών αποδεικτικών στοιχείων σχετικά με την πρόκληση ή μη ζημιών και γ) την αναγνωρισιμότητα και ενδεδειγμένη συμπεριφορά των συνεργατών-εργολάβων της εταιρείας.

Προς την κατεύθυνση αυτή, έχουν ήδη προταθεί από τη ΡΑΕ εγγράφως μέτρα προς τη ΔΕΗ Α.Ε. και πρόκειται σε συνεργασία με την αρμόδια Δ/ση της εταιρείας να εκπονηθεί μια διαδικασία, η οποία θα εφαρμόζεται προκειμένου να περιοριστούν τα προβλήματα και οι διαμαρτυρίες των καταναλωτών για παρόμοια θέματα.

⁶ Εκτός κι αν αποδεδειγμένα στοιχειοθετούνται λόγοι απομάκρυνσης στοιχείων του δικτύου λόγω μη τήρησης των αποστάσεων ασφαλείας (πχ με τη προσκόμιση εγκεκριμένης οικοδομικής άδειας) ή παρεμπόδισης με οποιοδήποτε τρόπο της χρήσης του ακινήτου.

3.4. Υπερβολικά αυξημένες χρεώσεις στην ηλεκτρική ενέργεια

Τα προβλήματα αυτής της **κατηγορίας** που απασχολούν τους καταναλωτές ΧΤ συνδέονται με α) την αμφισβήτηση των ενδείξεων του μετρητή στις περιπτώσεις που αυτές αποκλίνουν σημαντικά από τη «συνήθη» κατανάλωση του καταναλωτή και τον επακόλουθο έλεγχο καλής λειτουργίας της μετρητικής διάταξης από τη ΔΕΗ Α.Ε. και β) την ανατιμολόγηση των λογαριασμών της τελευταίας 5-ετίας που χρεώνονται στον καταναλωτή, στις περιπτώσεις που, είτε λόγω ξαφνικής διαπίστωσης σφάλματος στη λειτουργία του μετρητή, είτε κατόπιν «ενδείξεων» παραβίασης του μετρητή, ο πελάτης καθίσταται υπεύθυνος για την άμεση εξόφληση του αναθεωρημένου ποσού συχνά με την «απειλή» της αποσύνδεσης.

3.4.1. Καταγραφή «μη τυπικών» ενδείξεων κατανάλωσης στην ηλεκτρική ενέργεια

Τα περισσότερα παράπονα αναφέρονται στο ότι συνήθως παρέχονται από τη ΔΕΗ Α.Ε. περιορισμένες εξηγήσεις και στοιχεία στον καταναλωτή σχετικά με το πρόβλημα που υπάρχει, με συνέπεια ο καταναλωτής να θεωρεί τη συμπεριφορά της εταιρείας αυθαίρετη και «δεσποτική».

Η ΔΕΗ Α.Ε. μετά από ερώτημα της ΡΑΕ σχετικά με την πιθανότητα συσχέτισης των διακυμάνσεων της τάσης με την παροδική απόκλιση από την ορθή λειτουργία του μετρητή, απάντησε αρνητικά.

Ωστόσο, στις περιπτώσεις μεγάλων αποκλίσεων θα πρέπει να διερευνάται από τη ΔΕΗ Α.Ε. λεπτομερώς και με πληρότητα το κάθε αίτημα αμφισβήτησης που υποβάλλει ο θιγόμενος καταναλωτής, προκειμένου να ελεγχθεί το εύλογο των ενδείξεων λαμβάνοντας υπόψη τον εξοπλισμό της εγκατάστασης, τον αριθμό των μελών και άλλα στοιχεία που επιθυμεί να υποβάλει ο θιγόμενος καταναλωτής.

3.4.2. Παραβίαση μετρητών και ενδεχόμενη ρευματοκλοπή

Η παραβίαση των μετρητών κατανάλωσης από τους καταναλωτές και η ρευματοκλοπή είναι ενέργειες καταδικαστέες και είναι σωστό να τιμωρούνται. Ωστόσο η ΔΕΗ Α.Ε. ως Διαχειριστής του Δικτύου θα πρέπει να εφαρμόζει τη σχετική υπ' αριθ. 83 εσωτερική υπηρεσιακή Οδηγία και ιδίως:

- Την επιτόπια κλήση του θιγόμενου καταναλωτή ή εκπροσώπου αυτού και της Ελληνικής Αστυνομίας ως τρίτων, κατά τη διενέργεια ελέγχου της μετρητικής διάταξης, προκειμένου να τους παρουσιαστούν τα αποδεικνύοντα την παραβίαση του μετρητή στοιχεία.
- Την ενημέρωση του καταναλωτή προκειμένου να γίνει η αντικατάσταση του μετρητή παρουσία του.
- Την κλήση του καταναλωτή, εφόσον το επιθυμεί, να παραστεί στον έλεγχο του μετρητή από το αρμόδιο εργαστήριο της εταιρείας.

Επιπλέον, η ειδοποίηση ανατιμολόγησης των λογαριασμών που αποστέλλεται στον καταναλωτή θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) τα απαραίτητα στοιχεία υπολογισμού του χρονικού διαστήματος και της αξίας της μη καταγραφείσας ηλεκτρικής ενέργειας εξ αιτίας της ρευματοκλοπής
- β) την υποβολή αντιγράφων του Εντύπου Ελέγχου της μετρητικής διάταξης, της Έκθεσης Πραγματογνωμοσύνης και του Δελτίου Στοιχείων ρευματοκλοπής.