

Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΖΩ  
υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ  
“Τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας και προστασία  
των δικαιωμάτων των καταναλωτών”

**Λογαριασμός κατανάλωσης ηλεκτρικής  
ενέργειας:  
Ενημέρωση και προστασία του Καταναλωτή**

**Φωτεινή Αντωνοπούλου, Δικηγόρος, LL.M.,  
Νομική Σύμβουλος ΥΠΕΝ  
Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021**

# Πίνακας Περιεχομένων (1)

ΜΕΡΟΣ Ι

## I. Εισαγωγή: Το ενωσιακό πλαίσιο

### A. Λογαριασμός κατανάλωσης: Βασικές προκλήσεις

1. Έκθεση Ανάλυσης Συνεπειών του 4ου Ενεργειακού Πακέτου
2. Μελέτη της ΕΕ στον τομέα των Καταναλωτών για την “Προσυμβατική ενημέρωση και την τιμολόγηση στην ενεργειακή αγορά – βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας”

### B. Οδηγία (ΕΕ) 2019/ 944

1. Συμμετοχή και ενίσχυση των Καταναλωτών στη λιανική αγορά
2. Άρθρο 18
3. Παράρτημα Ι

### Γ. Καλές ευρωπαϊκές πρακτικές (Πορτογαλία, Ιταλία)

1. Μελέτη περίπτωσης I: Fatura Amiga
2. Μελέτη περίπτωσης II: Portale Consumi

# Πίνακας Περιεχομένων (2)

ΜΕΡΟΣ ΙΙ. (α)	<b>ΙΙ. Εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας κατά την τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα (α)</b>
	<b>A. Υπηρεσίες και Πληροφόρηση Καταναλωτών</b>
	<b>1. Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης</b>
	(α) Βασικές αρχές τιμολόγησης
	(β) Ελάχιστες πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό και στις πληροφορίες τιμολόγησης
	(γ) Συχνότητα τιμολόγησης και παροχή πληροφοριών τιμολόγησης
	(δ) Ανάλυση της τιμής για τους τελικούς πελάτες
	(ε) Πρόσβαση σε συμπληρωματικές πληροφορίες για το ιστορικό της κατανάλωσης
	(στ) Κοινοποίηση των ενεργειακών πηγών
	(ζ) Υποδείγματα λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας
<b>2. Έντυπο Υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας</b>	
<b>3. Εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης</b>	
<b>4. Υπηρεσία εξυπηρέτησης Πελατών</b>	
<b>5. Αλλαγή Προμηθευτή</b>	

# Πίνακας Περιεχομένων (3)

ΜΕΡΟΣ II (Β)	<b>II. Εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας κατά την τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα (β)</b>
	<b>B. Ενίσχυση και προστασία του Καταναλωτή</b>
	<b>1. Ευάλωτοι Πελάτες</b>
	<b>2. Επίλυση Διαφορών</b>
	<b>3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)</b> (α) Εξέταση ερωτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών (β) Πλατφόρμα Ενημέρωσης & Υποστήριξης Καταναλωτών – “myRAE” (γ) Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών
ΜΕΡΟΣ III	<b>III. Επίλογος</b>
	<b>A. Σύνοψη και προτάσεις: Κοιτάζοντας μπροστά</b>
	<b>B. Πηγές</b>

# Εισαγωγή

Η εξέλιξη του ενωσιακού πλαισίου και η ενσωμάτωση των διαδοχικών Ενεργειακών Πακέτων επέφερε σταδιακά, μεταξύ άλλων, το άνοιγμα των λιανικών αγορών των Κρατών Μελών της ΕΕ:

**Ως αποτέλεσμα:**

**Οι Πελάτες προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια δυνάμει της σχετικής Σύμβασης Προμήθειας και η χρέωση του Πελάτη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή **Λογαριασμού Κατανάλωσης****

# **A. Το ενωσιακό πλαίσιο**

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*

*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Λογαριασμός κατανάλωσης: Βασικές προκλήσεις

- **Έκθεση Ανάλυσης Συνεπειών του 4ου Ενεργειακού Πακέτου: Η αντιμετώπιση των παραπόνων των Καταναλωτών για τη δομή και τη λειτουργία του Λογαριασμού Κατανάλωσης \***
- **Μελέτη της ΕΕ στον τομέα των Καταναλωτών για την “Προσυμβατική ενημέρωση και την τιμολόγηση στην ενεργειακή αγορά – βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας”\*\***

