



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5745**

ΑΙΤΩΝ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	CHOOSE / ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΘΕΜΑ	Διαφημιστική επικοινωνία «ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ»

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5741/ 15.11.2022
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ	22.11.2022
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5745 /25.11.2022

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Μ. ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ Β. ΛΕΩΝΗ Α. ΓΑΛΑΝΟΠΟΥΛΟΥ Α. ΜΠΑΡΔΙΣΜΠΑΝΙΑΝ	ΣΔΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΔΕ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	Τ. ΜΑΥΡΑΚΗΣ Κ. ΖΕΡΒΟΜΠΕΑΚΟΥ Σ. ΕΥΘΥΜΙΟΥ Α. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ  Γ. ΔΕΤΣΗΣ Π. ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ Μ. ΤΟΤΣΙΚΑ	ADMINE ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ  CHOOSE ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΣ	Χ. ΣΕΠΕΤΗ	ΗΡΩΝ

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ – Γ. Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
-------------	-------------------------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, συνεδρίασε και εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου, προκειμένου να κρίνει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Αρχικά, η Επιτροπή επισημαίνει ότι υπό τις τρέχουσες συνθήκες στην αγορά της ενέργειας, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί το τελευταίο διάστημα, όπου το ενδιαφέρον και η ανησυχία των καταναλωτών είναι αυξημένα, η εφαρμογή των κανόνων του ΕΚΔ-Ε πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη επιμέλεια ώστε να υπάρχει προστασία από τυχόν ασαφή ή / και υπερβολικά μηνύματα που μπορεί να παραπλανήσουν τους καταναλωτές, αλλά και να κλονίσουν την εμπιστοσύνη τους στη διαφημιστική επικοινωνία του κλάδου.



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Επιτροπή σημείωσε τη δήλωση της εταιρείας Φυσικό Αέριο ότι η εν λόγω επικοινωνία θα τροποποιηθεί με την αναφορά στο συγκεκριμένο πρόγραμμα που διαφημίζεται (Οικιακό Maxi Free Basic), προκειμένου να είναι απολύτως ξεκάθαρο για τους καταναλωτές.

Για την αξιολόγηση της υπό κρίση επικοινωνίας και ειδικότερα των ισχυρισμών που αφορούν στην τιμή του προϊόντος, η Επιτροπή έλαβε υπ' όψιν της ότι η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), με σκοπό την εξασφάλιση της διαφάνειας στις χρεώσεις των παρόχων και της αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών, έχει εκδώσει σχετικές Κατευθυντήριες Οδηγίες (Α.Π. Ο-96169, με ημερομηνία 06/08/2022), που αναφέρονται συγκεκριμένα (και) στις διαφημιστικές επικοινωνίες. Σύμφωνα με αυτές τις Οδηγίες, η παρουσίαση της τελικής τιμής του προϊόντος είναι καθοριστικής σημασίας για τους καταναλωτές και για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και ως τελική τιμή ορίζεται η βασική τιμή του προμηθευτή, αφαιρουμένων τυχόν εκπτώσεων του προμηθευτή και αφαιρουμένης της κρατικής επιδότησης.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν της τα παραπάνω η Επιτροπή σχημάτισε την άποψη ότι ο ενδεδειγμένος, για την πλήρη και ορθή ενημέρωση των καταναλωτών, τρόπος επικοινωνίας των τιμών είναι με την αναφορά της τελικής τιμής του προϊόντος και ομόφωνα έκρινε ότι η παρουσίαση της αρχικής τιμής του προϊόντος, που γίνεται στην υπό κρίση επικοινωνία, μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση τους καταναλωτές.

Κατά συνέπεια η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι οι σχετικοί ισχυρισμοί, που εν προκειμένω αναφέρονται στην αρχική τιμή όπως διευκρινίζεται από το σχετικό super, *«ψάχνεις τη χαμηλότερη τιμή στο ρεύμα;»*, *«...άρα και το Νοέμβριο συνεχίζει να έχει τη χαμηλότερη τιμή της αγοράς...»*, *«αν φέρει το ρεύμα του στο ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ θα έχει κι αυτός τη χαμηλότερη τιμή της αγοράς»* και *«αρχική τιμή μετά την κρατική επιδότηση...»*, προσκρούουν στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως προκειμένου η επικοινωνία να είναι σύμφωνη με τον Κώδικα.

