

ΕΓΓΡΑΦΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

1. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Ερωτήσεις

1. Ποιοι οργανισμοί ή φορείς στην περιοχή μου μπορούν να με βοηθήσουν να μάθω περισσότερα σχετικά με την **αλλαγή προμηθευτή**;

Οι οργανισμοί / φορείς που μπορούν να δώσουν πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή προμηθευτή (ανεξάρτητα περιοχής) είναι:

- Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
- Το Υπουργείο Ανάπτυξης (ΥΠΑΝ)

Ωστόσο μέχρι σήμερα δεν υπάρχει εναλλακτικός Προμηθευτής στον ηλεκτρισμό για τους οικιακούς καταναλωτές. Η ΡΑΕ διαθέτει στην ιστοσελίδα της λίστα των κατόχων Άδειας Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μαζί με πρόσωπα επικοινωνίας.

Στο φυσικό αέριο που η αγορά είναι μονοπωλιακή κατά περιοχή (η χώρα έχει λάβει εξαίρεση για 30 χρόνια) δεν υπάρχουν εναλλακτικοί Προμηθευτές

2. Ποια είναι τα δικαιώματά μου ως καταναλωτής ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου;

Τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας σύμφωνα με τη Χάρτα Δικαιωμάτων που δημοσίευσε η ΕΕ μετά το άνοιγμα των αγορών ενέργειας στις 1/7/07 είναι:

- Το δικαίωμα πρόσβασης στην ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ενέργειας, που σημαίνει:

α) Πρόσβαση σε αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρισμού/φυσικού αερίου χωρίς διακρίσεις και ανεξαρτήτως γεωγραφικής τοποθεσίας.

β) Δυνατότητα επιλογής του προμηθευτή καθώς και δυνατότητα εύκολης αλλαγής προμηθευτή χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση (Δεν ισχύει στην αγορά του φυσικού αερίου)

γ) Πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών καθώς και υπηρεσίες συντήρησης σε περίπτωση διακοπής τροφοδοσίας ή άλλου προβλήματος στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας/φυσικού αερίου.

δ) Μεγάλο εύρος τρόπων πληρωμής των λογαριασμών. (Δεν έχει ενσωματωθεί ακόμη στην εθνική νομοθεσία, ωστόσο εφαρμόζεται στην πράξη από τους Προμηθευτές)

-Το δικαίωμα ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ κατά την επιλογή ή αλλαγή προμηθευτή, που σημαίνει:

α) Παροχή πληροφορίας, σε πλαίσιο πλήρους διαφάνειας, πριν από την υπογραφή της σύμβασης, σχετικά με τον προμηθευτή, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και των όρων χρέωσης που ισχύουν.

β) Δικαίωμα πληροφόρησης σε σχέση με θεμελιώδεις, κατ' ελάχιστον προσδιορισμένους συμβατικούς όρους όπως διάρκεια της σύμβασης, ανανέωση ή λήξη αυτής, δικαίωμα υπαναχώρησης καθώς και ισχύουσες διαδικασίες αποζημίωσης και διευθέτησης διαφορών.

-Το δικαίωμα ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ των συμφερόντων του καταναλωτή, που σημαίνει:

α) Προστασία έναντι αθέμιτων ή παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών.

β) Πρόσβαση σε μηχανισμούς επίλυσης διαφορών, που παρέχουν δυνατότητα ταχείας ικανοποίησης αξιώσεων αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων.

3. Πού πρέπει να απευθυνθώ, για να μάθω περισσότερα σχετικά με τις μεθόδους πληρωμής;

Σχετικά με τις διαθέσιμες μεθόδους πληρωμής οι καταναλωτές ενημερώνονται από το λογαριασμό κατανάλωσης. Ωστόσο μπορούν να επικοινωνήσουν και με τα γραφεία εξυπηρέτησης των Προμηθευτών τους (ΔΕΗ, Εταιρείες Παροχής Αερίου κλπ).

4. ποιες πληροφορίες θα χρειαστώ, για να μπορέσω να αξιολογήσω εναλλακτικές προσφορές προμηθευτών;

Οι πληροφορίες που θα χρειαστεί κάποιος καταναλωτής προκειμένου να αξιολογήσει εναλλακτικές προσφορές προμηθευτών είναι:

- Η τιμή της kWh και η ενδεχόμενη μεταβολή της ανάλογα με τις ώρες κατά την διάρκεια της ημέρας

- Η κατά μέσο όρο μηνιαία (ή 4-μηνιαία ή ετήσια) κατανάλωσή του

- Το πάγιο

- Οι προσφερόμενες υπηρεσίες και το επίπεδο ποιότητας αυτών

- Οι χρεώσεις (αν υπάρχουν) των υπηρεσιών αυτών

- Η διάρκεια της σύμβασης (αν υπάρχει ελάχιστη διάρκεια)

- Η εγγύηση που πιθανόν πρέπει να καταβληθεί

- Το μίγμα καυσίμων που χρησιμοποιεί για την ενέργεια που παρέχει (πχ αν παρέχει περισσότερο φιλική προς το περιβάλλον ενέργεια, ενδεχομένως να ενδιαφέρει κάποιους ευαισθητοποιημένους περιβαλλοντικά καταναλωτές)

- Η συχνότητα καταμέτρησης της πραγματικής κατανάλωσης

- Η διαδικασία επίλυσης διαφορών

5. Ποιες πληροφορίες θα πρέπει να αναφέρονται στο λογαριασμό μου;

- Το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του Προμηθευτή
- Η τιμή ανά μονάδα ενέργειας
- Η περίοδος κατανάλωσης
- Η συνολική κατανάλωση και αν αυτή προκύπτει από μέτρηση ή εκτίμηση
- Η αναλυτική χρέωση του παγίου
- Η αναλυτική χρέωση άλλων υπηρεσιών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν
- Το συνολικό ποσόν του λογαριασμού που πρέπει να καταβληθεί
- Η ημερομηνία της επόμενης μέτρησης
- Η λήξη της προθεσμίας πληρωμής του λογαριασμού
- Οι εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής
- Τηλέφωνα βλαβών (για τεχνική υποστήριξη)
- Τηλέφωνα εξυπηρέτησης εμπορικών υπηρεσιών
- Το μίγμα καυσίμων για την παραγωγή της παρεχόμενης ενέργειας

Επίσης, οι εταιρίες φυσικού αερίου έχουν υποχρέωση α) καθορισμού σαφών, κατανοητών, άμεσων και βέβαιων κριτηρίων για τον υπολογισμό της τιμής του φυσικού αερίου και β) ανακοίνωσης αναλυτικών στοιχείων αιτιολόγησης της διαμόρφωσης του τιμήματος, με την έκδοση κάθε λογαριασμού, προκειμένου να καθίσταται βεβαία και εκκαθαρισμένη η αξίωση και εξακριβώσιμη η νομιμότητα αυτής.

6. Πού θα απευθυνθώ, για να μάθω περισσότερα σχετικά με τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης στην περιοχή μου;

Αν πρόκειται για γενικότερα μέτρα, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στις σχετικές Υπηρεσίες, αλλά και στις ιστοσελίδες του Υπουργείου Ανάπτυξης, της ΔΕΗ ΑΕ, του Κέντρου Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΚΑΠΕ).

Αν πρόκειται για ειδικότερα μέτρα (όπως μελέτες προσαρμοσμένες στο χώρο) ο καταναλωτής θα πρέπει να απευθυνθεί σε εξειδικευμένες ιδιωτικές εταιρείες που συντάσσουν μελέτες θέρμανσης-ψύξης και γενικότερα εξοικονόμησης ενέργειας.

7. Ποιος είναι υπεύθυνος για την προστασία του καταναλωτή στην περιοχή μου;

- Σε τοπικό επίπεδο ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στις επιτροπές φιλικού διακανονισμού που λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές

Αυτοδιοικήσεις, είναι υπεύθυνες για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών και υπάγονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή. Επίσης μπορεί να απευθυνθεί στις Ενώσεις καταναλωτών οι οποίες θα επιληφθούν της υπόθεσής του εφόσον γίνει μέλος αυτών.

- Κάθε καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας. Συστήθηκε στο πλαίσιο της εναρμόνισης της δημόσιας διοίκησης με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη βελτίωση της λειτουργίας των συστημάτων Διαμεσολαβητών σε επίπεδο κρατών-μελών και περαιτέρω στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών Οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

- Ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί και στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

- Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας επίσης επιλαμβάνεται των υποθέσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές και έχει την αρμοδιότητα της επιβολής προστίμου στις εταιρείες που παραβιάζουν διατάξεις της σχετικής με την ενέργεια νομοθεσίας.

8. Πώς μπορώ να βρω ποιος είναι ο συνδυασμός καυσίμων της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος που κάνω;

Ο καταναλωτής πρέπει να απευθυνθεί στον Προμηθευτή του για να βρει ποιος είναι ο συνδυασμός καυσίμων της ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει.

9. Ποιες άλλες πηγές ενέργειας πωλούνται από προμηθευτές στην περιοχή μου;

1 Οι πηγές ενέργειας που προσφέρονται πέραν της ηλεκτρικής σε πανελλαδικό επίπεδο, είναι προς το παρόν, το φυσικό αέριο σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Βόλο και θερμότητα (ζεστό νερό) στις Σέρρες, στην Κοζάνη, στην Πτολεμαίδα και στη Μεγαλόπολη.

10. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για τις πηγές ενέργειας που χρησιμοποιούνται και για το κατά πόσο αληθεύει ο ισχυρισμός του προμηθευτή μου ότι η ηλεκτρική ενέργεια που παρέχει ή μέρη αυτής είναι φιλικά προς το περιβάλλον;

Ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στον ΔΕΣΜΗΕ ΑΕ, στη ΔΕΗ ΑΕ, στη ΡΑΕ και στο ΥΠΙΑΝ για να πληροφορηθεί κατά πόσο συμμετέχουν οι ΑΠΕ στην παρεχόμενη ηλεκτρική ενέργεια από έναν Προμηθευτή.

2. ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

Ερωτήσεις

11. Ποιες είναι οι ελάχιστες πληροφορίες που υποχρεούται να αναγράφει ο προμηθευτής μου στο λογαριασμό μου;

Από την ελληνική νομοθεσία δεν προβλέπεται προς το παρόν με λεπτομέρεια η αναγραφή συγκεκριμένων πληροφοριών στο λογαριασμό. Όμως οι Προμηθευτές φυσικού αερίου και ηλεκτρισμού θα υποχρεούνται, μόλις τεθούν σε ισχύ οι εκπονούμενοι σχετικοί κώδικες, να αναγράφουν τα εξής στοιχεία στους λογαριασμούς που εκδίδουν:

Για το φυσικό αέριο

- Το όνομα και τα στοιχεία Προμηθευτή
- Το όνομα και τα στοιχεία καταναλωτή
- Τον αριθμό του μετρητή
- Τις ενδείξεις μετρητή (m³ κατανάλωσης)
- Το ύψος της κατανάλωσης σε kWh (κιλοβατώρες) κατά την αναφερόμενη περίοδο κατανάλωσης, το οποίο προκύπτει από τον πολλαπλασιασμό των συνολικών κυβικών μέτρων φυσικού αερίου (m³) με τον συντελεστή μετατροπής (ΣΥΝΤ ΜΤΡΠ). Ο συντελεστής μετατροπής χρησιμοποιείται για να μετατρέπει τα κυβικά μέτρα (m³) σε kWh και εκφράζει το ενεργειακό περιεχόμενο τους. Ο συντελεστής μετατροπής μεταβάλλεται κάθε μήνα σύμφωνα με μετρήσεις που γίνονται στους σταθμούς παραλαβής του φυσικού αερίου. Για να ενημερωθεί κάποιος για τον συντελεστή μετατροπής και την τιμή του φυσικού αερίου, κάθε μήνα, μπορεί να συνδεθεί στην ιστοσελίδα της εταιρείας ή να τηλεφωνήσει σε ειδικό αριθμό κλήσης. Η περίοδος κατανάλωσης (αναφέρεται στο χρονικό διάστημα μεταξύ προηγούμενης και τελευταίας καταμέτρησης / τιμολόγησης)
- Την επόμενη ημερομηνία καταμέτρησης
- Την ημερομηνία μέχρι την οποία θα πρέπει εξοφληθεί η οφειλή
- Τη χρέωση Ισχύος (Πάγιο κόστος διμήνου)
- Τη χρέωση ενέργειας. Η κατανάλωση σε κυβικά μέτρα φυσικού αερίου επιμερίζεται αναλογικά στους μήνες της περιόδου κατανάλωσης.
- Το συνολικό ποσό που πρέπει να καταβληθεί, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

Επίσης, οι εταιρίες φυσικού αερίου έχουν υποχρέωση α) καθορισμού σαφών, κατανοητών, άμεσων και βέβαιων κριτηρίων για τον υπολογισμό της τιμής του φυσικού αερίου και β) ανακοίνωσης αναλυτικών στοιχείων αιτιολόγησης της διαμόρφωσης του τιμήματος, με την έκδοση κάθε λογαριασμού, προκειμένου να καθίσταται βεβαία και εκκαθαρισμένη η αξίωση και εξακριβώσιμη η νομιμότητα αυτής.

Για τον ηλεκτρισμό

- Το όνομα και τα στοιχεία Προμηθευτή
- Το όνομα και τα στοιχεία καταναλωτή
- Τον αριθμό του μετρητή
- Την τιμή ανά μονάδα ενέργειας
- Την περίοδο κατανάλωσης
- Τη συνολική κατανάλωση και αν αυτή προκύπτει από μέτρηση ή εκτίμηση
- Την αναλυτική χρέωση του παγίου
- Την αναλυτική χρέωση άλλων υπηρεσιών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν
- Το συνολικό ποσόν του λογαριασμού που πρέπει να καταβληθεί
- Την ημερομηνία της επόμενης μέτρησης
- Τη λήξη της προθεσμίας πληρωμής του λογαριασμού
- Τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής
- Τα τηλέφωνα βλαβών (για τεχνική υποστήριξη)
- Τα τηλέφωνα εξυπηρέτησης εμπορικών υπηρεσιών
- Το μίγμα καυσίμων για την παραγωγή της παρεχόμενης ενέργειας
- Τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής
- Τα δημοτικά τέλη (σε διακριτό τμήμα του λογαριασμού)
- Το τέλος ακίνητης περιουσίας (σε διακριτό τμήμα του λογαριασμού)
- Τη χρέωση για την ΕΡΤ (σε διακριτό τμήμα του λογαριασμού)

12. Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ σε περίπτωση που ο λογαριασμός μου δεν περιέχει τις ελάχιστες απαιτήσεις που ζητούνται από τη νομοθεσία της ΕΕ;

Τα ελάχιστα προβλεπόμενα οφείλουν να ενσωματώνονται στη σχετική δευτερογενή εθνική νομοθεσία, δηλαδή στους Κώδικες Προμήθειας. Αρμοδιότητα για τη σύνταξη και τη θέση σε ισχύ ενός Κώδικα έχει η ΡΑΕ και το Υπουργείο Ανάπτυξης. Για την ορθή ή μη εφαρμογή των διατάξεων ενός Κώδικα από κάποιον Προμηθευτή είναι αρμόδιοι, επιπλέον των ανωτέρω αναφερθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

13. Από πού μπορώ να λάβω πληροφορίες σχετικά με την πραγματική κατανάλωσή μου σε δεδομένο χρονικό διάστημα: ενός έτους, ενός μήνα;

Ο μετρητής είναι τοποθετημένος εντός της κατοικίας του καταναλωτή και μπορεί ο ίδιος να παρακολουθεί την κατανάλωσή του για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής αδυνατεί να διαβάσει τις ενδείξεις του μετρητή, τότε μπορεί να ζητήσει τις πληροφορίες αυτές από τον Προμηθευτή του.

14. Ποιες πληροφορίες πρέπει να ζητήσω από πιθανό προμηθευτή προτού υπογράψω συμβόλαιο;

Ο καταναλωτής πρέπει να ζητήσει μία προσφορά από τον πιθανό Προμηθευτή και να μελετήσει ένα σχέδιο σύμβασης Προμήθειας για να πληροφορηθεί τους γενικούς και τυχόν ειδικούς όρους συναλλαγών που ισχύουν. Στην προσφορά πρέπει να περιλαμβάνονται:

- Πλήρης και αναλυτική διατύπωση των προσφερόμενων τιμολογίων Προμήθειας
- Το ύψος της ζητούμενης εγγύησης
- Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης Προμήθειας.

Επίσης, οι εταιρίες φυσικού αερίου έχουν υποχρέωση α) καθορισμού σαφών, κατανοητών, άμεσων και βέβαιων κριτηρίων για τον υπολογισμό της τιμής του φυσικού αερίου και β) ανακοίνωσης αναλυτικών στοιχείων αιτιολόγησης της διαμόρφωσης του τιμήματος, με την έκδοση κάθε λογαριασμού, προκειμένου να καθίσταται βεβαία και εκκαθαρισμένη η αξίωση και εξακριβώσιμη η νομιμότητα αυτής.

15. Πώς μπορώ να αποκτήσω πρόσβαση σε ολοκληρωμένες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές προμηθευτών;

Προς το παρόν στην πράξη δραστηριοποιείται μόνο ένας Προμηθευτής ηλεκτρισμού στην Ελλάδα, του οποίου τα τιμολόγια είναι πλήρως ρυθμιζόμενα. Κατά συνέπεια δεν υπάρχουν διαφορετικές προσφορές. Ωστόσο, στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (ΔΕΗ ΑΕ) μπορεί κανείς να αναζητήσει τις πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια.

Στο φυσικό αέριο, σε κάθε περιοχή υπάρχει μία εταιρεία (ΕΠΑ) που είναι μονοπώλιο και οι καταναλωτές δεν έχουν δυνατότητα επιλογής μεταξύ πολλών Προμηθευτών και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πολλές προσφορές. Ωστόσο, πληροφορίες για τα τιμολόγια και τους ισχύοντες γενικούς και τυχόν ειδικούς όρους συναλλαγών μπορεί να αναζητήσει ο καταναλωτής στις ιστοσελίδες των ΕΠΑ.

16. Από τη στιγμή που ένα συμβόλαιο τίθεται σε ισχύ, **πώς** μπορώ να έχω πρόσβαση σε ολοκληρωμένες πληροφορίες σχετικά με το πλήρες περιεχόμενό του, συμπεριλαμβανομένων όλων των τυπικών όρων και προϋποθέσεων;

Παίρνοντας ένα αντίγραφο της σύμβασης που υπογράφηκε (για την περίπτωση της ΔΕΗ ΑΕ ο καταναλωτής πρέπει να το ζητήσει από την επιχείρηση, καθώς δεν δίνεται αυτόματα κατά την έναρξη ηλεκτροδότησης), μαζί με το Χάρτη Υποχρεώσεων της ΔΕΗ, ο οποίος υπάρχει στην ιστοσελίδα της επιχείρησης. Στο φυσικό αέριο οι ΕΠΑ παραδίδουν στον καταναλωτή τον «φάκελο πληροφόρησης του πελάτη» ο οποίος περιέχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες.