## Εργαλεία και Μεθοδολογία:

- Καλύπτει όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ, την Ισλανδία και τη Νορβηγία
- **Διαβουλεύσεις με εθνικούς φορείς** (π.χ. Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές και διαχειριστές Εργαλείων Σύγκρισης Τιμών)
- **Έρευνα Καταναλωτών** για την εμπειρία τους με Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου
- **Πειράματα συμπεριφοράς** επί διαφορετικών μεθόδων παρουσίασης προσυμβατικής ενημέρωσης και υποδειγμάτων λογαριασμού
- **Συλλογή δεδομένων για περιπτώσεις** τελών αλλαγής Προμηθευτή, διακοπής σύμβασης προμήθειας και πληροφοριών που περιλαμβάνονται στις προσφορές προμήθειας και στους λογαριασμούς κατανάλωσης.
- Έλεγχος αποτελεσμάτων επεξεργασίας εργαλείων σύγκρισης τιμών

## Στόχοι:

- Έρευνα των ελάχιστων απαιτήσεων και επιλογών για την **τυποποίηση των προσφορών ενέργειας και των λογαριασμών κατανάλωσης** που εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα
- Υποβολή προτάσεων για το σχεδιασμό «υποδειγμάτων λογαριασμού»
- **Ανάλυση των βασικών παραγόντων που αποθαρρύνουν τους πελάτες από την αλλαγή Προμηθευτή** με έμφαση στην επίδραση των τελών διακοπής σύμβασης προμήθειας
- Εξέταση εργαλείων σύγκρισης τιμών

*\*"European Commission (2016), "Impact assessment". Report. SWD (2016) 410 Final*

*\*\*Produced by Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea) on behalf of the European Commission Directorate-General for Justice and Consumers*

# Βασικές προκλήσεις

Σημαντικό ποσοστό Πελατών δεν ελέγχουν το λογαριασμό κατανάλωσης ούτε διαθέτουν περισσότερα από μερικά δευτερόλεπτα για τον έλεγχο του λογαριασμού τους

*Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν καταναλώνετε περισσότερο χρόνο για τον έλεγχο του λογαριασμού κατανάλωσης;*

**Table 35: Main reasons why consumers do not spend more time reviewing energy bills (by country)**

	I only need to know how much I need to pay	I use direct debit/ automatic bill payment	My bill is too difficult to understand	I do not have time	It is difficult to find the information that I need	Other	Don't know/ Refused
<b>EU28</b>	48%	30%	14%	9%	8%	9%	4%
<b>EU15</b>	43%	37%	15%	9%	9%	10%	4%
<b>EU13</b>	62%	14%	12%	10%	6%	9%	3%
<b>BG</b>	70%	10%	14%	8%	9%	5%	1%
<b>EE</b>	68%	19%	4%	3%	1%	9%	2%
<b>PL</b>	66%	8%	12%	11%	5%	6%	3%
<b>EL</b>	65%	7%	11%	7%	8%	11%	2%
<b>RO</b>	64%	8%	19%	10%	8%	11%	2%
<b>HU</b>	64%	15%	16%	8%	6%	11%	1%
<b>CY</b>	64%	7%	14%	16%	5%	6%	3%
<b>MT</b>	63%	7%	9%	8%	2%	15%	2%
<b>SE</b>	61%	18%	11%	8%	6%	13%	3%
<b>LT</b>	60%	22%	2%	7%	2%	15%	2%
<b>LV</b>	59%	15%	8%	8%	3%	16%	3%
<b>HR</b>	59%	4%	16%	11%	7%	14%	2%
<b>SI</b>	59%	15%	10%	12%	4%	13%	3%
<b>FI</b>	53%	28%	7%	6%	4%	12%	7%
<b>IE</b>	51%	27%	8%	7%	6%	13%	3%
<b>ES</b>	48%	21%	28%	15%	16%	5%	2%
<b>AT</b>	47%	41%	8%	7%	10%	9%	6%
<b>CZ</b>	46%	37%	5%	8%	4%	8%	5%
<b>FR</b>	43%	44%	16%	8%	11%	8%	3%
<b>BE</b>	43%	31%	13%	6%	9%	12%	3%
<b>DE</b>	43%	51%	11%	7%	5%	13%	3%
<b>SK</b>	43%	43%	6%	5%	5%	6%	4%
<b>PT</b>	42%	22%	20%	8%	10%	12%	4%
<b>DK</b>	40%	46%	19%	5%	4%	8%	2%
<b>LU</b>	39%	41%	13%	8%	8%	7%	2%
<b>UK</b>	37%	39%	11%	9%	6%	14%	8%
<b>IT</b>	36%	32%	19%	9%	12%	6%	5%
<b>NL</b>	35%	61%	6%	4%	5%	10%	2%
<b>NO</b>	56%	22%	11%	5%	6%	10%	5%
<b>IS</b>	45%	25%	10%	3%	5%	14%	9%

Question wording: Q10. What are the reasons for which you do not spend more time reviewing your [BILL]?  
 Base: Respondents who usually spend half a minute or less reviewing their energy bill (EU28: n=7,691)  
 Source: Main Task 2 Consumer surveys



