

Αρχείο Πόστοι

ΟΜΙΛΙΑ
Του Υπουργού Βιομηχανίας, Ενέργειας,
Τεχνολογίας και Εμπορίου

κ. Κώστα Σημίτη

14 Ιουνίου 1995

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΕΚΟ

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις αφορούν θεμελιώδεις ανάγκες της καθημερινής μας ζωής. Η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, ύδρευσης, τηλεπικοινωνιακών ή άλλων υπηρεσιών διαμορφώνουν τους στοιχειώδεις όρους ανάπτυξης της ζωής κάθε σύγχρονου πολίτη. Αποτελούν μέσα που του πραγματώνουν δυνατότητες και ελευθερία. Η κακή ποιότητα, το υψηλό κόστος τους, η προβληματική οργάνωσή τους μπορούν να έχουν ιδιαίτερα αρνητικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της προσωπικής τους ζωής αλλά και την καταστράτηγηση βασικών δικαιωμάτων τους. Ο κοινωνικός αυτός χαρακτήρας αποτέλεσε άλλωστε έναν από τους βασικούς λόγους για την ανάθεση της παροχής των υπηρεσιών αυτών σε δημόσιες επιχειρήσεις.

Η κρατική παρέμβαση με τη μορφή δημόσιας επιχείρησης μπορεί, γενικά να θεμελιωθεί σε μία διτή οικονομική και κοινωνικο-πολιτική λογική.

Οι οικονομικοί λόγοι αφορούν την ανεπάρκεια (αδυναμίες ή και αποτυχία) του μηχανισμού της αγοράς. Θεωρητικά αυτό συμβαίνει όταν έχουμε :

- (α) παρουσία μονοπωλίων - ολιγοπωλίων, ή
- (β) σημαντικές εξωτερικές οικονομίες (ή δυσοικονομίες)

Είναι ευνόητο ότι σε αυτήν την παρούσα ανάλυση μας ενδιαφέρουν τα λεγόμενα φυσικά μονοπώλια και όχι αυτά τα οποία έχουν δημιουργηθεί με κρατική ρύθμιση η οποία μπορεί οποιαδήποτε στιγμή να αρθεί. Ο όρος φυσικό μονοπώλιο είναι ένας τεχνικός όρος. Όπως ετοιμολογικά υποδηλώνεται είναι ένα μονοπώλιο που επιβάλεται στην αγορά από τη φύση της παραγωγής, η παραγωγή οδηγεί στην ύπαρξη ενός μόνου παραγωγού.

Η αυστηρή επαλήθευση της ύπαρξης φυσικού μονοπωλίου δεν είναι εύκολη. Δεν αμφισβητείται συνήθως όταν υπάρχει ένας μόνον παραγωγός και ένα φυσικό δίκτυο διανομής του προϊόντος (ή της υπηρεσίας) στον καταναλωτή. Συνθήκες φυσικού μονοπωλίου υπάρχουν στους τομείς της τηλεφωνίας, της ηλεκτροδότησης, του φυσικού αερίου, της ύδρευσης, της αποχέτευσης όπου τα δίκτυα φθάνουν στον κάθε καταναλωτή. Επίσης στις σιδηροδρομικές και στις οδικές μεταφορές όπου όλο το δίκτυο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από πολλούς καταναλωτές. Ο καθοριστικός οικονομικός παράγοντας αυτών των τομέων που έχουν εκτεταμένο δίκτυο διανομής είναι το ψηλό σταθερό κόστος και το χαμηλό μεταβλητό κόστος ιδίως το οριακό.

Εκτός από τα φυσικά μονοπώλια το κράτος μπορεί να παρέμβει αναλαμβάνοντας την επιχειρηματική δραστηριότητα σε τομείς όπου υπάρχουν εξωτερικές οικονομίες και εδώ ο μηχανισμός της αγοράς αποδεικνύεται ανεπαρκής. Εξωτερικές οικονομίες υπάρχουν όταν μια παραγωγή επιφέρει οφέλη σε κάποιον άλλον εκτός του παραγωγού και ο παραγωγός δεν έχει τρόπους να τα καρπωθεί.

Η παροχή υποδομών σε πλείστες οικονομικές δραστηριότητες είναι ίσως το σημαντικότερο παράδειγμα, όπου η ιδιωτική πρωτοβουλία δεν θα αναλάμβανε την επιχειρηματική δραστηριότητα γιατί δεν θα μπορούσε να καρπωθεί τα οφέλη. Παράδειγμα αποτελεί και η ανάληψη δραστηριοτήτων έρευνας και ανάπτυξης, ιδίως στους πιο ανεπτυγμένους τομείς της Επιστήμης και της Τεχνολογίας.