17. Ποιοι είναι οι γενικοί κανόνες που ισχύουν για την ακύρωση του συμβολαίου μου; Συγκεκριμένα, όταν

- αλλάζω διεύθυνση;
- νοικιάζω το διαμέρισμα/σπίτι μου σε κάποιον άλλο;
- αλλάζω προμηθευτή;

Για το φυσικό αέριο.

Σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών των ΕΠΑ, ισχύουν τα εξής:

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής αλλάξει κατοικία, θα χρειαστεί να συνάψει εκ νέου σύμβαση με την εταιρεία, δεδομένου ότι πιθανόν να απαιτηθεί κατασκευή καινούριας παροχής.

«Η Σύμβαση λύεται:

(α) Αυτοδίκαια εντός επτά (7) ημερών το αργότερο από την ημερομηνία που ο Καταναλωτής θα γνωστοποιήσει εγγράφως στην Εταιρία ότι έπαψε να είναι κύριος ή κάτοχος της εγκατάστασης, παρέχοντας όλα τα σχετικά έγγραφα (συμβόλαιο πώλησης, συμβόλαιο μίσθωσης κλπ.), τα οποία λογικά απαιτούνται για να επιβεβαιωθεί το αληθές αυτής της δήλωσης. Εάν δεν υπάρξει η παραπάνω έγγραφη ειδοποίηση, η Σύμβαση εξακολουθεί να ισχύει και ο Καταναλωτής εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος και υπόχρεος έναντι της Εταιρίας για την πληρωμή των οφειλών που προβλέπονται από την παρούσα Σύμβαση και των οφειλών για τυχόν καταναλώσεις από πρόσωπα που θα χρησιμοποιούν το Αέριο που θα συνεχίσει να παρέχεται.

(β) Με έγγραφη καταγγελία του Καταναλωτή εντός τριάντα (30) ημερών, αφότου έλαβε γνώση από την Εταιρία της αύξησης του Τιμολογίου Παροχής ή της τροποποίησης των παρόντων Όρων.

(γ) Με καταγγελία του Καταναλωτή οποτεδήποτε, μετά την παρέλευση του πρώτου (1) έτους ισχύος της Σύμβασης Παροχής, χωρίς επιβάρυνση, κατόπιν σχετικής έγγραφης ειδοποίησης προς την εταιρεία

Ο Καταναλωτής οφείλει να σταματήσει την κατανάλωση Φυσικού Αερίου από την ημέρα τερματισμού της Σύμβασης. Ο Καταναλωτής δεν δικαιούται να εκχωρεί ή μεταβιβάζει μερικά ή ολικά τη Σύμβαση, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Εταιρίας. Ο Καταναλωτής ειδοποιεί αμέσως την Εταιρία σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς ή στην κατοχή του ακινήτου του. Η Εταιρία μπορεί να εκχωρήσει ή μεταβιβάσει μέρος ή όλη τη Σύμβαση με απλή ανακοίνωση προς τον Καταναλωτή ή με δημόσια ανακοίνωση, η οποία θα δημοσιεύεται σε δύο (2) τουλάχιστον ημερήσιες εφημερίδες των Αθηνών, υπό την προϋπόθεση ότι ο αποκτών είναι, κατά την αιτιολογημένη κρίση της Εταιρίας, ικανός να εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις της Εταιρίας προς τον Καταναλωτή».

Για τον ηλεκτρισμό (ΔΕΗ ΑΕ)

Σύμφωνα με όσα αναγράφονται στους λογαριασμούς της επιχείρησης, ισχύουν τα εξής:

«Σε περίπτωση που ο καταναλωτής φεύγει από ένα ακίνητο, πρέπει να γίνει καταγγελία του συμβολαίου παροχής ρεύματος. Δηλαδή είναι απαραίτητο να κατατεθεί στη ΔΕΗ αίτηση διακοπής παροχής ρεύματος, ούτως ώστε να σταματήσει η έκδοση λογαριασμών στο όνομα του καταναλωτή και να του επιστραφεί η προκαταβολή (εγγύηση) που είχε πληρωθεί αρχικά με την υπογραφή του Συμβολαίου, άλλως, θα συνεχίσει η ΔΕΗ την έκδοση λογαριασμών στο όνομά του και θα έχει την ευθύνη εξόφλησης αυτών.

Η διαδικασία διακοπής μπορεί να γίνει από τον ίδιο ή από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο προσκομίζοντας αστυνομική ταυτότητα και τον τελευταίο λογαριασμό ρεύματος. Ο χρόνος που απαιτείται για την ανωτέρω διαδικασία είναι 2 εργάσιμες μέρες.

Σε περίπτωση που μετακομίζει σε ένα ηλεκτροδοτημένο ακίνητο πρέπει να υπογραφεί νέο Συμβόλαιο Παροχής Ρεύματος, έτσι ώστε οι λογαριασμοί να εκδίδονται στο όνομά του. Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την υπογραφή νέου συμβολαίου, είναι:

1. Νέα Υπεύθυνη Δήλωση Εγκαταστάτη (ΥΔΕ), όταν έχει λήξει η ισχύς της προηγούμενης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 305 των Κανονισμών Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων (ΚΕΗΕ).

2. Συμφωνητικό μίσθωσης θεωρημένο από την Εφορία ή Συμβόλαιο Αγοράς, όπου απαιτείται.

Η "Διαδοχή" είναι η υπογραφή νέου Συμβολαίου Παροχής ηλεκτρικού ρεύματος από τον πραγματικό χρήστη ενός ακινήτου, δηλαδή τον νέο ενοικιαστή ή το νέο ιδιοκτήτη. Για να πραγματοποιηθεί η Διαδοχή, ο καταναλωτής απαιτείται να έχει μαζί του: Ένα λογαριασμό ρεύματος από τον προηγούμενο χρήστη ή να γνωρίζει τον Αριθμό Παροχής που αναγράφεται στο κιβώτιο του μετρητή που ηλεκτροδοτεί το ακίνητό.

Θα απαιτηθεί επίσης η αστυνομική ταυτότητα και το ΑΦΜ του. Ακόμα, θα ενημερωθεί για το εάν έχει παρέλθει ο χρόνος επανέλεγχου της εσωτερικής ηλεκτρικής εγκατάστασης του ακινήτου, οπότε στην περίπτωση αυτή θα απαιτηθεί να κατατεθεί στη ΔΕΗ Υπεύθυνη Δήλωση Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάτη (ΥΔΕ) για τον επανέλεγχό της σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν.4483/65 (άρθρο 7) και στους Κανονισμούς Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων (άρθρο 305).

Εκτός από τα παραπάνω, σε ορισμένες περιπτώσεις, για τη διασφάλιση του διαδόχου (νέου χρήστη) μπορεί να απαιτηθεί να κατατεθεί και το μισθωτήριο συμβόλαιο ή το συμβόλαιο αγοράς που αφορά το ακίνητο.»

Οι καταναλωτές δεν έχουν προς το παρόν δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή στο φυσικό αέριο, ενώ για τον ηλεκτρισμό, όταν δραστηριοποιηθούν και άλλοι εκτός της ΔΕΗ ΑΕ προμηθευτές, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στον διαχειριστή του δικτύου, ώστε η εκπροσώπηση του μετρητή του να ανατεθεί στο νέο προμηθευτή.

18. Από πού μπορώ να μάθω πληροφορίες για τους όρους του προμηθευτή μου σχετικά με την ακύρωση;

Από την ιστοσελίδα του Προμηθευτή, από τη σύμβαση που υπογράφηκε, και τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών των προμηθευτών

19. Έχω το δικαίωμα να ακυρώσω το συμβόλαιό μου εάν

- αλλάξουν οι τιμές;
- μετακομίσω σε άλλο σπίτι;

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ακυρώσει το συμβόλαιό του σε κάθε περίπτωση. Όμως στην περίπτωση αλλαγής των τιμών η ακύρωση του συμβολαίου δεν έχει νόημα, δεδομένου ότι προς το παρόν δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές, παρά μόνον εάν ο καταναλωτής έχει αποφασίσει ότι δεν χρειάζεται την συγκεκριμένη παροχή υπηρεσίας.

20. Αλλαξα προμηθευτή. Πρέπει να πληρώνω τους λογαριασμούς μου που αφορούν την προηγούμενη διεύθυνση/που προέρχονται από τον προηγούμενο προμηθευτή;

Δεν έχει εφαρμογή, γιατί προς το παρόν δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές στον ηλεκτρισμό και στο φυσικό αέριο.

21. Ποιος είναι ο μηχανισμός χειρισμού παραπόνων που έχει εφαρμόσει ο προμηθευτής μου; Ποιες είναι οι διαδικασίες επίλυσης διαφορών που ισχύουν στην περιοχή μου; Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ για βοήθεια χωρίς επιβάρυνση;

Για το φυσικό αέριο από τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) των ΕΠΑ προκύπτει ότι: η Εταιρεία διατηρεί επαρκώς στελεχωμένη υπηρεσία αρμόδια για την:

(α) παροχή πληροφοριών στους Καταναλωτές, κατόπιν αιτήσεώς τους, και απαντήσεων σε ερωτήματα που θέτουν σχετικά με την παροχή Φυσικού Αερίου στην Αττική,

(β) επεξεργασία των Αιτήσεων,

(γ) παραλαβή, εξέταση και απάντηση εγγράφως σε παράπονα του Καταναλωτή. Η Εταιρεία υποχρεούται να εξετάζει και να παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στους Καταναλωτές, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη λήψη κάθε παραπόνου.

