



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**  
**ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5509**

|                    |   |
|--------------------|---|
| ΑΙΤΟΥΣΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ | ΔΕΗ Α.Ε   |
| ΘΕΜΑ               | <b>ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b><br><b>“NRG”</b> |

|                                      |                              |
|--------------------------------------|------------------------------|
| ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ     | A / 5503 / 12.12.2019        |
| ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ                   | 19.12.2019                   |
| <b>ΗΜ/ΝΙΑ &amp; ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ</b> | <b>A / 5509 / 23.12.2019</b> |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ       | Α. ΦΟΥΝΤΟΥΛΗ<br>Β. ΠΙΣΠΑΣ<br>Ν. ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ   | ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ<br>ΕΔΕΕ<br>ΣΔΕ   |
| ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ | Ζ. ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΠΟΥΛΟΥ<br>Κ. ΟΡΔΟΛΗΣ<br>Α. ΙΩΑΚΕΙΜΙΔΗΣ<br>Α. ΜΟΥΡΑΤΙΑΝ<br><br>Φ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ<br>Σ. ΚΟΥΡΗΣ<br>Σ. ΜΕΛΙΣΣΑΡΗΣ<br>Ι. ΠΑΡΑΛΙΚΑΣ | ΔΕΗ Α.Ε.<br>ΔΕΗ Α.Ε.<br>ΔΕΗ Α.Ε.<br>ΔΕΗ Α.Ε.<br><br>NRG TRADING HOUSE S.A.<br>NRG TRADING HOUSE S.A.<br>FRANK AND FAME<br>FRANK AND FAME |

|             |                  |
|-------------|------------------|
| ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ | ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ |
|-------------|------------------|

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

Για την αξιολόγηση της διαφημιστικής επικοινωνίας της εταιρείας NRG, η Επιτροπή καταρχάς έλαβε υπόψη της τα εξής:

1. Η υπό απελευθέρωση αγορά της ενέργειας είναι μία νέα ακόμη αγορά για την Ελλάδα, για την οποία η πλειοψηφία των καταναλωτών έχει περιορισμένη γνώση και εμπειρία.
2. Το ενδιαφέρον του κοινού για αυτή την αγορά είναι αυξημένο, αφ' ενός επειδή αφορά σε ένα απολύτως απαραίτητο αγαθό πρώτης ανάγκης (το ηλεκτρικό ρεύμα) και αφ' ετέρου επειδή



## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

προβάλλονται πολλές και διαφορετικές προτάσεις εναλλακτικών παρόχων, που υπόσχονται οικονομικά πλεονεκτήματα έναντι του βασικού και μέχρι πρότινος αποκλειστικού προμηθευτή, της ΔΕΗ.

3. Επίσης πρόκειται για μια περίπλοκη προϊόντικά αγορά, με συνθήκες και όρους που αλλάζουν δυναμικά, διαμορφώνονται μέσω του ανταγωνισμού και είναι εξαιρετικά δυσχερές για τον καταναλωτή να κάνει σωστές συγκρίσεις και σωστούς υπολογισμούς, ώστε να καταλήξει στην πιο συμφέρουσα για εκείνον επιλογή.

Υπό αυτές τις συνθήκες, η Επιτροπή θεωρεί ότι η εφαρμογή των κανόνων του ΕΚΔ-Ε πρέπει να γίνεται κατά μείζονα λόγο με ιδιαίτερη επιμέλεια, ώστε να υπάρχει αποτελεσματική προστασία απέναντι σε τυχόν ασαφή ή / και υπερβολικά μηνύματα, που μπορεί να παραπλανήσουν αλλά και να κλονίσουν την εμπιστοσύνη του κοινού στη διαφημιστική επικοινωνία συνολικά αυτού του αναπτυσσόμενου κλάδου της αγοράς.