Ιστορικά η επιδίωξη κοινωνικών στόχων ήταν ένας σημαντικός παράγοντας της επέκτασης του δημόσιου τομέα στην Ευρώπη ειδικά λόγω αδυναμίας της αγοράς να ανταποκριθεί. Αυτό αφορά κυρίως την παροχή των - όπως έχει καθιερωθεί να αποκαλούνται - υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την οικονομική δραστηριότητα και για την ατομική ευημερία των πολιτών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών των υπηρεσιών είναι η ενέργεια, η μεταφορά και οι επικοινωνίες, η ύδρευση και η αποχέτευση.

Μέσα από την δημόσια παροχή αυτών των υπηρεσιών επιδιώκονται δύο βασικοί κοινωνικοί στόχοι: ευρεία δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες και ισότητα. Κατ' επέκταση επιδιώκεται ισχυροποίηση της κοινωνικής σταθερότητας.

Η επιδίωξη ευρείας πρόσβασης έχει δύο πτυχές, κοινωνική και γεωγραφική : οι υπηρεσίες είναι επιθυμητό να είναι προσιτές σε πλατειά κοινωνικά στρώματα, αλλά και σε απομακρυσμένες περιοχές και όχι μόνο εκεί όπου η διανομή τους θα ήταν στενά κερδοφόρα. Ο στόχος της ισότητας επιδιώκεται μέσα από την γενική αρχή -και πρακτική- της ίσης μεταχείρισης των καταναλωτών ιδιαίτερα στο θέμα των τιμολογίων.

Κρίση ηθικής νομιμοποίησης

Από τα τέλη της δεκαετίας εμφανίζεται μια ευρεία αμφισβήτηση της ορθότητας και σκοπιμότητας της κρατικής παρέμβασης με τη μορφή δημοσίων επιχειρήσεων.

Ο προβληματισμός αυτός είχε έντονα αναπτυχθεί στις άλλες ανεπτυγμένες οικονομίες από τα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας, και στηρίχθηκε σε σοβαρά προβλήματα που παρουσίασαν οι δημόσιες επιχειρήσεις στη λειτουργία τους :

- πολλές ΔΕΚΟ παρουσιάζουν έντονα προβληματική οικονομική λειτουργία με αποτέλεσμα τη δημιουργία μεγάλων ελλειμμάτων, τα οποία έγινε αντιληπτό ότι, αργά ή γρήγορα, άμεσα ή έμμεσα θα καλείτο να τα πληρώσει ο πολίτης - καταναλωτής.
- η ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών πολύ απέχει από του να είναι ικανοποιητική
- η συνέχεια και η σταθερότητα στην παροχή υπηρεσιών, βασικός στόχος της λειτουργίας μιας δημόσιας επιχείρησης κοινής ωφέλειας, υφίστατο σοβαρές διαταραχές λόγω εκτεταμένων απεργιακών κινητοποιήσεων των εργαζομένων που στα μάτια του κόσμου φαίνοντας να βρίσκονται ήδη σε σχετικά προνομιακή θέση.
- σε διάφορες περιπτώσεις δίνονταν η εντύπωση πως μέλημα των ΔΕΚΟ δεν ήταν οι πολίτες - καταναλωτές αλλά διάφορες άλλες κοινωνικές ομάδες ή άτομα: οι διοικήσεις, οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές, τα κόμματα κ.ο.κ.