# Βασικές προκλήσεις

*Ποια πληροφορία έχετε προσέξει στο λογαριασμό κατανάλωσης;*

**Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφερε την κατανάλωση ενέργειας κατά την περίοδο χρέωσης**

**Table 37: What information consumers remember having seen in their energy bill? (by country)**

	Energy consumption for the billing period	Breakdown of price (energy cost, network charges, taxes)	Customer support line	Your customer's switching code	Duration of your contract	Fuel mix/energy source (e.g. wind power, biomass)	Information on cheaper tariffs	Information on your rights for dispute settlement	Deadline for sending an advance notice of cancellation	Cost for early termination of your contract
<b>EU28</b>	<b>57%</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>
<b>EU15</b>	<b>56%</b>	<b>46%</b>	<b>37%</b>	<b>26%</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
<b>EU13</b>	<b>62%</b>	<b>44%</b>	<b>47%</b>	<b>35%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>
<b>CZ</b>	69%	51%	56%	51%	20%	6%	7%	6%	6%	2%
<b>DE</b>	68%	61%	45%	57%	28%	25%	8%	9%	5%	3%
<b>PL</b>	68%	48%	59%	64%	11%	5%	6%	4%	4%	2%
<b>MT</b>	65%	43%	41%	2%	3%	2%	13%	6%	3%	1%
<b>PT</b>	63%	44%	59%	41%	5%	20%	9%	4%	5%	2%
<b>EL</b>	61%	65%	57%	2%	5%	9%	24%	9%	4%	2%
<b>EE</b>	60%	56%	48%	5%	8%	13%	6%	3%	3%	1%
<b>RO</b>	60%	30%	37%	4%	8%	5%	6%	9%	10%	4%
<b>AT</b>	60%	60%	48%	7%	16%	25%	8%	8%	5%	3%
<b>SI</b>	60%	58%	46%	5%	9%	7%	10%	10%	3%	2%
<b>BG</b>	59%	43%	22%	11%	2%	4%	3%	3%	34%	1%
<b>HU</b>	58%	56%	50%	14%	6%	1%	5%	9%	2%	1%
<b>LV</b>	58%	45%	46%	35%	11%	2%	7%	4%	7%	3%
<b>UK</b>	55%	41%	33%	3%	17%	5%	19%	7%	5%	11%
<b>FR</b>	55%	28%	24%	15%	9%	3%	6%	5%	3%	1%
<b>ES</b>	54%	49%	40%	19%	11%	13%	12%	5%	3%	3%
<b>SE</b>	54%	27%	43%	7%	16%	12%	5%	2%	5%	2%
<b>FI</b>	53%	61%	52%	33%	23%	10%	4%	3%	7%	3%
<b>NL</b>	52%	51%	41%	9%	20%	10%	5%	3%	5%	5%
<b>DK</b>	52%	41%	15%	63%	6%	8%	4%	2%	4%	2%
<b>HR</b>	51%	36%	36%	1%	2%	1%	7%	7%	2%	1%
<b>SK</b>	49%	39%	37%	37%	4%	3%	10%	2%	1%	1%
<b>IT</b>	48%	46%	30%	32%	9%	8%	8%	7%	4%	6%
<b>IE</b>	45%	40%	35%	5%	7%	9%	8%	4%	4%	2%
<b>LU</b>	44%	32%	19%	40%	5%	11%	8%	1%	2%	2%
<b>BE</b>	38%	29%	32%	26%	20%	9%	6%	6%	9%	3%
<b>CY</b>	37%	32%	30%	35%	5%	9%	9%	5%	6%	3%
<b>LT</b>	36%	14%	29%	18%	3%	3%	7%	2%	1%	1%
<b>NO</b>	40%	33%	14%	19%	2%	3%	1%	0%	0%	0.4%
<b>IS</b>	44%	18%	26%	2%	6%	4%	7%	7%	4%	5%

Question wording: Q13. Do you remember receiving information on the following in your [BILL]? Base: All respondents (EU28: n=19,239)  
Source: Main Task 2 Consumer surveys

# Βασικές προκλήσεις

*Ποια πληροφορία θα θέλατε να λαμβάνετε με το λογαριασμό κατανάλωσης;*

**Μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι θα ήθελε οπωσδήποτε να ενημερωθεί στο λογαριασμό κατανάλωσης για το φθηνότερο τιμολόγιο του Προμηθευτή**