Η επικοινωνία του πελάτη με την υπηρεσία μπορεί να γίνει μέσω της ιστοσελίδας της ή των γραφείων εξυπηρέτησης πελατών. Η εξυπηρέτηση είναι δωρεάν.

Εκτός από τις περιπτώσεις, για τις οποίες ορίζεται διαφορετικά στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οποιαδήποτε διαφωνία ή διαφορά που προκύπτει ή έχει σχέση με τη σύμβαση μεταξύ καταναλωτών και εταιρείας, επιλύεται αποκλειστικά από τα Δικαστήρια της έδρας της εταιρείας.

Για τον ηλεκτρισμό

Σύμφωνα με το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή, η ΔΕΗ υποχρεούται να απαντήσει σε έγγραφο παράπονο του πολίτη εντός δέκα εργάσιμων ημερών, αν δεν απαιτείται επίσκεψη στην κατοικία του καταναλωτή, ή δεκαπέντε ημερών, όταν απαιτηθεί επίσκεψη.

Σε σχέση με τη δυνατότητα προσφυγής καταναλωτών σε άλλους φορείς, αρμοδιότητα έχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος μέχρι σήμερα ασχολείται με την επίλυση των ατομικών διαφορών που προκύπτουν μεταξύ ενεργειακών εταιρειών και καταναλωτών, όπως, επίσης, και η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τις περιπτώσεις όπου παρατηρούνται παρεκκλίσεις από την εφαρμογή των ενεργειακών νόμων ή κανονισμών, οπότε η Αρχή παρεμβαίνει διορθωτικά. Η ΡΑΕ δύναται να καλέσει την εταιρεία να συμμορφωθεί και στην αντίθετη περίπτωση να της επιβάλει πρόστιμο. Ωστόσο δεν μπορεί να υποχρεώσει την εταιρεία να αποζημιώσει τον καταναλωτή. Και οι δύο φορείς δεν χρεώνουν για τις υπηρεσίες τους.

22. Υπάρχει ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας παροχής; **Έχω** το δικαίωμα να λάβω αποζημίωση αν δεν πληρούνται τα προκαθορισμένα επίπεδα ποιότητας του προμηθευτή;

Για το φυσικό αέριο

Υπάρχει ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας παροχής για τα βασικά στοιχεία, όπως ο μέσος χρόνος που απαιτείται για να τεθεί σε λειτουργία το συμβόλαιο με τον καταναλωτή, ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης σε επείγουσες καταστάσεις, η ποιότητα αερίου που παρέχεται, κλπ. Σύμφωνα με το άρθρο 6.3 της Άδειας Διανομής των ΕΠΑ, προβλέπεται να θεσπιστούν μετά από σύμφωνη γνώμη της ΡΑΕ οι προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών με αναφορά σε ποσοστά επίτευξης αυτών. Ωστόσο δεν έχει υλοποιηθεί ακόμη αυτή η διάταξη. Επίσης δεν προβλέπεται συγκεκριμένη αποζημίωση αν δεν πληρούνται τα προκαθορισμένα επίπεδα ποιότητας, ωστόσο ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στα αρμόδια δικαστήρια για να τη διεκδικήσει.

Για τον ηλεκτρισμό

Διενεργούνται μετρήσεις ποιότητας από τη ΔΕΗ ΑΕ και τη ΡΑΕ, αλλά αυτές δε συνδέονται με ενδεχόμενα πρόστιμα ή υποχρεώσεις αποζημίωσης από πλευράς διανομέα και προμηθευτή. Όταν τεθούν σε ισχύ οι υπό εκπόνηση Κώδικες Προμήθειας και Διαχείρισης Δικτύου θα περιλαμβάνουν όλες τις σχετικές ρυθμίσεις για την ελάχιστη ποιότητα παροχής και για τις σχετικές αποζημιώσεις.

23. Ποια είναι τα βήματα που πρέπει να κάνει πρώτα ένας προμηθευτής, προτού διακόψει την παροχή ενέργειας προς εμένα για μη εξοφλημένο λογαριασμό;

Για το φυσικό αέριο: Μετά από δεκαπέντε ημέρες από τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης, ο πελάτης ειδοποιείται εγγράφως από την εταιρεία, που του θέτει νέα προθεσμία, ενώ μπορεί να διακόψει την παροχή και να απομακρύνει το μετρητή όταν και αυτή η προθεσμία παρέλθει, εκτός αν ο καταναλωτής εξοφλήσει εγκαίρως το λογαριασμό του.

Για τον ηλεκτρισμό (ΔΕΗ ΑΕ)

Η εταιρεία μπορεί να κόψει απροειδοποίητα το ρεύμα στον καταναλωτή που δεν έχει εξοφλήσει το λογαριασμό του εντός δεκαπέντε ημερών από τη λήξη της προθεσμίας πληρωμής του.

24. Ποια είναι τα βήματα που πρέπει να κάνω, αν πιστεύω ότι κάποιος όρος του συμβολαίου μου έχει αλλάξει χωρίς να έχω λάβει κατάλληλη ειδοποίηση; **σε ποιον** πρέπει να απευθυνθώ;

Για το φυσικό αέριο.

Ο Καταναλωτής, πέρα από τον προμηθευτή του, μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή στη ΡΑΕ και να υποβάλει καταγγελία για την τροποποίηση των όρων του συμβολαίου του χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του.

Σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών των ΕΠΑ, που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της Σύμβασης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί ή να αναθεωρεί τους Γενικούς Όρους για ειδικό και σπουδαίο λόγο, αφού προηγουμένως ενημερώσει τη ΡΑΕ, εντός προθεσμίας τουλάχιστον ενενήντα (90) ημερών. Ενδεικτικά, η Εταιρεία δικαιούται να τροποποιήσει τους Όρους, σε περίπτωση τροποποίησης της Άδειας και σε συμμόρφωση προς αυτή. Η ως άνω τροποποίηση τίθεται σε ισχύ μετά από τριάντα (30) ημέρες, αφότου ο Καταναλωτής ειδοποιηθεί εγγράφως από την Εταιρεία.

Κατ' εξαίρεση, οι παραπάνω προθεσμίες δεν ισχύουν και μπορούν να ισχύσουν συντομότερες προθεσμίες, εάν αυτό επιβάλλεται από τροποποίηση της Άδειας ή από άμεση νομοθετική ή κοινοτική επιταγή. Ο Καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση εντός τριάντα (30) ημερών, αφότου έλαβε γνώση από την Εταιρεία της αύξησης του Τιμολογίου Παροχής ή της τροποποίησης των Γενικών Όρων.

Εκτός από τις περιπτώσεις για τις οποίες ορίζεται διαφορετικά στους Γενικούς Όρους, οποιαδήποτε διαφωνία ή διαφορά που προκύπτει ή έχει σχέση με τη Σύμβαση επιλύεται αποκλειστικά από τα Δικαστήρια της έδρας της Εταιρείας.

Για τον ηλεκτρισμό.

Σε περίπτωση που δεν έχει υπάρξει δημόσια ή ατομική κατά περίπτωση ενημέρωση, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή στη ΡΑΕ, καθώς αυτό συνεπάγεται καταχρηστική ενέργεια εκ μέρους του προμηθευτή και παραβίαση του Κώδικα Προμήθειας.

3. ΤΙΜΕΣ, ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Ερωτήσεις

25. Πώς μπορώ να ξεχωρίσω την τιμή, τη χρέωση και το τιμολόγιο στο λογαριασμό μου;

Στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος αναγράφονται διακριτά η τιμή της kWh, η κατανάλωση του ηλεκτρικού ρεύματος σε kWh, η πάγια χρέωση και το ποσόν που πρέπει να καταβληθεί από τον καταναλωτή.

Στους λογαριασμούς ΦΑ των Εταιριών Παροχής Αερίου (ΕΠΑ), αναγράφονται διακριτά η ποσότητα αερίου που τιμολογείται σε κυβικά μέτρα και σε kWh, η χρέωση ενέργειας σε €/kWh, καθώς και η πάγια χρέωση εάν αυτή υφίσταται.

26. Ποιες πληροφορίες πρέπει να λαμβάνω από τον προμηθευτή μου σχετικά με το σύστημα χρέωσης που εφαρμόζει;

Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο Προμηθευτής σχετικά με το σύστημα χρέωσης είναι:

η τιμή της μονάδας κατανάλωσης (€/KWh)

η συνολική κατανάλωση

οι πάγιες χρεώσεις

ο αναλυτικός τρόπος /μέθοδος υπολογισμού στους έναντι λογαριασμούς

οι τιμές των παραμέτρων μετατροπής (στην περίπτωση του φυσικού αερίου)

Οι ΕΠΑ πριν την σύνδεση του καταναλωτή τον πληροφορούν σε ποια τιμολογιακή κατηγορία θα ανήκει και τη συχνότητα τιμολόγησής του, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις δημοσιεύουν και την μεθοδολογία καθορισμού των τιμών.

Επίσης, οι εταιρίες φυσικού αερίου έχουν υποχρέωση α) καθορισμού σαφών, κατανοητών, άμεσων και βέβαιων κριτηρίων για τον υπολογισμό της τιμής του φυσικού αερίου και β) ανακοίνωσης αναλυτικών στοιχείων αιτιολόγησης της διαμόρφωσης του τιμήματος, με την έκδοση κάθε λογαριασμού, προκειμένου να καθίσταται βεβαία και εκκαθαρισμένη η αξίωση και εξακριβώσιμη η νομιμότητα αυτής.