~ Μία από τις αιτίες της κρίσης είναι η διαδικασία προμηθειών τους. Πλήθος επιχειρήσεων συνωστίζονται με προσφορές και προσπαθούν με κάθε τρόπο να επικρατήσουν στον ανταγωνισμό. Αθέμιτες συναλλαγές είναι στο πλαίσιο αυτό δυνατές. Μέσο πρόληψης είναι η διαφάνεια, όροι διαγωνισμού που εξασφαλίζουν την ευρύτερη συμμετοχή, αξιολογήσεις σε διάφορα επίπεδα. Ένα συνηθισμένο μέσο στον πόλεμο των προμηθευτών είναι η σκανδαλογία. Όποιος χάνει φωνάζει για σκάνδαλο. Η ευαισθητοποιημένη κοινή γνώμη είναι δικαίως ιδιαίτερα προσεκτική απέναντι σε τέτοιους ισχυρισμούς. Αυτό όμως δίνει τη δυνατότητα σε διάφορους που μπορούν να επηρεάσουν την εξέλιξη, από εφημερίδες έως εργαζόμενους στην επιχείρηση να απειλούν με σκανδαλογία για να εξασφαλίσουν αντιπαροχές. Επιχειρούν να πουλήσουν προστασία. Αν δεν αντιμετωπίσουμε τον κίνδυνο αυτό έγκαιρα και αποτελεσματικά οι δημόσιες επιχειρήσεις μπορούν να μετατραπούν σε όργανο θησαυρισμού ασυνειδήτων και θα πρέπει να καθιερώσουμε διαδικασίες άμεσης δικαστικής έρευνας τέτοιων ισχυρισμών με σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις για όσους δεν μπορούν να αποδείξουν τους ισχυρισμούς τους προς όφελος της δημόσιας επιχείρησης.

Ένα χαρακτηριστικό τέλος της εξέλιξης είναι η αλματώδης ανάπτυξη της τεχνολογίας. Η έννοια του φυσικού μονοπωλίου ολοένα και συρρικνώνεται. Νέες δυνατότητες οργάνωσης της παραγωγής, ανοίγονται ούτως ώστε οι καθαρά οικονομικοί λόγοι για την λειτουργία δημοσίων επιχειρήσεων να περιορίζονται δραστικά. Σήμερα δημιουργούνται αλληλοσυνδεδεμένα διευρωπαϊκά δίκτυα όπου προϊόντα όπως η ενέργεια με τη μορφή ηλεκτρισμού ή φυσικού αερίου θα μπορούν να κυκλοφορούν ελεύθερα. Σήμερα δημιουργούνται νέες μορφές τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων οι οποίες καθιστούν χωρίς αντικείμενο τις καλωδιακές συνδέσεις και άρα τις συνδεδεμένες με αυτές μονοπωλιακές καταστάσεις. Αυτό όμως σημαίνει ότι οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να αποδείξουν και πάλι στο νέο περιβάλλον ότι είναι σε θέση να ανταποκριθούν καλύτερα στις αναμονές και τα συμφέροντα των πολιτών.

Κρίση Νομιμοποίησης

Η παροχή των υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιες επιχειρήσεις παρουσιάζει εξαιρετική σημασία για τους καταναλωτές. Αφενός γιατί καταναλωτές των αγαθών και υπηρεσιών αυτών είναι λιγότερο ή περισσότερο όλοι οι πολίτες, αφετέρου γιατί η παροχή τους πραγματώνεται κατά κανόνα σε καθεστώς κρατικής μονοπωλιακής λειτουργίας. Δεν είναι έτσι υπερβολή να μιλήσει κανείς για μια εξουσιαστική θέση των επιχειρήσεων αυτών. Η απουσία του ανταγωνισμού δεν προσφέρει εναλλακτικές λύσεις. Δεν μπορούμε να μιλήσουμε για ισότητα των συναλλασομένων. Οι καταναλωτές εμφανίζονται αδύναμοι, δίχως δυνατότητες επιλογής. Η σπουδαιότητα των αγαθών που παρέχονται τους καθιστά ιδιαίτερα ευάλωτος. Αν η παροχή δεν είναι ικανοποιητική, λειτουργική, δεν διαγράφεται με γνώμονα την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, δεν οργανώνεται με τρόπο που να αποτρέπονται οι αυθερεσίες, τότε και οι καταναλωτές αισθάνονται να μην έχουν διέξοδο, να βρίσκονται σε μία "κατάσταση διαρκούς αιχμαλωσίας".

