

Αθήνα, 10 Μαΐου 2018

Προς: Πίνακας αποδεκτών

Κοινοποίηση: ΕΛΤΑ Α.Ε. Απελλού 1, Τ.Κ: 10188 Αθήνα

Θέμα: Λήψη άμεσων μέτρων αντιμετώπισης των καθυστερήσεων απόδοσης καταβεβλημένων ποσών λογαριασμών ενέργειας καταναλωτών από από τρίτες εταιρίες σε προμηθευτές ενέργειας

Σχετικά: 1. Η με αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-71808/07.05.2018 επιστολή της Αρχής

Συνημμένα: 1. Η με αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-234723/29.03.2018 επιστολή της ΔΕΗ Α.Ε.(ΔΠΑ/ΚΠΚ/924/28.03.2018)
2. Η με αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-235454/18.04.2018 επιστολή της ΔΕΗ Α.Ε.(ΔΠΑ/ΚΠΠ/843/16.04.2018)

Κωδικός: Ο-71852

Σελίδες: 3 + Πίνακας αποδεκτών

Αξιότιμοι κύριοι,

Η άσκηση της δραστηριότητας της προμήθειας θα πρέπει να γίνεται με τον πλέον προσήκοντα τρόπο, ώστε να μην διακυβεύεται σε καμία περίπτωση το συμφέρον του τελικού καταναλωτή. Οι κανόνες που έχουν τεθεί με το κανονιστικό πλαίσιο θα πρέπει να τηρούνται αυστηρά, αφενός μεν διότι η δραστηριότητα της προμήθειας αποτελεί καθοριστικό κρίκο μίας αλυσίδας ενεργειών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που συνδέονται με την λειτουργία της ενεργειακής αγοράς, αφετέρου λόγω της άρρηκτης σχέσης της δραστηριότητας αυτής με τον καταναλωτή, το συμφέρον του οποίου θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να προστατεύεται. Για το λόγο αυτό, το κανονιστικό πλαίσιο προβλέπει ένα ελάχιστο πλέγμα υποχρεώσεων και εγγυήσεων που πρέπει να πληρούνται κατά την άσκηση της δραστηριότητας Προμήθειας, οι οποίες διασφαλίζουν και ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών στον τομέα αυτό. Με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, οι Προμηθευτές έχουν μία σειρά από υποχρεώσεις

που προκύπτουν τόσο από τους οικείους Κώδικες και σχετικές αποφάσεις της Αρχής, αλλά και τις άδειες που έχουν χορηγηθεί προκειμένου να διαφυλάσσεται η ορθή και αποτελεσματική άσκηση της δραστηριότητας της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας προς του καταναλωτές. Οι υποχρεώσεις αυτές θα πρέπει να τηρούνται απαρέγκλιτα.

Η αρρυθμία που έχει δημιουργηθεί στην αγορά λόγω καθυστερημένης απόδοσης των ποσών που καταβάλλουν οι καταναλωτές στις εταιρείες/φορείς που έχουν εισπρακτικό ρόλο (όπως τα ΕΛΤΑ) προς τους Προμηθευτές, με δυνητικό αποτέλεσμα την απώλεια του δικαιώματος για την «έκπτωση συνέπειας» και σε άλλες περιπτώσεις ακόμη και τη διακοπή παροχής ενέργειας από τους προμηθευτές με την αιτιολογία ληξιπρόθεσμων οφειλών, αποτελεί μείζον ζήτημα και ανεπίτρεπτη για την αγορά ενέργειας εξέλιξη. Όπως δε προκύπτει από στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Αρχή, διαπιστώνεται ότι υπάρχει δυνατότητα ταυτοποίησης των καταναλωτών οι οποίοι κατέβαλαν εμπρόθεσμα τα οφειλόμενα ποσά μέσω των τηρουμένων από την επιχείρηση ηλεκτρονικών αρχείων. και συνεπώς, δημιουργούνται εύλογα ερωτήματα για τον τρόπο με τον οποίο έχει μέχρι τώρα αντιμετωπιστεί το ζήτημα αυτό από τους προμηθευτές οι οποίοι, δεν προέβησαν στην ταυτοποίηση αυτή προκειμένου να εφαρμοσθούν τα προνόμια εκπτώσεων, και να αποφευχθούν αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει καμία ενημέρωση από τους προμηθευτές στους οποίους το ζήτημα αυτό αφορά (κυρίως την εταιρεία ΔΕΗ ΑΕ) με επίσημο τρόπο τους καταναλωτές ή τη ΡΑΕ για τον τρόπο με τον οποίο προτίθενται να διευθετήσουν και διευθετήσουν το εν λόγω ζήτημα.

Η ΡΑΕ, σε συνέχεια της ανωτέρω σχετικής επιστολής της, και βάσει των σχετικών παραπόνων καταναλωτών που αφορούν την εταιρεία ΔΕΗ ΑΕ, και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Αρχής για την παρακολούθηση και εποπτεία της λειτουργίας της εγχώριας αγοράς ενέργειας, καθώς και για την προστασία των καταναλωτών και του δημοσίου συμφέροντος, οφείλει σε πρώτο στάδιο, να παρέμβει ώστε να αποκατασταθεί η αρρυθμία αυτή και να αμβλυνθεί η αναστάτωση που έχει προκληθεί στους καταναλωτές κατά το τελευταίο διάστημα.