**Table 38: Information that consumers would like to receive in their energy bill (by country)**

	Your supplier's cheapest tariff	Your energy consumption over the past 12 months	Breakdown of price (energy cost, network charges, taxes)	Duration of your contract	End date of your contract	Cost for early termination	Energy saving tips	Comparing your energy use to similar households	Link to an accredited comparison tool website*
<b>EU28</b>	<b>71%</b>	<b>68%</b>	<b>66%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>59%</b>	<b>53%</b>	<b>41%</b>	<b>37%</b>
<b>EU15</b>	<b>71%</b>	<b>69%</b>	<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>63%</b>	<b>60%</b>	<b>52%</b>	<b>42%</b>	<b>36%</b>
<b>EU13</b>	<b>72%</b>	<b>65%</b>	<b>63%</b>	<b>59%</b>	<b>60%</b>	<b>55%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>	<b>42%</b>
<b>BG</b>	82%	55%	63%	56%	59%	50%	71%	41%	45%
<b>SI</b>	81%	71%	76%	71%	73%	72%	69%	53%	50%
<b>HR</b>	80%	65%	68%	55%	54%	50%	68%	42%	49%
<b>RO</b>	79%	70%	68%	73%	73%	74%	68%	50%	66%
<b>EL</b>	78%	73%	82%	68%	70%	72%	73%	50%	56%
<b>PT</b>	78%	56%	64%	45%	49%	48%	70%	44%	47%
<b>UK</b>	76%	70%	62%	66%	67%	67%	47%	44%	31%
<b>MT</b>	76%	72%	69%	40%	33%	30%	80%	49%	-
<b>IE</b>	75%	56%	66%	50%	51%	41%	65%	41%	40%
<b>BE</b>	73%	68%	56%	54%	54%	50%	52%	41%	42%
<b>SK</b>	73%	75%	63%	45%	45%	41%	69%	44%	37%
<b>CZ</b>	73%	80%	76%	65%	65%	47%	60%	30%	35%
<b>ES</b>	73%	65%	68%	66%	66%	67%	61%	43%	48%
<b>IT</b>	73%	60%	76%	50%	49%	51%	62%	38%	32%
<b>DE</b>	72%	75%	69%	73%	71%	60%	41%	41%	31%
<b>AT</b>	71%	76%	71%	46%	46%	42%	51%	35%	35%
<b>LT</b>	69%	46%	42%	29%	32%	28%	47%	32%	26%
<b>LV</b>	67%	47%	50%	38%	39%	32%	43%	22%	29%
<b>PL</b>	67%	66%	61%	65%	65%	61%	51%	38%	36%
<b>LU</b>	67%	71%	54%	37%	40%	32%	57%	38%	40%
<b>FR</b>	66%	72%	58%	64%	64%	67%	55%	44%	40%
<b>NL</b>	65%	77%	71%	71%	72%	67%	42%	41%	29%
<b>SE</b>	64%	69%	64%	69%	67%	60%	45%	38%	37%
<b>EE</b>	62%	29%	72%	37%	41%	36%	45%	23%	29%
<b>DK</b>	62%	64%	60%	31%	30%	32%	49%	45%	25%
<b>HU</b>	62%	48%	55%	35%	37%	33%	46%	22%	28%
<b>CY</b>	50%	59%	61%	28%	31%	33%	70%	40%	-
<b>FI</b>	44%	53%	70%	49%	50%	32%	33%	40%	28%
<b>IS</b>	77%	69%	70%	43%	40%	46%	66%	66%	57%
<b>NO</b>	64%	56%	51%	31%	34%	37%	46%	41%	35%

Question wording: Q14a. Would you like to receive information in your [bill] on the following? (% "Yes, definitely")

Base: All respondents (EU28: n=19,239)