Οι καταναλωτές νομιμοποιούνται συνεπώς πλήρως και πρέπει να έχουν λόγο για την οργάνωση, τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων, τα αγαθά και τους όρους υπό τους οποίους αυτά παρέχονται. Δεν πρέπει να βλέπουμε τους καταναλωτές ως αφηρημένα άτομα που διενεργούν συναλλαγές, αλλά ως πολίτες με προσωπικές αξίες και ανάγκες που δεν επιτρέπεται να υποβαθμίζονται μέσα στην κοινωνική πραγματικότητα. Τους καταναλωτές δεν τους ενδιαφέρει μόνο που μπορούν να προμηθευτούν μια ηλεκτρική ή τηλεφωνική σύνδεση ή που πρέπει να πάνε για να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους. Σημασία έχει γι' αυτούς υπό ποιούς όρους και σε τι τιμές παρέχονται οι υπηρεσίες, κατά πόσον αυτές ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της ποιότητας και τι εξυπηρέτηση έχουν. Οι πολίτες προσδοκούν από την κυβέρνηση και τις διοικήσεις των δημοσίων επιχειρήσεων μία πολιτική που να βρίσκεται πιο κοντά στα καθημερινά τους προβλήματα. Η αδυναμία να προσφέρουμε λύσεις σ' αυτά τα προβλήματα ενισχύει τη δυσπιστία τους και την απογοήτευση προς την πολιτεία και θέτει και τις δημόσιες επιχειρήσεις σε μία κρίση ηθικής νομιμοποίησης του ρόλου τους στην κοινωνία. Δεν αρκεί πλέον η παραπομπή στη στρατηγική σημασία των εν λόγω επιχειρήσεων για να αποδεχθούν οι καταναλωτές τη δημόσια λειτουργία τους. Απαιτούν να βιώσουν τον κοινωνικό τους χαρακτήρα, θέλουν να δούν συγκεκριμένα πλεονεκτήματα, να αισθανθούν την αναβάθμιση της ποιότητας της ζωής τους.

Στην εποχή μας προβάλλεται όλο και πιο έντονα η αντίληψη ότι ο καλύτερος τρόπος για να βελτιωθούν η λειτουργία και οι προσφερόμενες υπηρεσίες πολλών δημοσίων επιχειρήσεων είναι να περάσουν η ιδιοκτησία, ο έλεγχος και η διεύθυνση στους ιδιώτες. Αυτή η αντίληψη πρέπει να αποτελέσει μία πρόκληση για τις δημόσιες επιχειρήσεις. Δεν αρκεί να την κατακρίνουμε αποδίδοντας της μονοσήμαντο φιλελευθερισμό ή παραπέμποντας σε αρνητικές επιπτώσεις ξένων εμπειριών. Πρέπει, αντίθετα, να παραμερίσουμε τον εφησυχασμό και τη δυσκαμψία που συναντάται στις δημόσιες επιχειρήσεις και να τις οδηγήσουμε στη λογική ενός ανταγωνισμού που θα αναδεικνύει με σαφήνεια την υπεροχή τους για το σύνολο των καταναλωτών. Αυτό ισχύει πολύ περισσότερο για εκείνες τις δημόσιες επιχειρήσεις που δεν ασκούν φυσικό μονοπώλιο.

Είναι επομένως αναγκαίο οι επιχειρήσεις αυτές να λειτουργούν κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζουν τα συμφέροντα όλων των καταναλωτών. Να έχουν κοινωνικό προσανατολισμό, να οργανώνονται και να αναπτύσσονται όχι ως ακλόνητα κέντρα εξουσίας, εκμεταλλευόμενα τη μονοπωλιακή τους θέση, αλλά με γνώμονα τις ανάγκες και τα συμφέροντα των πολιτών. Θα πρέπει γι' αυτό να υπάρχουν διαδικασίες ελέγχου που χωρίς να κατάργουν την απαραίτητη αυτονομία των οργανισμών και επιχειρήσεων, θα επιτρέπουν στα συμφέροντα των πολιτών και των χρηστών να οργανώνονται, να εκφράζονται, να έχουν διαπραγματευτική ισχύ, να γίνονται σεβαστά και εντέλει να διασφαλίζουν υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και προϊόντων.

Η αλαζωνεία των δημοσίων επιχειρήσεων υπήρξε ένα αρνητικό χαρακτηριστικό της ελληνικής εξέλιξης. Επειδή προσέφεραν θέσεις εργασίας, ή απαραίτητες υπηρεσίες θεωρούσαν αυτά και μόνο τα γεγονότα, ως προσφορές που δικαιολογούσαν οποιαδήποτε άλλη συμπεριφορά, την καταστροφή του περιβάλλοντος, την αδιαφορία σε παράπονα, τις καθυστερήσεις. Για να αντιμετωπισθούν ορισμένες πλευρές του φαινομένου το Υπουργείο Βιομηχανίας, αποφάσισε την ίδρυση επιτροπών σε νομούς όπου παράγει η ΔΕΗ ηλεκτρισμό με λιγνίτη επιτροπών στις οποίες συμμετέχουν οι τοπικοί φορείς. Αντικείμενο τους η αντιμετώπιση των επιπτώσεων στο φυσικό, οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον από τη δραστηριότητα της επίχειρησης.