Κατόπιν των ανωτέρω, καλούνται οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου οι οποίοι αντιμετωπίζουν τα ανωτέρω ζητήματα, και ιδίως η εταιρεία ΔΕΗ ΑΕ, στο πλαίσιο άσκησης της δραστηριότητας της προμήθειας και προκειμένου για την

λήψη κατάλληλων και άμεσων μέτρων για την αντιμετώπιση του προβλήματος να ενεργήσουν ως εξής :

1. Να προβούν άμεσα σε οριστική επίλυση του ανωτέρω προβλήματος, με τρόπο ώστε να μην απαιτείται η με οποιονδήποτε τρόπο εμπλοκή των καταναλωτών με σκοπό την αποφυγή της αδικαιολόγητης ταλαιπωρίας τους.
2. Να προβούν σε αναδρομική εφαρμογή της έκπτωσης συνέπειας στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου που πρόκειται να λάβουν οι θιγόμενοι καταναλωτές και ο οποίος θα εκδοθεί από την 21^η Μαΐου και μετά και θα πρέπει να περιλαμβάνει ειδική επισήμανση για τη διόρθωση αυτή.
3. Εφόσον υπάρχουν περιπτώσεις καταναλωτών που υπέστησαν, αδικαιολόγητα, διακοπή ρεύματος εξαιτίας των ανωτέρω, να προβλέψουν κατάλληλα μέτρα αποζημίωσης των καταναλωτών. Τα μέτρα θα κοινοποιηθούν στη ΡΑΕ, εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας, για την περαιτέρω εξέταση του ζητήματος.
4. Να προβούν, εντός 24 ωρών από τη λήψη της παρούσης, σε δημόσια ανακοίνωση, με κάθε πρόσφορο τρόπο, για την ενημέρωση των καταναλωτών για τον κατά τα ανωτέρω 1 έως 3 σημεία αντιμετώπισης του ζητήματος.
5. Να ενημερώσουν της ΡΑΕ εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσης για τις ενέργειες στις οποίες έχουν προβεί σύμφωνα με την παρούσα.

Η ΡΑΕ εξετάζει περαιτέρω και ενδελεχώς το ζήτημα και ιδίως τα αίτια που οδήγησαν στην ανεπίτρεπτη αυτή δυσλειτουργία, ώστε να ασκήσει προσηκόντως τις προβλεπόμενες εκ του νόμου αρμοδιότητές της για τη λήψη πρόσθετων μέτρων ή και την επιβολή κυρώσεων, εφόσον απαιτηθεί.

Σε υλοποίηση της από 09.05.2018 Απόφασης Ολομέλειας της ΡΑΕ.

**Με εκτίμηση,
Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ**

Δρ. Νικόλαος Γ. Μπουλαξής

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

A/A	ΕΤΑΙΡΙΕΣ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	FAX	E-mail
1	ΔΕΗ Α.Ε.	2105237460	info@dei.com.gr
2	ΔΕΗ Α.Ε. (ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ)	2105237460	info@dei.com.gr
3	ELPEDISON Α.Ε.	210 3441199	info@elpedison.gr
4	ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ Α.Ε.	210 6968196	CustomerCare@heron.gr
5	ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε. - ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	210 3448555	cs@protergia.gr
6	GREEK ENVIRONMENTAL & ENERGY NETWORK S.A.	210 4295194	info@green.com.gr
7	VOLTERRA Α.Ε.	210 6375870	info@volterra.gr
8	WATT AND VOLT Α.Ε.	210 3619835	info@watt-volt.gr
9	NRG TRADING HOUSE S.A.	210 9606021	cs@nrgprovider.com
10	NOVAERA ENERGY Α.Ε.	210 6140371	info@novaeraenergy.gr
11	ΚΕΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	2810 220920	info@k-en.gr
12	VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.	210 4283424	info@volton.gr
13	(ΕΛ.ΤΑ.) ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.		j.tountas@elta-net.gr
14	ECONOMIC GROWTH Α.Ε.		operations@fosplus.gr
15	ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε.	210 259 1576	main@interbeton.gr
16	ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	210 6372750	info@ote-estate.gr
17	ΒΙ.ΕΝΕΡ Α.Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε.	210 6861228	info@vienersa.gr
18	GREENSTEEL CEDALION COMMODITIES Α.Ε.	210 6283 459	info@cedalion.gr
19	ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΑΕ (ZENITH)	2311 223045	info@zenith.gr
20	ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕ	210 3471103	info@aerioattikis.gr
21	EUNICE TRADING ΑΕ	210 3242023	lab@eunice-group.com
22	ΔΕΠΑ	210 2701010	s.c.bikos@depa.gr
23	ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	210 3406060	info@aerioattikis.gr
24	ΠΡΟΜΗΘΕΑΣ GAS Α.Ε.	210 61 40 373	info@prometheusgas.gr
25	ΑΝΟΞΑΛ Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΜΕΤΑΛΛΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΝΟΞΑΛ Α.Ε.)	2262053677	ggeo@elval.vionet.gr
26	FULGOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΛΩΔΙΩΝ Α.Ε.	210 6787406	info@cablel.vionet.gr
27	ΕΛΒΑΛΧΑΛΚΟΡ ΑΕ (ΕΛΒΑΛ Α.Ε.)	210 4898397	info@halcor.com
28	M & M ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	2106877400	evka@mytilineos.gr
29	ΣΙΔΕΝΟΡ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΧΑΛΥΒΑ Α.Ε	210 6787740	info@sidenor.vionet.gr
30	SOVEL Α.Ε. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	210 6787740	info@sidenor.vionet.gr
31	ΜΟΤΟΡΟΪΛ ΕΛΛΑΣ ΔΙΥΛΙΣΤΗΡΙΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε.®	210 8094444	info@moh.gr
32	ΒΑ ΥΑΛΟΥΡΓΙΑ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ®	210 54 42 421	gskarpetis@baglass.com