27. Ποιοι είναι οι κανόνες σχετικά με τη μέθοδο υπολογισμού που πρέπει να εφαρμόζονται από τον προμηθευτή μου;

Στον ηλεκτρισμό δεν υπάρχουν ειδικοί κανόνες στη μεθοδολογία υπολογισμού των τελικών τιμών καταναλωτή.

Στο φυσικό αέριο η μεθοδολογία καθορισμού των τελικών τιμών καταναλωτή κοινοποιείται και ελέγχεται από την Ρυθμιστική Αρχή. Οι ΕΠΑ τιμολογούν τον

καταναλωτή με βάση τις τελικές τιμές, τις οποίες δημοσιεύουν στις εταιρικές τους ιστοσελίδες, και την μετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου.

28. Θα μου ζητηθεί να καταβάλω εγγυήσεις και τέλη σύνδεσης; Πώς μπορώ να μάθω περισσότερα για το θέμα αυτό;

Οι αναλυτικές πληροφορίες για τα τέλη σύνδεσης και τις εγγυήσεις πληρωμής δίνονται από τον Προμηθευτή πριν την υπογραφή της σύμβασης, ενώ δημοσιεύονται και στις εταιρικές ιστοσελίδες.

29. Πώς μπορώ να ξεχωρίσω τις προσφορές; Μπορώ να ενημερώνομαι για τις τιμές ενέργειας ανά μονάδα, λαμβάνοντας υπόψη παραμέτρους για τον υπολογισμό των τιμών και πιθανούς μηχανισμούς τιμαριθμικής αναπροσαρμογής που ισχύουν για όλη την περίοδο του συμβολαίου;

Δεν έχει εφαρμογή προς το παρόν αφού δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές στον ηλεκτρισμό και στο φυσικό αέριο. Η προμήθεια φυσικού αερίου στις πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Θεσσαλία) λειτουργεί υπό καθεστώς μονοπωλιακής παραχώρησης για 30 έτη (περίπου μέχρι το 2030) βάσει των Αδειών Διανομής που έχουν χορηγηθεί στις ΕΠΑ, ενώ τα δίκτυα φυσικού αερίου εξαιρούνται από συγκεκριμένα άρθρα της Οδηγίας 2003/55/ΕΚ περί πρόσβασης τρίτων. Ως εκ τούτου οι Εταιρίες Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) οι οποίες λειτουργούν και εκμεταλλεύονται τα δίκτυα ΦΑ είναι υπεύθυνες για τη διανομή και την προμήθεια ΦΑ σε τελικούς καταναλωτές (οικιακούς, εμπορικούς, μικρές & μεσαίες βιομηχανίες), οι οποίοι δεν έχουν δικαίωμα επιλογής άλλου προμηθευτή.

30. Από πού μπορώ να έχω πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή τιμών;

Στον ηλεκτρισμό δεν υπάρχει διαθέσιμος ηλεκτρονικός υπολογιστής τιμών.

Στο φυσικό αέριο μια ΕΠΑ διαθέτει στην ιστοσελίδα της υπολογιστή χρέωσης και εξοικονόμησης ενέργειας.

31. Πού μπορώ να βρω ένα εργαλείο για να με βοηθήσει να συγκρίνω προσφορές από διαφορετικούς προμηθευτές;

Δεν έχει εφαρμογή προς το παρόν αφού δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές στον ηλεκτρισμό και στο φυσικό αέριο.

32. Έχει δημοσιευτεί πρόσφατα κάποια έκθεση παρακολούθησης τιμών για την περιοχή μου;

Δεν έχει ποτέ δημοσιευτεί έκθεση παρακολούθησης τιμών διαθέσιμη στους καταναλωτές.

33. Ποιες είναι οι επιλογές πληρωμής που έχω;

Οι επιλογές πληρωμής αναγράφονται στους λογαριασμούς των προμηθευτών. Συνήθως ο καταναλωτής μπορεί να πληρώσει τον λογαριασμό του στα καταστήματα των προμηθευτών, σε κάποιες τράπεζες με πάγια εντολή ή στα καταστήματά τους, με ταχυδρομική επιταγή και μέσω του διαδικτύου (internet banking).

34. Εφαρμόζεται κάποιο σύστημα ρύθμισης τιμών ή άλλες μορφές ελέγχου τιμών στην περιοχή μου; Έχω το δικαίωμα να λαμβάνω ενέργεια σε τιμή που ορίζεται από εθνική αρχή;

Στον ηλεκτρισμό οι τιμές καταναλωτή του μοναδικού προς το παρόν Προμηθευτή εγκρίνονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης μετά από γνώμη της ΡΑΕ.

Στο φυσικό αέριο οι ΕΠΑ καθορίζουν τις τιμές τους με βάση οροφή τιμής (price cap) που ρυθμίζει το μέγιστο περιθώριο διανομής (distribution margin), το κόστος της ενέργειας μετακυλιέται στους καταναλωτές (pass through cost). Η ΡΑΕ δεν καθορίζει τις τελικές τιμές, αλλά ελέγχει την εφαρμογή του price cap.

35. Σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ προκειμένου να αποκτήσω μετρητή κατανάλωσης; **Μπορώ** να επιλέξω τον τύπο μετρητή που μπορώ να έχω/να αποκτήσω;

Στον ηλεκτρισμό ο καταναλωτής απευθύνεται στον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΗ ΑΕ) για την τοποθέτηση μετρητή, ενώ προς το παρόν δεν υπάρχει επιλογή τύπου μετρητή κατανάλωσης.

Στο φυσικό αέριο οι ΕΠΑ είναι υπεύθυνες για την σύνδεση των καταναλωτών με το δίκτυο ΦΑ και υπεύθυνες για την εγκατάσταση του μετρητή. Ο μετρητής είναι ιδιοκτησία της ΕΠΑ, η οποία επιλέγει τον κατάλληλο μετρητή ανάλογα με την παροχή του καταναλωτή.

36. Υπάρχει κάποια προσδιορισμένη μέγιστη περίοδος, κατά την οποία ο προμηθευτής μου πρέπει να μου παρέχει πληροφορίες σχετικά με την πραγματική κατανάλωση φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικού ρεύματος;

Από τη νομοθεσία δεν επιβάλλεται μέγιστη περίοδος για τη μέτρηση της πραγματικής κατανάλωσης. Ωστόσο η ΔΕΗ ΑΕ πραγματοποιεί τις μετρήσεις ανά τετράμηνο, ενώ οι ΕΠΑ υποχρεούνται με βάση την Άδεια Διανομής να καταγράφουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα την πραγματική κατανάλωση και πραγματοποιούν μετρήσεις ανά δίμηνο ή τρίμηνο. Οι ΕΠΑ φροντίζουν να καταγράφουν την πραγματική κατανάλωση ανάλογα και με τη συχνότητα μεταβολής του τιμολογίου στο οποίο ανήκει ο καταναλωτής.

37. Πότε και πώς λειτουργεί ο μετρητής κατανάλωσής μου;

Η καταμέτρηση της πραγματικής κατανάλωσης γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όπως απαντήθηκε ανωτέρω, με επιτόπια καταγραφή των ενδείξεων του μετρητή από υπάλληλο του προμηθευτή. Η εφαρμογή τηλεμέτρησης (remote metering) βρίσκεται ακόμα σε πιλοτικό στάδιο.

38. Εκτίθεμαι σε αυξανόμενες τιμές ενέργειας στη διάρκεια δεδομένης χρονικής περιόδου συμβολαίου; **Εφαρμόζονται** δημόσια μέτρα που μειώνουν τον κίνδυνο αντιμετώπισης σημαντικών αυξήσεων τιμών στη διάρκεια του συμβολαίου μου;

Ναι, ο καταναλωτής επωμίζεται όλο το κόστος των μεταβολών αυτών και δεν υπάρχει κάποιου είδους προστασία από το συμβόλαιό του. Δεν εφαρμόζονται

κάποια μέτρα που να μειώνουν τον κίνδυνο σημαντικών αυξήσεων. Ειδικά στο φυσικό αέριο οι τιμές πώλησης μεταβάλλονται στις περισσότερες περιπτώσεις σε μηνιαία βάση.

39. **Ποια** είναι η (νόμιμη) διαδικασία που εφαρμόζεται προτού ένας προμηθευτής αλλάξει την τιμή παροχής;

Δεν υπάρχει τέτοια διαδικασία για το φυσικό αέριο. Στον ηλεκτρισμό η ΔΕΗ ΑΕ υποβάλλει σχετική πρόταση στη ΡΑΕ και στο Υπουργείο Ανάπτυξης με όλα τα σχετικά δικαιολογητικά για να εγκριθούν οι νέες τιμές.

4. ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Ερωτήσεις

Όλα τα ερωτήματα της περιοχής 4 δεν έχουν εφαρμογή προς το παρόν, αφού δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές στον ηλεκτρισμό και στο φυσικό αέριο.