Με την ευκαιρία αυτή θα ήθελα να επισημάνω ότι όπως η δημόσια επιχείρηση πρέπει να επιδεικνύει κοινωνική ευθύνη έτσι και οι πολίτες οφείλουν να αντιμετωπίζουν τη δραστηριότητά της με κοινωνική ευθύνη. Παράδειγμα ανεύθυνης στάσης πολιτών είναι οι προσπάθειες τους να ματαιώσουν αναγκαία έργα για να υπερασπίσουν στενά ιδιωτικά συμφέροντα. Η Κρήτη κινδυνεύει να μείνει χωρίς ρεύμα επειδή επί πολλά χρόνια καμμία περιοχή δεν ήθελε να εγκατασταθεί εργοστάσιο παραγωγής. Οι οικοπεδικές αξίες, θα έπεφταν πιθανότατα με την εγκατάσταση του εργοστασίου. Η λύση που εφευρέθηκε είναι η σύνδεση του νησιού με την ηπειρωτική Ελλάδα με καλώδιο. Κανείς δεν μοιάζει να σκέφτηκε το κόστος για το κοινωνικό σύνολο.

Πρέπει να επισημάνουμε, ότι η αυτονομία των δημοσίων επιχειρήσεων δεν αφομοιώθηκε στην πράξη επαρκώς ούτε από τις ίδιες ούτε από το κράτος. Η πολιτεία δεν τις αντιμετώπισε, όπως και όσο θα έπρεπε, ως ανεξάρτητες επιχειρήσεις που οφείλουν να εξυπηρετούν τον καταναλωτή και υπόκεινται από αυτή τη σκοπιά στον ίδιο και ίσως εντατικότερο έλεγχο με οποιαδήποτε άλλη επιχείρηση. Ο δημόσιος χαρακτήρας τους τους διασφάλιζε μία επιλεκτική και προνομιούχα μεταχείριση, θωράκιζε την ποιότητα των υπηρεσιών τους απέναντι στην κριτική και αμφισβήτηση της ίδιας της πολιτείας και κατέληγε σε μία ανώφελη σχέση γονικής αλληλεγγύης. Αυτή η κατάσταση πρέπει να εκλείψει.

Τα αρμόδια με την προστασία του καταναλωτή όργανα της πολιτείας οφείλουν να αναπτύξουν τις δραστηριότητες τους και προς την κατεύθυνση των δημοσίων επιχειρήσεων. Πρέπει και αυτές να λάβουν υπόψη τους κανόνες της αγοράς και τις κοινωνικές αξιώσεις για την ποιότητα της ζωής και να προσπαθήσουν να βιώσουν τη αυτονομία τους ως αυτοδυναμία.

Ο έλεγχος στις δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει όμως να είναι κυρίως έλεγχος της κοινωνίας, και όχι του κράτους. Μόνο αυτό εγγυάται την προσέγγιση των πραγματικών αναγκών των πολιτών και καταναλωτών και τον σταθερό προσανατολισμό στα συμφέροντά τους. Η αναζήτηση λύσεων στην παραδοσιακή κατεύθυνση ενός ισχυρού κράτους που παρεμβαίνει και εξειδικεύει τα δικαιώματα και τις θεμιτές απαιτήσεις τους, λειτούργει σε βάρος της αυτονομίας και της ουσιαστικής βελτίωσης των παρεχόμενων αγαθών. Οι δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει να αντιμετωπίσουν το διάλογο, τον έλεγχο, την αντιπαράθεση, την ισχυροποίηση των καταναλωτών, αν θέλουν να αναπτυχθούν και να παρακολουθήσουν την εξέλιξη της κοινωνίας.

Ο νέος νόμος για την προστασία των καταναλωτών

Θα πρέπει συνεπώς και για τους καταναλωτές των ΔΕΚΟ να αναγνωρίζονται δικαιώματα που να αντισταθμίζουν την εξουσιαστική θέση αυτών των επιχειρήσεων. Θα πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες που να ενισχύουν τις δυνατότητες των πολιτών και των καταναλωτών να προβάλλουν και να υπερασπίσουν τα συμφέροντά τους. Χρειάζονται γι' αυτό πρωτοβουλίες και αλλαγές που θα παραμερίσουν το χάσμα που υπάρχει συχνά μέχρι σήμερα ανάμεσα στις ΔΕΚΟ και τους καταναλωτές και θα αναδείξουν το δημιουργικό ρόλο και των ίδιων των καταναλωτών στον έλεγχο και στη βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων επιχειρήσεων.