Note: \* This response option was not included in Cyprus and Malta

Source: Main Task 2 Consumer surveys

# **B. Η Οδηγία (ΕΕ) 2019/ 944 σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας**

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*

*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Οδηγία (ΕΕ) 2019/ 944

## Η Οδηγία\*:

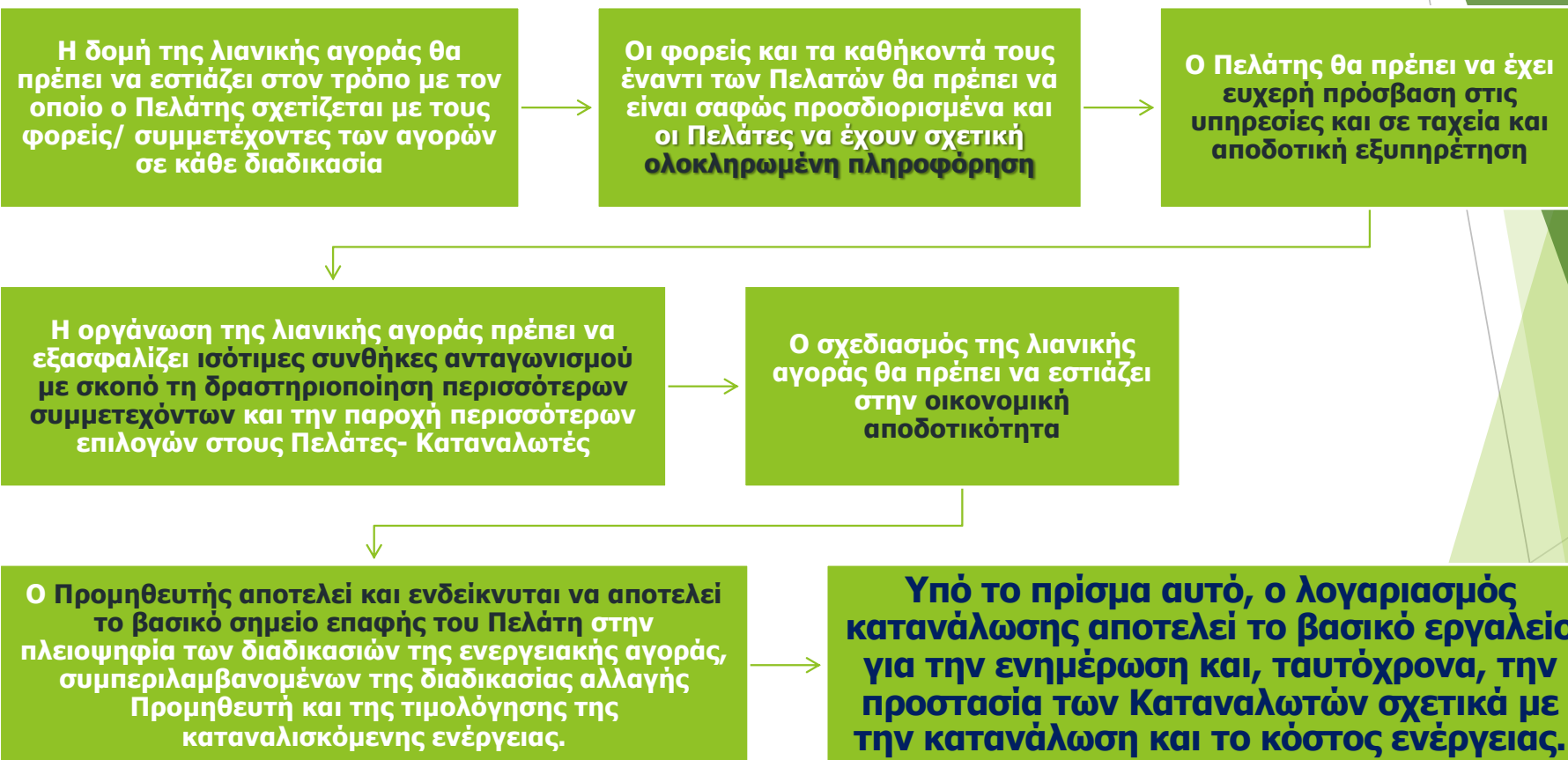
(α) αποτελεί ένα από τα οκτώ νομοθετικά κείμενα του Δ' Ενεργειακού Πακέτου «**Καθαρή Ενέργεια για όλους τους Ευρωπαίους**» ("Clean Energy for all Europeans- CEP"), η οποία δημοσιεύτηκε την 14 Ιουνίου 2019.

(β) Επικαιροποιεί τους κανόνες του Γ' Ενεργειακού Πακέτου (σχετική Οδηγία 2009/72 για τον ηλεκτρισμό) **με σκοπό την ενίσχυση της θέσης και την ενεργή συμμετοχή και προστασία των καταναλωτών στην ενεργειακή αγορά.**

(γ) Εισάγει **ειδικές διατάξεις για το περιεχόμενο του λογαριασμού κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και τις πληροφορίες τιμολόγησης** στις συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (Άρθρο 18 και Παράρτημα Ι της Οδηγίας) και προβλέπει συμπληρωματικούς τρόπους για την πληροφόρηση των τελικών πελατών (ενδεικτικά σε ξεχωριστό έντυπο, με παραπομπή σε ιστοσελίδα ή σε ηλεκτρονική εφαρμογή κ.α.)

(\*εκκρεμεί η ολοκλήρωση της ενσωμάτωσης στην εσωτερική έννομη τάξη)

# Συμμετοχή και ενίσχυση των Καταναλωτών στη Λιανική αγορά



# Οδηγία 2019/ 944 – άρθρο 18

## Το άρθρο 18 της Οδηγίας προβλέπει:

- Οι λογαριασμοί και οι πληροφορίες τιμολόγησης είναι ακριβείς, κατανοητές, σαφείς, περιεκτικές, φιλικές για τον χρήστη και παρουσιάζονται κατά τρόπο που **διευκολύνει τη σύγκριση** από τους τελικούς πελάτες
- οι τελικοί πελάτες λαμβάνουν, εφόσον το ζητήσουν, σαφείς και κατανοητές **εξηγήσεις για τον τρόπο με τον οποίο προέκυψε ο λογαριασμός τους**, ιδίως δε στην περίπτωση που οι λογαριασμοί δεν βασίζονται στην πραγματική κατανάλωση.
- οι τελικοί πελάτες λαμβάνουν **δωρεάν** όλους τους λογαριασμούς τους και τις πληροφορίες τιμολόγησης.
- Οι τελικοί πελάτες διαθέτουν **επιλογή παροχής των λογαριασμών και των πληροφοριών τιμολόγησης με ηλεκτρονικό τρόπο** καθώς και ευέλικτες ρυθμίσεις για τις πληρωμές των λογαριασμών.
- Μελλοντικές τροποποιήσεις στο προϊόν ή στην τιμή ή έκπτωση, αυτό θα πρέπει να αναγράφεται στον λογαριασμό μαζί με την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η αλλαγή.
- Ζητείται η **γνώμη των οργανώσεων καταναλωτών** για εξεταζόμενες αλλαγές στις απαιτήσεις περιεχομένου του λογαριασμού.
- Οι λογαριασμοί και οι πληροφορίες τιμολόγησης πληρούν τις **ελάχιστες απαιτήσεις που καθορίζονται στο Παράρτημα Ι**

