

Αθήνα, 15.02.2011

Προς: Πίνακας Αποδεκτών

Θέμα: Συναπτόμενες συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τιμοκατάλογοι και εμπορικές πρακτικές προώθησης

Κωδικός : O-46314

Σελίδες : 5

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς αυτής (άρθρο 5 Νόμου 2773/1999), σας καλεί να υποβάλετε τα παρακάτω στοιχεία, **εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την επομένη της λήψης της παρούσας επιστολής :**

1. Τυπικές Συμβάσεις Προμήθειας (υφιστάμενες και προτεινόμενες) που συνάπτει η εταιρεία σας με τους Πελάτες της, όπου περιλαμβάνονται οι γενικοί και ειδικοί προσφερόμενοι όροι.
2. Τις ισχύουσες χρεώσεις (τιμολόγια) για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
3. Σχετικό προωθητικό υλικό που συνοδεύει την Προσφορά Προμήθειας στον καταναλωτή πριν τη σύναψη της Σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι, κατά τη ρητή επιταγή του άρθρου 5 παρ. 1δ του Ν. 2773/1999, τα προσκομιζόμενα στοιχεία αξιολογούνται και επεξεργάζονται σύμφωνα με τις αρχές της εχεμύθειας και της προστασίας των επιχειρηματικών και εμπορικών απορρήτων.

Υπενθυμίζεται ότι, κατά το Γενικό Όρο 3 της Αδείας σας (κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 παρ. 1ε του Ν. 2773/1999 και του άρθρου 3 του Παραρτήματος 6 του Κανονισμού Αδειών), οφείλετε να παρέχετε στη ΡΑΕ τα έγγραφα και τα στοιχεία που ζητά προς εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της, δεδομένου ιδίως του ότι η κατ' επανάληψη και συστηματική παραβίαση από την εταιρεία των υποχρεώσεων δύναται να επιφέρει την ανάκληση της χορηγηθείσας Άδειας Προμήθειας (βλ. άρθρα 28 παρ. 1, εδάφια (Δ), (Ε) και (ΣΤ) του Νόμου 2773/1997 και 19 παρ. 2 του Κανονισμού Αδειών Παραγωγής και Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, καθώς και Γενικός Όρος 17 παρ. δ της Άδειας Προμήθειας).

Επιπρόσθετα, σας γνωρίζουμε ότι, η ΡΑΕ έχει γίνει αποδέκτης προφορικών αναφορών για αθέμιτες πρακτικές και παραπλανητική διαφήμιση και ήδη βρίσκεται σε διαδικασία εξέτασης σχετικής έγγραφης καταγγελίας. Προς αποφυγήν περαιτέρω αναφορών και καταγγελιών, και στα πλαίσια της γενικότερης

αρμοδιότητας της ΡΑΕ για την προστασία των καταναλωτών, επισημαίνουμε τις υποχρεώσεις σας για την τήρηση της νομιμότητας και των καλών συναλλακτικών ηθών κατά την προώθηση των προϊόντων σας. Ειδικότερα, σε κάθε συναλλαγή με τους καταναλωτές καλείστε να εφαρμόζετε τις επισυναπτόμενες γενικές αρχές καλής συναλλακτικής πρακτικής και προώθησης, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών και την αποφυγή παραπλάνησής τους. Τονίζεται δε ότι συνεχίζουν να ισχύουν και οι σχετικές συστάσεις της ΡΑΕ προς τους Προμηθευτές, που είχαν ανακοινωθεί από την ιστοσελίδα της στις 29 Ιουλίου 2010¹.

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Δρ. Νίκος Βασιλάκος

¹ http://www.rae.gr/site/categories_new/about_rae/factsheets/29_10_2010_2.csp

Εμπορικές πρακτικές προώθησης και πώλησης υπηρεσιών Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Διαφημίσεις και προώθηση πωλήσεων

Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα:

- Κάθε πληροφορία που παρέχεται πρέπει να είναι απλή και ακριβής.
- Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες δεν παραπλανά ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης στοιχείων.
- Ο Προμηθευτής λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο ώστε να εξασφαλιστεί ότι οποιαδήποτε πληροφορία για τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.