Όπως γνωρίζετε ισχύει από τον προηγούμενο Νοέμβριο ένας νέος νόμος για την προστασία των καταναλωτών. Ο νόμος αυτός λαμβάνει υπόψη την αδύναμη θέση των καταναλωτών μέσα στην κοινωνική πραγματικότητα, διευρύνει τα δικαιώματά τους και εγκαθιδρύει ουσιαστικές δυνατότητες προστασίας τους που ισχύουν απέναντι και σε επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημόσιου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Ένα καίριο στοιχείο του νόμου είναι ότι δημιουργεί ευνοϊκές προϋποθέσεις για την αναγνώριση και δράση των καταναλωτικών ενώσεων. Αυτές νομιμοποιούνται να εκπροσωπούν δικαστικά και εξωδικαστικά τα συμφέροντα των μελών τους χωρίς μάλιστα να δικαιούνται αμοιβής για τις υπηρεσίες αυτές. Κατ' αυτόν τον τρόπο οι καταναλωτές μπορούν να έχουν μία σημαντική συμπάρασταση, να βρίσκουν την απαραίτητη συμβουλευτική υποστήριξη, να υπερβαίνουν τις πρακτικές δυσχέρειες που συναντούν στη διεκδίκηση των συμφερόντων τους και να έχουν μία ευκολότερη πρόσβαση στη δικαιοσύνη.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η χορήγηση στις καταναλωτικές ενώσεις του δικαιώματος άσκησης συλλογικής αγωγής εναντίον κάθε επιχείρησης που προσβάλλει τα γενικότερα συμφέροντα των καταναλωτών. Τέτοια επιχείρηση μπορεί να είναι και μία δημόσια επιχείρηση.

Οι δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει πλέον να γνωρίζουν ότι οι καταναλωτές είναι οργανωμένοι και αυτό πρέπει να αποτελέσει ένα πρόσθετο κίνητρο για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Ο νέος νόμος προβλέπει εξάλλου και μία πρόσθετη βαθμίδα παρακολούθησης της λειτουργίας των δημόσιων επιχειρήσεων με σκοπό την αποτελεσματικότερη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών, την Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των ΔΕΚΟ. Σ' αυτή συμμετέχουν εκπρόσωποι της Πολιτείας, των καταναλωτών και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η επιτροπή αυτή πρόκειται να συσταθεί αμέσως μετά την πρώτη συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, όπου θα προταθούν οι εκπρόσωποι των καταναλωτών. Θα προβαίνει σε υποδείξεις προς τις δημόσιες επιχειρήσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρουν, ενώ οι διοικήσεις των ΔΕΚΟ θα υποχρεώνονται να δίνουν εξηγήσεις σε παράπονα ή προβλήματα που απασχολούν τους καταναλωτές. Είναι και αυτή μία διαδικασία που διασφαλίζει για τους καταναλωτές έναν υπεύθυνο διάλογο με τις διοικήσεις των δημοσίων επιχειρήσεων.

Δικαιώματα των καταναλωτών των ΔΕΚΟ

Οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί οφείλουν να καταστήσουν την προστασία του πολίτη και του καταναλωτή σε μοχλό της ανάπτυξης και λειτουργίας τους. Έχουν ανταποκριθεί - στον άλφα ή στον βήτα βαθμό - σχετικά ικανοποιητικά στους ευρείς κοινωνικούς και αναπτυξιακούς στόχους για τους οποίους αρχικά ιδρύθηκαν. Τώρα καλούνται, όμως να αποτινάξουν και την αρνητική εικόνα που ανέφερα προηγουμένως και να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις του πολίτη - καταναλωτή. Οι απαιτήσεις αυτές επικεντρώνονται όλο και περισσότερο στα συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι Δημοσιες Επιχειρήσεις, ενώ επεκτείνονται και σε νέους "χώρους", όπως το περιβάλλον.

Ο πολίτης - καταναλωτής σήμερα είναι πολύ πιο ενημερωμένος όσον αφορά την αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών που του προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες και έχει αυξημένες απαιτήσεις.