# Οδηγία 2019/ 944 – Παράρτημα Ι

Το Παράρτημα Ι της Οδηγίας προβλέπει τις ελάχιστες απαιτήσεις τιμολόγησης και πληροφοριών τιμολόγησης και αποτελείται από πέντε τμήματα:

Βασικές πληροφορίες που αναγράφονται ευκρινώς στους λογαριασμούς και στις πληροφορίες τιμολόγησης

Συχνότητα τιμολόγησης και παροχή πληροφοριών τιμολόγησης

Ανάλυση της τιμής για τους τελικούς πελάτες

Πρόσβαση σε συμπληρωματικές πληροφορίες για το ιστορικό της κατανάλωσης

Κοινοποίηση των ενεργειακών πηγών

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης: Σκοπός (1)

## (α) Καταγραφή και ανάλυση των χρεώσεων και σχετικών πληροφοριών - τακτική και ακριβής καταμέτρηση κατανάλωσης:

- **κατανάλωση** ηλεκτρικής ενέργειας για την περίοδο χρέωσης
- πληρωτέο **ποσό**
- **ανάλυση** χρεώσεων
- λήξη **προθεσμίας** πληρωμής
- **τιμολόγηση με βάση την πραγματική κατανάλωση** και
- τουλάχιστον κάθε 6 μήνες ή μια φορά ανά τρίμηνο κατόπιν αιτήματος ή εφόσον ο τελικός πελάτης έχει επιλέξει να λαμβάνει ηλεκτρονική τιμολόγηση και τουλάχιστον κάθε μήνα, εάν τελικός πελάτης διαθέτει μετρητές με δυνατότητα εξ αποστάσεως ανάγνωσης από τον αρμόδιο διαχειριστή

## (β) Πληροφορίες για ενεργειακό αποτύπωμα, ενεργειακές πηγές και βελτίωση ενεργειακής απόδοσης:

- συνεισφορά κάθε ενεργειακής πηγής στο **συνολικό μείγμα καυσίμων** του εκάστοτε προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος
- πληροφορίες για τις **περιβαλλοντικές επιπτώσεις**, όσον αφορά τουλάχιστον τις εκπομπές CO<sub>2</sub> και τα ραδιενεργά απόβλητα, ως αποτέλεσμα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από το συνολικό μείγμα ενέργειας του προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος
- **στοιχεία επικοινωνίας οργανώσεων καταναλωτών**, οργανισμών ενέργειας ή συναφών οργανισμών, αναφορικά πληροφορίες για τα διαθέσιμα μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης για τον εξοπλισμό χρήσης ενέργειας.



# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης: Σκοπός (2)

## (γ) Ρύθμιση της κατανάλωσης και του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας:

- σωρευτικά **στοιχεία κατανάλωσης τουλάχιστον για τα τρία προηγούμενα έτη** ή για την περίοδο από την έναρξη της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας εάν αυτή είναι μικρότερη και
- λεπτομερή στοιχεία για τον χρόνο χρήσης για οιαδήποτε ημέρα, εβδομάδα, μήνα και έτος, τα οποία κοινοποιούνται στους τελικούς πελάτες χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μέσω του διαδικτύου ή της διεπαφής του μετρητή τουλάχιστον για το διάστημα των τελευταίων 24 μηνών ή για την περίοδο από την έναρξη της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας εάν αυτή είναι μικρότερη.

## (δ) Σύγκριση προσφορών και αλλαγή Προμηθευτή, συνεπεία της ενημέρωσης των Καταναλωτών για:

- τη διαθεσιμότητα και τα **πλεονεκτήματα** της αλλαγής Προμηθευτή
- τα διαθέσιμα **εργαλεία σύγκρισης τιμών**
- την **ονομασία του τιμολογίου** τους
- τον **αναγνωριστικό κωδικό** για το οικείο σημείο παροχής

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης: Σκοπός <sup>(3)</sup>

## (ε) Υποβολή ερωτημάτων – διευθέτηση διαφορών:

- φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών
- ενιαία σημεία επαφής για τη διάθεση πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την ισχύουσα νομοθεσία και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών.