Περαιτέρω, η Επιτροπή διαπίστωσε από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και από τις δύο πλευρές ότι το Φυσικό Αέριο είχε τη χαμηλότερη (αρχική, αλλά και τελική) τιμή μόνο το μήνα Νοέμβριο. Ως εκ τούτου, ο ισχυρισμός *«...άρα και το Νοέμβριο συνεχίζει να έχει τη χαμηλότερη τιμή της αγοράς...»* δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση και σε λανθασμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως – και με βάση τα αναφερόμενα στο προηγούμενο σημείο – προκειμένου η επικοινωνία να είναι σύμφωνη με τον Κώδικα.



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αναφορικά με τον ισχυρισμό *«αυτός όμως έχει σβηστά φώτα για οικονομία...»*, που συνοδεύεται από την εικόνα ενός σκοτεινού παραθύρου, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι πρόκειται για δημιουργική προσέγγιση του γεγονότος ότι κάποιοι καταναλωτές είναι επιφυλακτικοί / προσεκτικοί με την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος, ότι δεν λειτουργεί δυσφημιστικά για άλλους παρόχους και ότι δεν μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή/ και παραπλάνηση.

Συνεπώς, στο σημείο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι δεν εντοπίζεται παραβίαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

Ως προς τον ισχυρισμό *«γιατί εδώ παλιοί και νέοι πελάτες πληρώνουν τα ίδια»*, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι τεκμηριώθηκε επαρκώς από το γεγονός (που δεν αμφισβητήθηκε) ότι όλοι οι υφιστάμενοι πελάτες της Φυσικό Αέριο μεταφέρθηκαν στο ίδιο πρόγραμμα, το Οικιακό Maxi Free Basic, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε νέους πελάτες, με αποτέλεσμα παλαιοί και νέοι πελάτες να έχουν το ίδιο τιμολογιακό καθεστώς.

Επομένως η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός περιγράφει μία συνθήκη που ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα για τους πελάτες της Φυσικό Αέριο, δεν συνιστά συγκριτική τοποθέτηση έναντι των ανταγωνιστών και δεν προσκρούει στις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Σχετικά με τον ισχυρισμό *«άλλωστε το Φυσικό Αέριο είναι η εταιρεία που έχει εξοικονομήσει τα περισσότερα χρήματα στην ενέργεια για τα ελληνικά νοικοκυριά, διαχρονικά»*, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι ο γενικός αυτός ισχυρισμός, που αφορά (όπως προέκυψε από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν για την τεκμηρίωση του) σε σύγκριση του κόστους προϊόντων φυσικού αερίου με άλλα καύσιμα (πετρέλαιο θέρμανσης) και σε σύγκριση του κόστους προϊόντων ηλεκτρικής ενέργειας με προϊόντα ηλεκτρικής ενέργειας του μεγαλύτερου παρόχου (ΔΕΗ), κινείται εκτός του πλαισίου της εν λόγω επικοινωνίας που προωθεί ένα προϊόν ηλεκτρικής ενέργειας και επικεντρώνεται αποκλειστικά στο θέμα της τιμής αυτού και έτσι είναι δυσνόητος, μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση και εσφαλμένες εντυπώσεις στους καταναλωτές. Ο δε κυλιόμενος τίτλος που αναφέρει ότι *«η συνολική εξοικονόμηση είναι υπολογισμένη από τη χρήση φυσικού αερίου και ρεύματος, έναντι άλλων καυσίμων ή και προϊόντων ενέργειας»* δεν κρίθηκε ικανός να άρει τον κίνδυνο σύγχυσης.



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επιπλέον, κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής, ο ισχυρισμός αυτός επικοινωνεί απόλυτη υπεροχή έναντι όλων των ανταγωνιστών, την οποία τα προσκομισθέντα στοιχεία δεν ήταν ικανά να τεκμηριώσουν επαρκώς.

Για τους λόγους αυτούς η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό κρίση ισχυρισμός *«άλλωστε το Φυσικό Αέριο είναι η εταιρεία που έχει εξοικονομήσει τα περισσότερα χρήματα στην ενέργεια για τα ελληνικά νοικοκυριά, διαχρονικά»* προσκρούει στα άρθρα 5, 8 και 11 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως προκειμένου η επικοινωνία να είναι σύμφωνη με τον Κώδικα.

Η προθεσμία για όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις ορίσθηκε στις 3 ημέρες.

---

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Ζ του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο, η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν αναστέλλει την ισχύ της παρούσας.**

Οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και εφαρμόζονται στο πλαίσιο των κανόνων της αυτορρύθμισης σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

Τονίζεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, δύναται να εφαρμοστεί το Άρθρο 10 του Κανονισμού.

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.