Παράλληλα, είναι πιο συνειδητοποιημένος όσον αφορά στην ευρύτερη προσφορά τους αλλά και στο κόστος που καλείται να πληρώνει είτε σαν φορολογούμενος μέσω του κρατικού προϋπολογισμού, είτε σαν καταναλωτής μέσω αυξημένων τιμών, για τυχόν αναποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Θα αναφερθώ γι' αυτό στις βασικές προσδοκίες των καταναλωτών για τα αγαθά και τους όρους υπό τους οποίους παρέχονται από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Οι πολίτες πρέπει να έχουν πρόσβαση στα αγαθά των δημοσίων επιχειρήσεων σε προσιτές τιμές, ικανοποιητικές για όλα τα τμήματα του πληθυσμού. Αυτό δημιουργεί μία σειρά από υποχρεώσεις. Κατ' αρχήν πρέπει να επιδιωχθεί μια ορθολογικότερη οργάνωση, ανάπτυξη και λειτουργία των επιχειρήσεων που θα κρατεί σε ικανοποιητικό επίπεδο το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών χωρίς αρνητικές επιπτώσεις στη ποιότητά τους. Οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται για τις δραστηριότητες και την πολιτική ανάπτυξής τους.

Θα πρέπει να υπάρχει ενημέρωση των καταναλωτών με σαφή και κατανοητό τρόπο για τις τιμές, τους λογαριασμούς και τις προδιαγραφές των αγαθών.

Θα πρέπει να υπάρχει δίκαιη, αμερόληπτη και ίση μεταχείριση όλων των καταναλωτών. Να καθιερωθούν στην πράξη ειδικά δικαιώματα για πρόσωπα με ειδικές ανάγκες.

Η παροχή να είναι προσιτή σε κάθε καταναλωτή, ανεξάρτητα από τον γεωγραφικό χώρο που ζεί.

Πρέπει να εδραιωθούν τρόποι διαπραγμάτευσης της πληρωμής που θα διευκολύνουν καταναλωτές από τα χαμηλότερα κοινωνικά στρώματα να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις. Είναι σε όφελος και των επιχειρήσεων να μένουν συνδεδεμένοι με την παροχή οι καταναλωτές και σε μία κατάσταση αδυναμίας τους να ανταποκριθούν άμεσα στις υποχρεώσεις τους.

Τα παρεχόμενα αγαθά, πρέπει να είναι ασφαλή και να εκπληρώνουν υψηλές προδιαγραφές ποιότητας. Η ποιότητα εν προκειμένω αναφέρεται όχι μόνο στο προϊόν αυτό κατ' αυτό αλλά και σε πλείστες άλλες πτυχές : στη γκάμα των προσφερομένων προϊόντων ή υπηρεσιών και στην δυνατότητα ανταπόκρισης στην ποικιλία που εμφανίζει σήμερα η ζήτηση, στην παροχή πληροφοριών και συμβουλών, στην υποδοχή και γενικότερα στην μεταχείριση του καταναλωτή, στην πρόληψη και διόρθωση βλαβών, στον τρόπο διευθέτησης διαφορών, κ.λ.π.

Θα πρέπει συνεπώς να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των καταναλωτών στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες επιχειρήσεις και να διαμορφωθούν κανονισμοί λειτουργίας που θα προάγουν αυτή τη δυνατότητα. Η εξυπηρέτηση των καταναλωτών θα πρέπει να οργανώνεται με τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα, να παρέχεται κοντά στους χώρους που ζούν, να προβλέπεται η τηλεφωνική εξυπηρέτηση κ.λ.π. Όλα αυτά προϋποθέτουν και μία ανάλογη νοοτροπία των εργαζομένων.

Οι δημόσιες επιχειρήσεις δεν επιτρέπεται, εκμεταλλευόμενες την μονοπωλιακή τους θέση, να θέτουν γενικούς όρους για την παροχή που είναι δυσβάστακτοι για τους καταναλωτές ή να διαταράσσουν την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος τους. Αλλωστε, τέτοιοι όροι θεωρούνται με την ισχύουσα νομοθεσία ως καταχρηστικοί, ωστόσο εξακολουθούν δυστυχώς και σήμερα να συναντώνται στις συμβάσεις ορισμένων δημοσίων επιχειρήσεων.