## (στ) Διευκόλυνση της μετάβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες, συνδυασμένα προϊόντα (bundled products) και δυναμικά συμβόλαια:

### Κατόπιν της εγκατάστασης ευφυών συστημάτων μέτρησης:

- άμεση πρόσβαση στη βασική πληροφόρηση για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας χωρίς επιπλέον κόστος
- συγκρίσεις της τρέχουσας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας των τελικών πελατών με την κατανάλωση των τελικών πελατών κατά την ίδια περίοδο το προηγούμενο έτος, υπό μορφή διαγράμματος
- συγκρίσεις με τον μέσο κανονικοποιημένο ή υποδειγματικό τελικό πελάτη της ίδιας κατηγορίας χρήστη.

# **Γ. Καλές ευρωπαϊκές πρακτικές (Πορτογαλία, Ιταλία)**

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*

*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Μελέτη περίπτωσης I: Fatura Amiga (1)

Ένα εργαλείο που συνδράμει τους Πελάτες στην κατανόηση των λογαριασμών κατανάλωσης

Το 2018, η Ένωση Προστασίας Καταναλωτών της Πορτογαλίας (Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO), με την υποστήριξη της εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos - ERSE) δημιούργησε μια ιστοσελίδα με σκοπό την υποστήριξη και διευκόλυνση των Καταναλωτών στον έλεγχο και ανάλυση του περιεχομένου των λογαριασμών κατανάλωσης και των πληροφοριών τιμολόγησης που παρέχονται από τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας. Η ιστοσελίδα ονομάζεται **"Fatura Amiga"** (Φιλικός Λογαριασμός): [www.fatura-amiga.pt](http://www.fatura-amiga.pt).



Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ

Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021

# Μελέτη περίπτωσης I: Fatura Amiga (2)

## Πεδία εξυπηρέτησης:

### ► Κατανόηση λογαριασμών κατανάλωσης:

- **Οπτικά και διαδραστικά παραδείγματα λογαριασμών** κατανάλωσης από 10 Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, με επεξήγηση των τμημάτων και πληροφοριών εκάστου λογαριασμού. Οι Καταναλωτές κάνουν «*click*» στα επιμέρους πεδία του λογαριασμού, όπου, αντίστοιχα, εμφανίζονται πεδία με σχετική ανάλυση.
- Επεξήγηση των βασικών εννοιών της ενεργειακής αλυσίδας σε παραγωγή, μεταφορά, διανομή και προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, προγράμματα επίλυσης αγορών κ.α.

### ► Διαχείριση κατανάλωσης:

- Ο Καταναλωτής, με την καταχώρηση του λογαριασμού του, μπορεί να δημιουργήσει **προσωπικό profile για την διαχείριση των δεδομένων κατανάλωσης**, να σχεδιάσει μελλοντική εξοικονόμηση ενέργειας και να συγκρίνει το πληρωτέο ποσό με άλλα τιμολόγια.

### ► Χρήση εργαλείων σύγκρισης τιμών:

- **Απευθείας σύνδεσμοι σε DECO και ERSE**, συνδεδεμένα εργαλεία για τη σύγκριση προσφορών ηλεκτρικής ενέργειας και κατανόηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης και της προέλευσης του ενεργειακού μίγματος.

### ► Εξοικονόμηση ενέργειας:

- **Χρήσιμες συμβουλές και τρόποι για την εξοικονόμηση ενέργειας** και την κατάλληλη χρήση των οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

# Μελέτη περίπτωσης ΙΙ: Portale Consumi (1)

ARERA  
Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

AU  
Acquirente  
Unico

ilportale  
consumi

Entra con SPID

SCOPRI ▾ I MIEI CONSUMI ▾ CHI SIAMO ▾

## I dati ufficiali dei tuoi consumi di elettricità e gas

Il Portale Consumi è un servizio gratuito previsto dalla legge per permettere a tutti i consumatori di accedere alle informazioni sulle proprie utenze: anagrafiche, contratti e misure

PER SAPERNE DI PIÙ →

## Κόμβος δεδομένων (data hub ) για Καταναλωτές

Η ιταλική Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (**ARERA**) δημιούργησε τη διαδικτυακή πύλη "**Portale Consumi**", η οποία άρχισε να λειτουργεί την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2019 και παρέχει τη δυνατότητα σε Καταναλωτές:

- ▶ να έχουν **πρόσβαση στην ιστορική κατανάλωση του μετρητή τους** με δυνατότητα τηλεφόρτωσης (download), καθώς και σε πληροφορίες για τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή τους (σε ηλεκτρική ενέργεια και φυσικό αέριο)
- ▶ Να αναγνωρίσουν το ενεργειακό τους αποτύπωμα και να έχουν **διαδραστική πρόσβαση σε πληροφορία** που αποτυπώνεται σε διάφορα έγγραφα κατανάλωσης.

