



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5670

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	DDB / ΔΕΗ
ΘΕΜΑ	Διαφημιστική επικοινωνία «ΗΡΩΝ ΕΝ.Α.»

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5664 / 19.11.2021
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ (μέσω τηλεδιάσκεψης)	26.11.2021
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5670 / 30.11.2021

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Θ. ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ Ε. ΛΙΑΤΑΚΗ Λ. ΣΠΑΝΟΣ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ Ι. ΚΑΠΑΪΤΖΗ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ ΣΔΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	Σ. ΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΥ Κ. ΧΡΥΣΟΠΟΥΛΟΥ Α. ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ Μ. ΦΩΤΙΟΥ Α. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Σ. ΕΥΘΥΜΙΟΥ Π. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΚΗΣ Τ. ΜΑΥΡΑΚΗΣ	ΔΕΗ ΔΕΗ ΔΕΗ DDB ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ADMINE
ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΕΣ	Μ. ΠΑΠΑΠΟΥΛΟΥ Γ. ΚΟΥΒΑΡΗΣ Γ. ΔΑΝΙΟΛΟΣ Λ. ΚΟΤΡΩΝΑΚΗ Χ. ΣΕΠΕΤΗ Μ. ΜΠΕΛΙΔΗ Ε. ΑΡΒΑΝΙΤΗ Ν. ΖΕΡΒΑΣ Λ. ΒΕΡΟΝΙΚΙΑΤΗ	DDB ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ΗΡΩΝ ADMINE ADMINE

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

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε) και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου και έλαβε υπ' όψιν της τα



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν στη συνεδρίαση, προκειμένου να κρίνει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επικρατούν εξαιτίας της πανδημίας COVID 19, η Επιτροπή συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η Επιτροπή αρχικά τονίζει – όπως έχει ήδη επισημανθεί και σε προηγούμενη Απόφαση – ότι η διαφημιστική επικοινωνία προϊόντων ενέργειας πρέπει να σχεδιάζεται και να υλοποιείται με ιδιαίτερη προσοχή και υπευθυνότητα, αφ' ενός διότι η αγορά της ενέργειας είναι δυναμική και αναπτυσσόμενη, προσφέροντας στους καταναλωτές εναλλακτικές προτάσεις, κάποιες εκ των οποίων όπως το ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. είναι καινοτόμες αλλά και σύνθετες στον σχεδιασμό τους και αφ' ετέρου διότι το ενδιαφέρον των καταναλωτών για εναλλακτικό προμηθευτή ενέργειας με κριτήριο τυχόν πιο συμφέρουσα οικονομική πρόταση είναι έντονο και μάλιστα ιδιαίτερα αυξημένο την τρέχουσα χρονική περίοδο που καταγράφεται μεγάλη αύξηση στο ενεργειακό κόστος.

Επομένως έχει ιδιαίτερη σημασία η κάθε διαφημιστική επικοινωνία να είναι απόλυτα σαφής και ξεκάθαρη, ώστε να επιτυγχάνεται σωστή και πλήρης ενημέρωση των καταναλωτών.

Κατά την αξιολόγηση της υπό κρίση, τροποποιημένης διαφημιστικής επικοινωνίας ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. η Επιτροπή κατέληξε ομόφωνα στα εξής:

Α. Πρόκειται για επικοινωνία που βασίζεται σε επώνυμες μαρτυρίες (testimonials) προσώπων που είναι γνωστά στο ευρύ κοινό και καταξιωμένα στο χώρο τους, γεγονός που προσδίδει βαρύτητα και αξιοπιστία στην εμπειρία που μοιράζονται.

Σύμφωνα με τον ΕΚΔ-Ε, οι επώνυμες μαρτυρίες πρέπει να είναι γνήσιες και αυθεντικές και να βασίζονται σε προσωπική εμπειρία εκείνου που τις επικαλείται.

Για την τεκμηρίωση της υπό κρίση διαφημιστικής επικοινωνίας επί του σημείου αυτού, παρότι προσκομίσθηκαν στοιχεία ότι τα πρόσωπα που εμφανίζονται στην επικοινωνία είναι πελάτες του προγράμματος ΗΡΩΝ ΕΝ.Α., εντούτοις δεν απεδείχθη ότι έχουν μηδενίσει τους λογαριασμούς τους, όπως οι ίδιοι δηλώνουν στη διαφημιστική επικοινωνία.

Για το λόγο αυτό, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η υπό έλεγχο επικοινωνία προσκρούει στο άρθρο 13 του ΕΚΔ-Ε.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Β. Ως προς το περιεχόμενο της επικοινωνίας, η Επιτροπή έλαβε υπ' όψιν της ότι:

1. Σύμφωνα με τις οδηγίες της ΡΑΕ (Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας) η διατύπωση που πρέπει να χρησιμοποιείται από τους προμηθευτές στην επικοινωνία των προϊόντων τους, σε σχέση με την τιμολόγηση των ανταγωνιστικών χρεώσεων, είναι «χρέωση προμήθειας», ενώ οι αναφορές «χρέωση κατανάλωσης» και «λογαριασμός» θεωρούνται παραπλανητικές.

Επίσης, στην προηγούμενη Απόφαση Α 5627 / 20.05.2021 της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής του ΣΕΕ για το ίδιο προϊόν, είχε επισημανθεί ότι η διατύπωση «κόστος ρεύματος» σε συνάφεια με αναφορά στο «λογαριασμό» και προβολή της εικόνας ενός μηδενικού λογαριασμού, μπορεί να λειτουργήσουν παραπλανητικά.