Πρέπει να καθιερωθούν διαδικασίες απλών, ανέξοδων και αποτελεσματικών προσφυγών για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές καθώς επίσης να προβλέπονται ουσιαστικές αποζημιώσεις για τις ζημιές που υφίστανται. Στο νόμο για την προστασία των καταναλωτών προβλέπεται η λειτουργία επιτροπών φιλικού διακανονισμού με την εκπροσώπηση και των καταναλωτών για την διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν. Ανάλογες επιτροπές μπορούν να διαμορφωθούν και στο πλαίσιο των δημοσίων επιχειρήσεων.

- ~ Βασική προϋπόθεση είναι τέλος, να υπάρχει εκπροσώπηση των καταναλωτών που να διασφαλίζει ότι οι απόψεις τους για τα θέματα που τους αφορούν ακούγονται και λαμβάνονται σοβαρά υπόψη. Πρόσφατα η ΔΕΗ είχε οργανώσει μία συνάντηση με τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών με στόχο την ενημέρωσή τους και την ανταλλαγή απόψεων για τις προσπάθειες που καταβάλλει για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Τέτοιου είδους διαδικασίες στο βαθμό που έχουν και ουσιαστικό αντίκρουσμα ενισχύουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, συμβάλλουν στην κατανόηση των πραγματικών τους αναγκών αλλά και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων επιχειρήσεων.

Θα ήθελα όμως να αναφερθώ στο σημείο αυτό στην πολύπλευρη προσπάθεια που ξεκίνησε πριν ένα χρόνο η ΔΕΗ με στόχο να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών της. Η προσπάθεια αυτή, που στην πιλοτική της εφαρμογή φαίνεται να είναι ιδιαίτερα επιτυχημένη, έχει σαν στόχο να εκσυγχρονίσει τις συναλλαγές των υπηρεσιών της με τον πολίτη, και να δημιουργήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφόρησης και επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Αυτό αποτελεί ένα σημαντικό βήμα. Ωστόσο θα πρέπει να έχει συνέχεια, γιατί μια πιλοτική εφαρμογή στο βαθμό που δεν περνάει στη φάση της γενίκευσης μένει χωρίς αξία. Ετσι και η εξυπηρέτηση του καταναλωτή θα βελτιωθεί και θα εντοπίζονται με στόχο την επίλυσή τους προβλήματα και νέες απαιτήσεις. Θα ήθελα να εκφράσω προτροπή και προς τις άλλες ΔΕΚΟ να αναπτύξουν ένα σταθερό διάλογο με τους καταναλωτές και να προχωρήσουν σε ανάλογα προγράμματα βελτίωσης των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που τους προσφέρουν.

Η λειτουργία των Δημοσίων Επιχειρήσεων, όπως επισημάνθηκε και στην αρχή, εστιάζεται σήμερα στην αντιμετώπιση των καθημερινών αναγκών των πολιτών. Συνεπώς και οι σχέσεις τους με τους πολίτες πρέπει να εμπεδώνει αυτήν την αποστολή. Τα δικαιώματα των πολιτών έχουν μια καθημερινή διάσταση, ένα καθημερινό πεδίο άσκησης και οι Δημόσιες επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζονται σ' αυτήν την πραγματικότητα, ή καλύτερα σ' αυτήν την προοπτική.

Χρειάζεται, επομένως μία νέα φιλοσοφία στην οργάνωση και τη λειτουργία των Δημοσίων Επιχειρήσεων και αλλαγή νοοτροπίας στους εργαζόμενους σ' αυτές. Ο καθρέφτης της Δημόσιας Επιχείρησης είναι η σχέση της με τους πολίτες, με τους καταναλωτές. Οι τιμές και η ποιότητα των αγαθών και οι όροι υπό τους οποίους αυτά παρέχονται πρέπει να αποτελούν πρωταρχικό μέλημα. Τότε αισθάνεται και ο πολίτης ότι οι δημόσιες επιχειρήσεις τον προστατεύουν πράγματι από την εκμετάλλευση που θα επέφεραν πιθανά ιδιωτικά μονοπώλια και συμβάλλουν σε ευρύτερους κοινωνικούς στόχους και στην ισχυροποίηση της κοινωνικής και οικονομικής σταθερότητας. Αυτά κρίνουν τελικά και την επιτυχία της αποστολής μιας δημόσιας επιχείρησης, την ύπαρξη και εδραίωση της στην κοινωνία.

Θέλουμε και επιζητούμε μια διαφορετική λειτουργία της κοινωνίας. Οι δημόσιες επιχειρήσεις είναι ένα κλειδί για να επιτύχουμε το στόχο αυτό. Ας το προσπαθήσουμε.