40. **Ποιοι** είναι οι ενεργοί προμηθευτές στην περιοχή μου;
41. **Πώς** μπορώ να ακυρώσω το συμβόλαιό μου και να αλλάξω προμηθευτή;
42. **Ποιοι** είναι οι ελάχιστοι γενικοί όροι ακύρωσης συμβολαίου σε περίπτωση αλλαγής;
43. Βρήκα μια πιο ενδιαφέρουσα προσφορά για παροχή ενέργειας και αποφάσισα να αλλάξω προμηθευτή. **Ποιος** αναλαμβάνει τα γραφειοκρατικά;
44. Όταν αλλάζω προμηθευτή, **υπάρχει κίνδυνος** αποσύνδεσης;
45. **Ποιοι** λόγοι θα μπορούσαν ενδεχομένως να με αποτρέψουν να αλλάξω προμηθευτή;
46. **Υπάρχουν καταστάσεις** που θα με εμπόδιζαν να αλλάξω προμηθευτή χωρίς κυρώσεις;
47. **Πόσο** θα μου κοστίσει να αλλάξω προμηθευτή;
48. **Ποιο** είναι το μέγιστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο ένας προμηθευτής μπορεί να δεσμεύσει έναν καταναλωτή με συμβόλαιο;
49. **Σε ποιον** πρέπει να απευθυνθώ αν πιστεύω ότι μου έχουν επιβληθεί αθέμιτες χρεώσεις για αλλαγή προμηθευτή;

Όλα τα ερωτήματα της περιοχής 4 δεν έχουν εφαρμογή προς το παρόν, αφού δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές στον ηλεκτρισμό και στο φυσικό αέριο.

5. ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ

Ερωτήσεις

50. Σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ για να λάβω πρώτη φορά ενέργεια;

Στον ηλεκτρισμό ο καταναλωτής απευθύνεται στον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΗ ΑΕ)

Στο φυσικό αέριο ο καταναλωτής απευθύνεται στην αντίστοιχη ΕΠΑ που λειτουργεί στην ευρύτερη περιοχή του, εφ' όσον υπάρχει.

51. Πρέπει να υπογράψω συμβόλαιο και **με ποιον** υπογράψω συμβόλαιο;

Στον ηλεκτρισμό απαιτείται να υπογραφεί η αίτηση ηλεκτροδότησης.

Στο φυσικό αέριο απαιτείται να υπογραφεί σύμβαση με την ΕΠΑ της περιοχής του καταναλωτή.

52. Πώς μπορώ να μάθω ποιος είναι ο προμηθευτής μου;

Στον ηλεκτρισμό μοναδικός προμηθευτής προς το παρόν είναι η ΔΕΗ ΑΕ. Όταν υπάρξουν και άλλοι προμηθευτές, η ιστοσελίδα της ΡΑΕ θα παρέχει σχετικές πληροφορίες.

Στο φυσικό αέριο στην Αθήνα μοναδικός προμηθευτής είναι η ΕΠΑ Αττικής, ενώ στη Θεσσαλονίκη είναι η ΕΠΑ Θεσ/κης και στις πόλεις Λάρισα και Βόλο είναι η ΕΠΑ Θεσσαλίας.

53. Δεν έχω επίσημο συμβόλαιο παροχής ή έγκυρη προσφορά για παροχή ενέργειας. **Ποιος προμηθευτής** είναι υποχρεωμένος να μου παρέχει ενέργεια έναντι πληρωμής με ή χωρίς επίσημο συμβόλαιο; **Ποιος** είναι ο προεπιλεγμένος προμηθευτής μου;

Ισχύει η απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση.

54. Πρέπει να υπογράψω συμβόλαιο για να συνδεθώ με το δίκτυο διανομής ενέργειας και με ποιον;

Ισχύουν οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 50 και 51.

55. Ποιον θα πρέπει να καλέσω σε περίπτωση διακοπής της παροχής ενέργειας; Ποιον θα πρέπει να καλέσω αν έχω άλλη τεχνική ερώτηση σχετικά με την παροχή ενέργειας;

Στον ηλεκτρισμό ο καταναλωτής απευθύνεται στον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΗ ΑΕ)

Στο φυσικό αέριο ο καταναλωτής απευθύνεται στην αντίστοιχη ΕΠΑ που λειτουργεί στην ευρύτερη περιοχή του.

- 56. Ποιος** ευθύνεται για τις ζημιές που προκαλούνται στην κατοικία μου λόγω διακοπής παροχής υπηρεσιών;

Στον ηλεκτρισμό ευθύνεται ο Διαχειριστής του Δικτύου (ΔΕΗ ΑΕ). Ωστόσο η ΔΕΗ ΑΕ δεν αποδέχεται ευθύνη σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους εκτός κι αν αποδειχθεί ότι η διακοπή οφείλεται σε παραλείψεις ή αμέλεια ή λάθη των υπαλλήλων της.

Στο φυσικό αέριο ευθύνεται η αντίστοιχη ΕΠΑ που λειτουργεί στην ευρύτερη περιοχή του καταναλωτή.

- 57. Αν** τυχόν αντιμετωπίσω προσωρινές οικονομικές δυσκολίες, **πώς** μπορώ να αποφύγω τη διακοπή της βασικής παροχής ενέργειας που είναι ζωτικής σημασίας για τις ανάγκες θέρμανσης και μαγειρέματος;

Δεν παρέχονται προς το παρόν υποστηρικτικά προγράμματα για την αποφυγή αποσύνδεσης.

- 58. Τι** θα συμβεί αν ο προμηθευτής μου κλείσει την επιχείρησή του; Ποιος είναι ο προμηθευτής έσχατης ανάγκης;

Στον ηλεκτρισμό ο Προμηθευτής έσχατης ανάγκης είναι η ΔΕΗ ΑΕ.

- 59. Σε** περίπτωση εθνικής, περιφερειακής ή τοπικής κρίσης ή άλλων συμβάντων που επηρεάζουν σοβαρά την παροχή ενέργειας, **από πού** μπορώ να λάβω πληροφορίες σχετικά με μέτρα έκτακτης ανάγκης;

Ο καταναλωτής μπορεί να λάβει πληροφορίες για μέτρα έκτακτης ανάγκης από τον Προμηθευτή του.

6. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ερωτήσεις

- 60. Από πού** μπορώ να μάθω περισσότερα σχετικά με τη διαδικασία παραπόνων του προμηθευτή μου;

Για το φυσικό αέριο

Από τις ιστοσελίδες των προμηθευτών (ΕΠΑ), από τη σύμβαση που υπογράφει ο καταναλωτής με την ΕΠΑ, από τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών και από την τηλεφωνική γραμμή της εταιρείας, που δίνει πληροφορίες στους πολίτες

Για τον ηλεκτρισμό

Από την ιστοσελίδα του προμηθευτή, από την τηλεφωνική γραμμή της εταιρείας, που δίνει πληροφορίες στους πολίτες και από τα καταστήματα του προμηθευτή. Θα υπάρξει πρόβλεψη συγκεκριμένης και υποχρεωτικής διαδικασίας για την κατάθεση παραπόνων στους νέους Κώδικες.

61. Χρησιμοποιεί ο προμηθευτής μου κάποιον διαμεσολαβητή;

Όχι, οι προμηθευτές δεν έχουν ορίσει ακόμη δικούς τους διαμεσολαβητές.

62. Χρειάζομαι υποστήριξη για να επιλύσω μια διαφορά με τον προμηθευτή μου ή το διαχειριστή δικτύου. Από ποιον ουδέτερο και ανεξάρτητο εθνικό φορέα μπορώ να ζητήσω βοήθεια, χωρίς επιβάρυνση, σε περίπτωση μιας τέτοιας διαφωνίας;

Από τον Συνήγορο του Καταναλωτή για όλες τις περιπτώσεις και από τη ΡΑΕ για τις περιπτώσεις όπου παρατηρείται παρέκκλιση εφαρμογής του Κώδικα ή ερμηνείας διατάξεων των ενεργειακών νόμων ή κανονισμών. Και οι δύο φορείς δεν χρεώνουν για τις υπηρεσίες τους.

63. Ποια είναι τα τοπικά μέτρα που εφαρμόζονται για την προστασία των καταναλωτών ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου; Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ για να μάθω περισσότερα για το θέμα αυτό;

Δεν υπάρχουν ιδιαίτερα τοπικά μέτρα για τους καταναλωτές. Τα μέτρα ισχύουν ομοιογενώς σε όλη την επικράτεια.

7. ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ερωτήσεις

64. Ποιος είναι υπεύθυνος για την προστασία των καταναλωτών στην περιοχή μου; Σε ποιες ενέργειες προβαίνουν επί του παρόντος αυτοί οι οργανισμοί για την προστασία των καταναλωτών;

Σε τοπικό επίπεδο μπορεί ένας καταναλωτής να απευθυνθεί στις επιτροπές φιλικού διακανονισμού που λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, που είναι υπεύθυνες για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών και υπάγονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή. Επίσης μπορεί να απευθυνθεί στις ενώσεις καταναλωτών οι οποίες θα επιληφθούν της υπόθεσής του εφόσον γίνει μέλος αυτών.

Κάθε καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας. Συστήθηκε στο πλαίσιο της εναρμόνισης της δημόσιας διοίκησης με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη βελτίωση της λειτουργίας των συστημάτων Διαμεσολαβητών σε επίπεδο κρατών-μελών και περαιτέρω στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών Οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

Τέλος μπορεί να απευθυνθεί και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας επίσης επιλαμβάνεται των υποθέσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές, κυρίως στις περιπτώσεις που παρατηρείται παρέκκλιση εφαρμογής του Κώδικα ή ερμηνείας διατάξεων των ενεργειακών νόμων ή κανονισμών. Έχει δε το δικαίωμα της επιβολής προστίμου στις εταιρείες που παραβιάζουν τη νομοθεσία στο χώρο της ενέργειας.

Οι ενέργειες στις οποίες προβαίνουν αυτοί οι οργανισμοί είναι :

Καλούν σε ακρόαση τα διαφωνούντα μέρη και καταλήγουν σε πορίσματα – συστάσεις προς τις εταιρείες. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να δώσει δημοσιότητα σε πορίσματα από τα οποία προκύπτει κακή συμπεριφορά ή και παρέκκλιση μιας εταιρείας από τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Εισηγούνται μέτρα υπέρ της προστασίας καταναλωτών προς το αρμόδιο Υπουργείο και την Πολιτεία.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και η ΡΑΕ μπορούν να επιβάλλουν πρόστιμα προς τις εταιρείες, σε περίπτωση που διαπιστωθεί παραβίαση της νομοθεσίας ή των όρων της αδειας.