Συμπεριφορά συνεργατών και προσωπικού

Σχετικά με το προσωπικό του Προμηθευτή, ή των Εμπορικών Συνεργατών του, που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, θα πρέπει να ακολουθούνται τα εξής:

- Το προσωπικό από την αρχή της επικοινωνίας θα πρέπει να διευκρινίζει με σαφήνεια την ταυτότητά του και το εμπορικό σκοπό της επικοινωνίας.
- Κατά την προσωπική επίσκεψη, το προσωπικό θα πρέπει να επιδεικνύει αναγνωριστική ταυτότητα, ειδάλλως κατά την εξ αποστάσεως επικοινωνία, το ονοματεπώνυμό του.
- Το προσωπικό πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένο και να απαντά στις ερωτήσεις των καταναλωτών με σαφήνεια και ακρίβεια.
- Το προσωπικό δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλήψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του Προμηθευτή ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων Προμηθευτών.
- Το προσωπικό πρέπει να απευθύνεται στους καταναλωτές με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου.
- Ιδιαίτερη ευαισθησία πρέπει να επιδεικνύεται κατά την επικοινωνία με Ευάλωτους Καταναλωτές. Το προσωπικό δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία των καταναλωτών αυτών προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

Προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή

Κατά την επικοινωνία που προηγείται της υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής θα πρέπει να διασφαλίζει την πλήρη, ακριβή και σαφή ενημέρωση του καταναλωτή ώστε να είναι σε θέση να επιλέξει την συμφερότερη για αυτόν προσφορά. Ειδικότερα, θα πρέπει ο καταναλωτής να έχει ενημερωθεί επαρκώς και εγκαίρως για τα ακόλουθα (κατ' ελάχιστον):

- Κατηγορία τιμολόγησης στην οποία εντάσσεται ο καταναλωτής
- Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση
- Εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του καταναλωτή βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσής του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση (ενέργεια/ ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος, χρήση δικτύου, χρεώσεις ΥΚΩ, ειδικό τέλος ΑΠΕ, κλπ) ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο Προμηθευτή
- Εάν ο εκπρόσωπος του Προμηθευτή ισχυρίζεται ότι η νέα προσφορά είναι φθηνότερη από το κόστος που χρεώνεται ο καταναλωτής με τον τωρινό του Προμηθευτή, τότε ο εκπρόσωπος θα πρέπει επιπλέον να εκτιμήσει τον συνολικό ετήσιο λογαριασμό του καταναλωτή βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσής του, με τις χρεώσεις του τωρινού του Προμηθευτή
- Έναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόποι ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις
- Γενικοί όροι της Σύμβασης Προμήθειας
- Ειδικότεροι όροι που συνδέονται με την συγκεκριμένη προσφορά από τον Προμηθευτή
- Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, όροι ανανέωσης, ενδεχόμενες ποινές πρόωρης καταγγελίας
- Όροι υπαναχώρησης από τη Σύμβαση
- Αν δεν ορίζεται διαφορετικά στην νομοθεσία, τον εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας.
- Εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής λογαριασμού
- Όροι σχετικά με το ύψος και την καταβολή της εγγύησης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1.	ΑΕΓΕΑΝ POWER Α.Ε	ΚΟΥΜΠΑΡΗ 5, ΑΘΗΝΑ 106 74
2.	ATEL HELLAS Α.Ε.	ΚΑΡΥΣΤΟΥ 5, ΑΘΗΝΑ 115 23
3.	ΔΕΗ ΑΕ - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ	ΧΑΛΚΟΚΟΝΔΥΛΗ 30, ΑΘΗΝΑ 104 32
4.	EFT HELLAS Α.Ε.	Λ.ΚΗΦΙΣΙΑΣ 151, ΜΑΡΟΥΣΙ 151 24
5.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε	ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 31, ΑΘΗΝΑ 106 72
6.	ELPEDISON Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Λ.ΚΗΦΙΣΙΑΣ 199, ΜΑΡΟΥΣΙ 151 24
7.	ENERGA POWER TRADING Α.Ε.	Λ.ΚΗΦΙΣΙΑΣ 238, ΧΑΛΑΝΔΡΙ 152 31
8.	ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΘΡΑΚΗΣ Α.Ε.	ΙΕΡΑ ΟΔΟΣ 150, ΑΘΗΝΑ 122 42
9.	ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ Α.Ε.	Λ.ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 85, ΑΘΗΝΑ 115 26
10.	NECO TRADING Α.Ε.	Λ.ΚΗΦΙΣΙΑΣ 209, ΜΑΡΟΥΣΙ 151 24
11.	PROTERGIA Α.Ε.	ΤΣΙΚΛΗΤΗΡΑ 49, ΠΑΡΑΔΕΙΣΟΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ 151 25
12.	REVMAENA Μ.Ε.Π.Ε.	Λ.ΚΗΦΙΣΙΑΣ 168, Ν.ΨΥΧΙΚΟ 115 25