Περαιτέρω, η Επιτροπή εξετάζοντας τα στοιχεία και τα επιχειρήματα που κατατέθηκαν κατά τη συνεδρίαση διαπίστωσε ότι

α. Οι λογαριασμοί του ηλεκτρικού ρεύματος διαμορφώνονται από το άθροισμα χρεώσεων που ορίζονται από τον εκάστοτε πάροχο και χρεώσεων που δεν ορίζονται από τους παρόχους και είναι κοινές για όλους (ρυθμιζόμενες χρεώσεις, φόροι). Η χρέωση της ενέργειας (τιμή ανά kWh) και το πάγιο αποτελούν χρεώσεις οριζόμενες από τους παρόχους, σύμφωνα με την τιμολογιακή τους πολιτική.

β. Από τα στοιχεία που προσκομίσθηκαν και από τις δύο πλευρές προέκυψε ότι, υπό την προϋπόθεση κατανάλωσης μεγαλύτερης των 2.000 kWh/4μηνου, η χρέωση της ενέργειας από την NRG είναι πράγματι κατά σχεδόν 48% (47,5%) χαμηλότερη από την αντίστοιχη χρέωση ενέργειας της ΔΕΗ.

γ. Για το διαφημιζόμενο προϊόν η εταιρεία NRG χρεώνει κλιμακούμενο πάγιο, που φτάνει στα 19,20€ για κατανάλωση πάνω από 1.500 kWh, γεγονός που δεν αναφέρεται με κανέναν τρόπο στη διαφημιστική επικοινωνία, παρότι αποτελεί ουσιώδη πληροφορία για την πλήρη και ορθή ενημέρωση του καταναλωτή. Αντιστοίχως, η ΔΕΗ χρεώνει σταθερό πάγιο ύψους 1,69€ ή 5,32€ ανάλογα με τον τύπο της παροχής (μονοφασική ή τριφασική).

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι παρότι η ενέργεια (για όσους καταναλώνουν πάνω από 2000KWh/4μηνου) χρεώνεται κατά 48% λιγότερο, το όφελος που τελικά προσφέρει η NRG σε σύγκριση



#### ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

με τη ΔΕΗ δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να φτάσει σε αυτό το ποσοστό και διαμορφώνεται στο 41%, συνυπολογίζοντας και το (οριζόμενο από την NRG) πάγιο.

Κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «έως 48% όφελος στην ενέργειά σου» επικοινωνεί το μήνυμα ότι – εξαιρουμένων των ρυθμιζόμενων χρεώσεων – το όφελος για τον καταναλωτή φτάνει μέχρι και 48%, γεγονός που δεν τεκμηριώθηκε. Στην υπό έλεγχο επικοινωνία, κατά την άποψη της Επιτροπής, προβάλλεται επιλεκτικά το όφελος από τη χαμηλότερη τιμή χρέωσης της ενέργειας και παραβλέπεται το κόστος του παγίου, με αποτέλεσμα να δημιουργείται η εντύπωση μεγαλύτερου οφέλους για τον καταναλωτή από αυτό που στην πραγματικότητα ισχύει. Προκειμένου η σύγκριση να οδηγεί τον καταναλωτή σε ασφαλές συμπέρασμα, θα πρέπει στον υπολογισμό του ποσοστιαίου οφέλους να λαμβάνεται υπ' όψιν και η χρέωση του παγίου, ώστε να δίνεται η σωστή εικόνα εξοικονόμησης.

Συνεπώς, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «έως 48% όφελος στην ενέργειά σου» δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, είναι πιθανό να δημιουργήσει εσφαλμένες εντυπώσεις, προσκρούει στα άρθρα 3, 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως εντός 3 ημερών.

Επίσης, η Επιτροπή επισημαίνει ότι στην υπό έλεγχο επικοινωνία οι πληροφορίες που εμφανίζονται με κυλιόμενους τίτλους δεν πληρούν τις προδιαγραφές της Οδηγίας του ΣΕΕ, τόσο ως προς το μέγεθος των γραμμάτων όσο και ως προς την ταχύτητα ροής / διάρκεια παραμονής τους και επομένως δεν είναι ευανάγνωστες.

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο σημείο αυτό εντοπίζεται παράβαση του άρθρου 3 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις, εντός 3 ημερών.

---

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Z του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα στην εφαρμογή της παρούσας.**



#### **ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται 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, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.

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.