Οι ενώσεις καταναλωτών εκπροσωπούν τα μέλη τους στα αρμόδια δικαστήρια μετά από συλλογικές αγωγές.

65. Δεν υπάρχει ανταγωνιστική προσφορά στην περιοχή μου και υπάρχει μόνο ένας προμηθευτής. **Σε ποιον** μπορώ να απευθυνθώ για να συζητήσω τους τρόπους προώθησης του ανταγωνισμού;

Στη ΡΑΕ και στο Υπουργείο Ανάπτυξης

66. **Ποιος** δημόσιος φορέας ευθύνεται για την προώθηση δίκαιου και αποτελεσματικού ανταγωνισμού;

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, η ΡΑΕ και η Επιτροπή Ανταγωνισμού.

8. ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

Ερωτήσεις

67. **Τι** θα συμβεί από τη στιγμή που δεν ανταποκριθώ σε μια ειδοποίηση πληρωμής;

Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να διακόψει την παροχή ενέργειας.

Ειδικά η ΕΠΑ Αττικής ακολουθεί την εξής πολιτική: Σε αρχικό στάδιο γνωστοποιείται εγγράφως στον Καταναλωτή η ληξιπρόθεσμη οφειλή του. Σε περίπτωση που η εν λόγω οφειλή υπερβαίνει συγκεκριμένο όριο, που αναπροσαρμόζεται σε ετήσια βάση, και δεν έχει εξοφληθεί εντός 30 ημερών από τη γνωστοποίηση της, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αποσυνδέσει την εγκατάστασή του Καταναλωτή.

68. Πώς μπορώ να αποφύγω τη διακοπή παροχής ενέργειας αν δεν μπορώ να πληρώσω το λογαριασμό μου;

Ισχύει η απάντηση στην ερώτηση 57.

69. Τι κάνω εάν διακοπεί η παροχή μου;

Ο καταναλωτής θα πρέπει να εξοφλήσει άμεσα τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του και να κάνει αίτηση στον Προμηθευτή του για επανασύνδεση. (Περισσότερες λεπτομέρειες μπορούν να ζητηθούν από τον Προμηθευτή.)

70. Υπάρχει ορισμός «ευπαθών καταναλωτών» που να εφαρμόζεται στην περιοχή μου; **Ποια** κριτήρια πρέπει να πληρώ για να θεωρούμαι καταναλωτής που δικαιούται να λαμβάνει βοήθεια (ως ευπαθής);

Δεν υπάρχει ακόμη ορισμός «ευπαθών» καταναλωτών στον ηλεκτρισμό. Ωστόσο στο φυσικό αέριο ισχύει ο ορισμός των καταναλωτών με Ειδικές ανάγκες. «Καταναλωτής με Ειδικές Ανάγκες» νοείται Καταναλωτής ο οποίος αποδεικνύει, προσάγοντας στον Αδειούχο πιστοποιητικό (το οποίο έχει εκδοθεί από αναγνωρισμένο ιατρικό ίδρυμα, σύμφωνα με το Ν. 1813/88 ή άλλη απόδειξη της αναπηρίας του) από το οποίο θα προκύπτει ότι πληροί οποιοδήποτε από τα κριτήρια¹ που έχουν θεσπισθεί από τις εταιρείες παροχής αερίου. Στην ως άνω έννοια εμπίπτει και ο Καταναλωτής ο οποίος έχει συμπληρώσει το εξηκοστό πέμπτο (65ο) έτος ηλικίας του, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικεί με άλλο πρόσωπο που δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.

71. Ποια υποστήριξη και προστασία διατίθεται για καταναλωτές που βρίσκονται σε δύσκολη οικονομική κατάσταση στην περιοχή μου;

Προς το παρόν δεν διατίθεται κάποια υποστήριξη και προστασία από την Πολιτεία.

72. Πώς μπορώ να μειώσω την κατανάλωσή μου προκειμένου να πληρώνω λιγότερα;

Στον ηλεκτρισμό δίνεται η δυνατότητα χρήσης του νυχτερινού (μειωμένου) τιμολογίου. Οι προμηθευτές, η Πολιτεία και άλλοι φορείς εκπονούν ενημερωτικές καμπάνιες ενημέρωσης σχετικά με απλά μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας.

73. Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ για να μάθω σχετικά με τα τοπικά μέτρα που εφαρμόζονται για ευπαθείς καταναλωτές στην περιοχή μου;

Ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στον Προμηθευτή του, αν και επί του παρόντος δεν υπάρχουν μέτρα υπέρ των ευπαθών καταναλωτών.

74. Το εισόδημά μου δεν μου επιτρέπει να κάνω δαπανηρές επενδύσεις σε ενεργειακή απόδοση. **Τι** άλλο μπορώ να κάνω;

Ο καταναλωτής μπορεί να εφαρμόσει απλά μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που δεν απαιτούν μεγάλη δαπάνη χρημάτων.

¹ Τα κριτήρια δεν έχουν μέχρι σήμερα θεσπιστεί

9. ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

75. Τι σημαίνει αθέμιτη εμπορική πρακτική; Τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση αθέμιτων πρακτικών;

Σύμφωνα με το άρθρο 9γ του ν.2251/1994 ο γενικός ορισμός της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής έχει ως εξής: «Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

Οι εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές.

Σε περίπτωση αθέμιτων πρακτικών ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί με καταγγελία στο Υπουργείο Ανάπτυξης, στη ΡΑΕ, στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, στο Συνήγορο του Καταναλωτή και στις ενώσεις καταναλωτών.

76. Τι σημαίνει παραπλανητική πρακτική πώλησης; Τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση αθέμιτων πρακτικών;

Οι παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές διακρίνονται σε παραπλανητικές πράξεις και παραπλανητικές παραλείψεις σύμφωνα με τα άρθρα 9δ – 9η του ν. 2251/1994 όπως ισχύει και η περιγραφή τους παρατίθεται αναλυτικά στο Παράρτημα Α.

Σε ότι αφορά το τι μπορεί να κάνει κάποιος καταναλωτής σε περίπτωση αθέμιτων τακτικών, ισχύει το άρθρο 9θ παρ. 1, 2 και 5 του ν. 2251/1994 όπου προβλέπονται τα εξής:

1. Κάθε καταναλωτής ή και ένωση καταναλωτών έχουν το δικαίωμα, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 9γ έως και 9η, να ζητούν τη δικαστική παύση κάθε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής και την παράλειψη της στο μέλλον, καθώς και αποζημίωση για τη ζημία που υφίστανται εξαιτίας της πρακτικής αυτής. Τα ένδικα βοηθήματα του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να ασκούνται, χωριστά ή από κοινού, κατά ενός ή περισσότερων προμηθευτών του ίδιου οικονομικού τομέα ή κατά ιδιοκτήτη κώδικα, εφόσον αυτός προωθεί κώδικα που ενθαρρύνει τη μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος μέρους.

2. Το Δικαστήριο μπορεί, μετά από σχετική αίτηση, να διατάξει, δια του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τη δημοσίευση της απόφασης που διατάσσει την παύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, στο σύνολο της, ή εν μέρει, καθώς και τη δημοσίευση σχετικής επανορθωτικής δήλωσης του παραβάτη.

3. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει, με απόφαση του, για λόγους δημοσίου συμφέροντος, την άμεση παύση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Σε

περίπτωση μη συμμόρφωσης προς την απόφαση αυτή επιβάλλονται, σε βάρος του παραβάτη, οι κυρώσεις του άρθρου 13α του παρόντος νόμου."

77. Σε ποιον πρέπει να μιλήσω εάν πιστεύω ότι έχω λάβει ψευδείς πληροφορίες, πριν από την υπογραφή του συμβολαίου; Μετά την υπογραφή ενός συμβολαίου;

Είτε πριν την υπογραφή του συμβολαίου, είτε μετά, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και τη ΡΑΕ.

78. Σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ εάν πιστεύω ότι έγινε αλλαγή προμηθευτή παρά τη θέλησή μου;

Ισχύει η απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

ΝΟΜΟΣ 2251/1994 για την «Προστασία των καταναλωτών» (ΦΕΚ Α' 191), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του με τον ν. 3587 (ΦΕΚ Α' 152) για την «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 "Προστασία των καταναλωτών", όπως ισχύει-Ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)»

Άρθρο 9δ

Παραπλανητικές πράξεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής ή, όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασης της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε.

Τα στοιχεία αυτά είναι:

α) η ύπαρξη ή η φύση του προϊόντος,

β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, οι προδιαγραφές, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος,

γ) η έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και η φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του προμηθευτή ή του προϊόντος,

δ) η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής,

ε) η ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής,

στ) η φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του προμηθευτή ή του αντιπροσώπου του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση, η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του,

ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με το άρθρο 5.

2. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, και η πρακτική περιλαμβάνει:

α) κάθε προσπάθεια προώθησης προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,

β) μη συμμόρφωση του προμηθευτή προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν η δέσμευση είναι ρητή και όχι προγραμματική, και μπορεί να εξακριβωθεί και ο προμηθευτής αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

Άρθρο 9ε

Παραπλανητικές παραλείψεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διαφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει.

3. Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τύπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο προμηθευτής για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να διαπιστωθεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο:

α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν,

β) η διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή, όπως η εμπορική επωνυμία του και όπου ενδείκνυται, η διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί αντιπρόσωπος του,

γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων ή αν, λόγω της φύσεως του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,

ε) για προϊόντα και συναλλαγές, όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.

5. Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών που θεσπίζονται από το κοινοτικό δίκαιο, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, θεωρούνται ουσιώδεις.

Άρθρο 9στ

Περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών

Απαγορεύονται, σε κάθε περίπτωση, ως παραπλανητικές, εμπορικές πρακτικές, που συνίστανται ιδίως σε:

α) ισχυρισμό, ότι πρόκειται για συμβαλλόμενο σε κώδικα συμπεριφοράς, ενώ ο προμηθευτής δεν είναι συμβαλλόμενος,

β) χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού γνωρίσματος χωρίς την αντίστοιχη άδεια,

γ) ισχυρισμό, ότι ένας κώδικας συμπεριφοράς έχει την έγκριση δημόσιου ή άλλου φορέα, ενώ δεν την έχει,

δ) ισχυρισμό, ότι ο προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πρακτικών του, ή ένα προϊόν έχει την έγκριση, την πιστοποίηση ή την άδεια δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα, ενώ δεν την έχει, ή παρόμοιο ισχυρισμό ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στους όρους της έγκρισης, της πιστοποίησης ή της άδειας,

ε) πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γίνεται γνωστή η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων που μπορεί να έχει ο προμηθευτής για τους οποίους πιστεύει ότι δεν θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλο προμηθευτή να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμα τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένων υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης αυτού και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση "δόλωμα"),

στ) πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια: αα) άρνηση επίδειξης του διαφημιζόμενου προϊόντος στους καταναλωτές ή ββ) άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή παράδοσης του σε εύλογο χρόνο ή γγ) επίδειξη ενός ελαττωματικού δείγματος του, με πρόθεση προώθησης ενός άλλου προϊόντος ("δόλωμα και μεταστροφή"),

ζ) ψευδή δήλωση, ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή,

η) ανάληψη της υποχρέωσης παροχής υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση σε καταναλωτές με τους οποίους ο προμηθευτής είχε επικοινωνήσει πριν από τη συναλλαγή σε γλώσσα που δεν είναι επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκεται ο προμηθευτής και στη συνέχεια διάθεση αυτής της υπηρεσίας μόνο σε άλλη γλώσσα, χωρίς αυτό να έχει καταστεί γνωστό στον καταναλωτή

πριν αυτός δεσμευθεί για τη συναλλαγή,

θ) δήλωση, ή με άλλο τρόπο δημιουργία της εντύπωσης ότι ένα προϊόν μπορεί να πωλείται νόμιμα, ενώ δεν μπορεί,

ι) παρουσίαση των δικαιωμάτων που παρέχει ο νόμος στον καταναλωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς του προμηθευτή,

κ) Χρήση ανακοινώσεων στα μέσα, για την προώθηση ενός προϊόντος, πληρωμένων από τον προμηθευτή, χωρίς αυτό να γίνεται σαφές από το περιεχόμενο της ανακοίνωσης ή από εικόνα ή ήχο σαφώς αναγνωρίσιμα από τον καταναλωτή (κεκαλυμμένη διαφήμιση), με την επιφύλαξη των διατάξεων του π.δ. 100/2000 (ΦΕΚ 98 Α') όπως ισχύει,

κα) διατύπωση ουσιωδώς ανακριβούς ισχυρισμού όσον αφορά στη φύση ή στην έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλεια του καταναλωτή ή της οικογένειάς του, αν ο καταναλωτής δεν αγοράσει το προϊόν,

κβ) προώθηση παρόμοιου προϊόντος με εκείνο που προσφέρει συγκεκριμένος κατασκευαστής, με τέτοιο τρόπο ώστε να παραπλανάται σκόπιμα ο καταναλωτής ότι έχει κατασκευασθεί από το συγκεκριμένο κατασκευαστή, ενώ δεν συμβαίνει αυτό,

κγ) δημιουργία, λειτουργία ή προώθηση ενός πυραμιδωτού συστήματος πωλήσεων, όπου ο καταναλωτής θεωρεί ότι έχει την ευκαιρία για μεγαλύτερο όφελος με την εισαγωγή άλλων καταναλωτών στο σύστημα, παρά με την ίδια την πώληση ή την κατανάλωση των προϊόντων,

κδ) ισχυρισμό, ότι ο προμηθευτής πρόκειται να σταματήσει τη δραστηριότητα του ή να μετακομίσει, ενώ αυτό δεν ισχύει,

κε) ισχυρισμό, ότι τα προϊόντα μπορούν να διευκολύνουν το κέρδος σε τυχερά παίγνια,

κστ) αναληθή ισχυρισμό ότι προϊόν είναι σε θέση να θεραπεύει ασθένεια, δυσλειτουργίες ή δυσμορφίες,

κζ) διάδοση ουσιωδώς ανακριβών πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες της αγοράς ή τη δυνατότητα εύρεσης του προϊόντος, προκειμένου να παροτρυνθεί ο καταναλωτής να αποκτήσει το προϊόν με όρους λιγότερο ευνοϊκούς σε σχέση με αυτούς που ισχύουν υπό κανονικές συνθήκες της αγοράς,

κη) ισχυρισμό για μία εμπορική πρακτική διεξαγωγής διαγωνισμού ή καταβολής επάθλων χωρίς τη χορήγηση των περιγραφόμενων επάθλων ή του ισοδυνάμου τους,

κθ) περιγραφή του προϊόντος ως "δωρεάν", "χωρίς επιβάρυνση" ή με αντίστοιχη διατύπωση, αν ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει οποιαδήποτε άλλη πληρωμή εκτός του αναπόφευκτου κόστους για την απάντηση στην εμπορική πρακτική ή για την παραλαβή ή την παράδοση του αντικειμένου,

κι) προσθήκη στο υλικό μάρκετινγκ τιμολογίου ή αντίστοιχου εγγράφου με το οποίο ζητείται πληρωμή και το οποίο παρέχει στον καταναλωτή την εντύπωση ότι έχει ήδη παραγγείλει το προϊόν, ενώ αυτό δεν ισχύει,

λ) ψευδή ισχυρισμό ή δημιουργία της εντύπωσης, ότι ο προμηθευτής δεν ενεργεί για σκοπούς που συνδέονται με την εμπορική δραστηριότητα του, την επιχείρηση, την τέχνη ή το επιτήδευμα του, ή υποδύεται ψευδώς τον καταναλωτή,

λα) δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης, ότι οι υπηρεσίες, μετά την πώληση του προϊόντος, διατίθενται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό στο οποίο πωλείται το προϊόν.

Άρθρο 9ζ

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

2. Για να κριθεί εάν μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής, λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και ιδίως:

α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή,

β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφοράς,

γ) η εκμετάλλευση, από τον προμηθευτή, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή, ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφαση του όσον αφορά το προϊόν,

δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον προμηθευτή,

ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.

Άρθρο 9η

Περιπτώσεις επιθετικών εμπορικών πρακτικών

Απαγορεύονται, ως επιθετικές, εμπορικές πρακτικές που συνίστανται, ιδίως, σε:

α) δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το χώρο έως ότου συναφθεί η σύμβαση,

β) προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή για αποχώρηση ή μη επάνοδο, εκτός από περιπτώσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί η εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης,

γ) συνεχή και ανεπιθύμητη άγρα πελατών σε δημόσιους χώρους, μέσω τηλεφώνου, φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιπτώσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης με την επιφύλαξη της παραγράφου 6 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου και των διατάξεων του ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει,

δ) απαίτηση από τον καταναλωτή που επιθυμεί να προβάλλει αξίωση δυνάμει ασφαλιστηρίου συμβολαίου, να προσκομίσει έγγραφα που δεν θα μπορούσαν εύλογα να θεωρηθούν συναφή για την απόδειξη της αξίωσης ή συστηματική αποφυγή απάντησης στη σχετική αλληλογραφία, έτσι ώστε να αποθαρρυνθεί ο καταναλωτής από την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων,

ε) ένταξη σε διαφήμιση άμεσης πειστικής πρόσκλησης προς τα παιδιά να αγοράσουν ή να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ενήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα, με την επιφύλαξη του άρθρου 7 του π.δ. 100/2000 όπως ισχύει,

στ) απαίτηση άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής ή επιστροφής ή φύλαξης για προϊόντα που έχει

προμηθεύσει ο προμηθευτής, τα οποία όμως δεν έχουν παραγγελθεί από τον καταναλωτή, εκτός αν τα προϊόντα αυτά αποτελούν υποκατάστατα που παρέχονται σύμφωνα με την παράγραφο 5 του άρθρου 4,

ζ) ρητή ενημέρωση του καταναλωτή ότι, αν δεν αγοράσει το προϊόν ή δεν αποδεχθεί την υπηρεσία, τίθεται σε κίνδυνο το επάγγελμα ή η ζωή του προμηθευτή,

η) δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι ο καταναλωτής έχει ήδη κερδίσει, πρόκειται να κερδίσει ή, αν προβεί σε συγκεκριμένη ενέργεια, θα κερδίσει έπαθλο ή θα αποκομίσει άλλο αντίστοιχο όφελος, ενώ αυτά στην πραγματικότητα δεν υφίστανται, ή, ότι η δυνατότητα διεκδίκησης του επάθλου ή άλλου οφέλους προϋποθέτει την καταβολή χρημάτων από τον καταναλωτή ή συνεπάγεται δαπάνη.