2. Όπως αναλυτικά συζητήθηκε κατά την συνεδρίαση, με το πρόγραμμα ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες, εφόσον καταβάλλουν ένα ποσό της επιλογής τους και ανάλογα με το ποσό αυτό, να επιτύχουν μείωση έως και μηδενισμό της χρέωσης προμήθειας. Το ελάχιστο όριο συμμετοχής είναι 100 ευρώ, το οποίο οδηγεί σε μια μικρή μείωση της χρέωσης προμήθειας, ενώ όπως εξηγήθηκε από την πλευρά ΗΡΩΝ / ADMINE, ο μηδενισμός της χρέωσης προμήθειας για ένα μέσο νοικοκυριό (με ετήσια κατανάλωση 4.200 kWh) προϋποθέτει την καταβολή του ποσού των 4.100 ευρώ περίπου.

Στην προηγούμενη Απόφαση Α 5586 / 08.02.2021 της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής του ΣΕΕ για το ίδιο προϊόν, είχε επισημανθεί ότι η υποχρέωση καταβολής του ελάχιστου ποσού συμμετοχής συνιστά πληροφορία καθοριστικής σημασίας για τους καταναλωτές και ότι η παράλειψη αναφοράς της μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση.

Με βάση τα παραπάνω η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι οι φράσεις «*κι όταν ανοίγεις το λογαριασμό βλέπεις το ποσό που πρέπει να πληρώσεις για ρεύμα να δείχνει μηδέν*», «*μηδέν στο ποσό που πρέπει να πληρώσεις για το ρεύμα*», «*ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. σημαίνει μηδέν*», «*πληρώνω μηδέν για το ρεύμα που καταναλώνω*», «*ξέρεις τι σημαίνει να ανοίγεις το λογαριασμό και να βλέπεις τις χρεώσεις του ρεύματος να είναι μηδέν;*», «*...το ΗΡΩΝ ΕΝ.Α. ...με έχει βοηθήσει να φτάσω το ποσό που πληρώνω για ρεύμα στο μηδέν*», «*έφτασα στο μηδέν. Όχι εγώ προσωπικά, αλλά ο λογαριασμός του ρεύματος μου*», «*μηδέν στο ποσό που πληρώνω για ρεύμα*», καθώς και η εικόνα του μηδενικού λογαριασμού και μάλιστα του πεδίου «*συνολική αξία*», μπορεί να δημιουργήσουν εσφαλμένες εντυπώσεις ή/και να παραπλανήσουν.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επιπλέον, κατά την ομόφωνη κρίση της Επιτροπής, η επικοινωνιακή σύνδεση της υπόσχεσης μηδενικής χρέωσης προμήθειας (που όπως προαναφέρθηκε προϋποθέτει την καταβολή ποσού της τάξεως των 4.100 ευρώ για ετήσια κατανάλωση 4.200 kWh), με το ελάχιστο ποσό συμμετοχής των 100 ευρώ (που οδηγεί σε μικρή μόνο μείωση), δεν είναι θεμιτή και μπορεί να οδηγήσει σε παραπλάνηση. Θα πρέπει να είναι σαφές ότι με την καταβολή του ελάχιστου ποσού ξεκινάει η μείωση, η οποία κατ' αναλογία της αύξησης του ποσού με το οποίο συμμετέχει ο πελάτης, μπορεί να φτάσει και στο μηδενισμό της χρέωσης προμήθειας. Επιπλέον, για τη σωστή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών, είναι σημαντικό να προκύπτει με σαφήνεια, από την εικόνα και το λόγο, ότι στο λογαριασμό εξακολουθούν να υπάρχουν και άλλες χρεώσεις.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται – όπως και σε προηγούμενες Αποφάσεις – ότι η αναφορά του ελάχιστου ορίου συμμετοχής είναι απαραίτητη και θα πρέπει να γίνεται σε κάθε επικοινωνία, εξ' αρχής.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή διαπίστωσε ότι ορισμένες πληροφορίες που εμφανίζονται με τη μορφή σταθερών τίτλων, δεν πληρούν τις προδιαγραφές της σχετικής Οδηγίας του ΣΕΕ.

Για τους λόγους αυτούς η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η υπό έλεγχο επικοινωνία προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και θα πρέπει να τροποποιηθεί, προκειμένου να είναι σύμφωνη με τα ορισμένα σε αυτόν.

Ως προς τις προθεσμίες τροποποίησης, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η προβολή της υπό έλεγχο επικοινωνίας ως έχει (τηλεοπτικό, ραδιοφωνικό, social media ή όπου αλλού προβάλλεται) πρέπει να διακοπεί άμεσα (μέχρι και την Τετάρτη 01.12.2021).

Τέλος, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8.Z του Κανονισμού, ότι η νέα εκδοχή της επικοινωνίας ΗΡΩΝ EN.A. θα πρέπει να της υποβληθεί για έγκριση πριν την εμφάνισή της, προκειμένου να αποφευχθούν ενδεχόμενες παρερμηνείες και να διαπιστωθεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης.

Η σχετική Απόφαση θα ληφθεί το αργότερο εντός 3 ημερών από την υποβολή της τροποποιημένης επικοινωνίας στο ΣΕΕ.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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.**

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.