# Μελέτη περίπτωσης ΙΙ: Portale Consumi (2)

## Περιέχει:

**Πεδία με δημόσια πρόσβαση**, διαθέσιμα σε όλους τους χρήστες, με οδηγίες περιήγησης, πρόσβασης σε ιδιωτικά πεδία, ερμηνείας των δεδομένων, αναφορές στη σχετική νομοθεσία και πληροφορίες για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

**Πεδία με ιδιωτική πρόσβαση**, μέσω ταυτοποίησης του χρήστη, που παρέχουν προσωπικά και συμβατικά δεδομένα, ιστορικό κατανάλωσης για κάθε παροχή του ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.

## Οικιακοί και μη Καταναλωτές μπορούν να:

- ▶ **Ελέγξουν προσωπικές και εμπορικές πληροφορίες της σύμβασης προμήθειας** (για παράδειγμα: το όνομα του Προμηθευτή, την έναρξη της διάρκειας, την κατηγορία Πελάτη, το επίπεδο κατανάλωσης που προβλέπεται στο συμβόλαιο, την τάση, τις χρεώσεις χρήσης δικτύου κ.α.)
- ▶ Ελέγξουν την **πορεία της κατανάλωσης ενέργειας**, να συγκρίνουν τις πρακτικές κατανάλωσης μέσα σε περίοδο έτους και μήνα και να οργανώσουν τις συνήθειες και τις ανάγκες τους:
  - ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης μέχρι 36 μήνες πριν (κατά την η ιταλική νομοθεσία η ενημέρωση που παρέχεται με το λογαριασμό κατανάλωσης αφορά 12 μήνες πριν),
  - πραγματικές μετρήσεις (όχι εκτιμήσεις)
  - στοιχεία διαθέσιμα νωρίτερα από το λογαριασμό κατανάλωσης
- ▶ **Εξακριβώσουν το ενεργειακό τους αποτύπωμα** για επενδυτικές αποφάσεις σε ΑΠΕ και ενεργειακή αποδοτικότητα
- ▶ **Επαληθεύσουν την ιστορική κατανάλωση** σε σύγκριση με τις πληροφορίες που αναφέρονται στο λογαριασμό (όπου εφαρμόζεται).

# Μελέτη περίπτωσης ΙΙ: Portale Consumi (3)





# II. Εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας κατά την τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα

**Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και οι διαδικασίες τιμολόγησης διέπονται κυρίως από:**

(α) **N. 4001/2011** (βασικός ενεργειακός νόμος) και

(β) Τις κανονιστικές πράξεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του:

- **Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας:** προβλέπει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα και των Προμηθευτών και των Πελατών, κατά το προσυμβατικό στάδιο και τη διάρκεια της σύμβασης.
- **Κώδικες Διαχείρισης Συστήματος και Δικτύου και Εγχειρίδια:** προβλέπουν τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους αρμόδιους Διαχειριστές, ειδικά αναφορικά με τις μετρήσεις κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

(γ) Λοιπές νομοθετικές και κανονιστικές πράξεις (που αφορούν κυρίως τα δικαιώματα των καταναλωτών, την προστασία προσωπικών δεδομένων, τη λειτουργία των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας κλπ)

# **Α. Υπηρεσίες και Πληροφόρηση Καταναλωτών**

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*

*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (1)

## Βασικές αρχές τιμολόγησης

- ❑ Οι Προμηθευτές οφείλουν να ακολουθούν συγκεκριμένες **βασικές αρχές** κατά την κατάρτιση των τιμολογίων και χρεώσεων που προσφέρουν στους Πελάτες τους, ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η **προστασία των καταναλωτών** και αφετέρου η **ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού** στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας
- ❑ Οι αρχές αυτές περιλαμβάνουν **την απλότητα και διαφάνεια** της πληροφόρησης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες χρεώσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, **τη μη-διακριτική μεταχείριση Πελατών** που παρουσιάζουν ανάλογα καταναλωτικά χαρακτηριστικά, αλλά και την **ανάκτηση του πραγματικού κόστους** της προσφερόμενης υπηρεσίας, ώστε να διασφαλιστεί μακροχρονίως η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών.
- ❑ Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώμενα στοιχεία τους να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές **να αναγνωρίζουν το κόστος** που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον **υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια**. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο.
- ❑ Οποιοσδήποτε **μηχανισμός αναπροσαρμογής** των τιμολογίων πρέπει να είναι: α) **διαφανής**, με σαφώς ορισμένο τρόπο ενεργοποίησης και υπολογισμού, και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, β) να κατατείνει στην αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, γ) να προσφέρει, κατά το δυνατόν, επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και δ) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης Προμήθειας.
- ❑ Τα ανωτέρω κριτήρια προσδιορίζονται και εξειδικεύονται στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (2)

I. Ελάχιστες πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό και στις πληροφορίες τιμολόγησης (α)	Οδηγία 2019/944 Παράρτημα I	Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στοιχεία του Προμηθευτή:</b> επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας - αριθμούς τηλεμοιοτυπία, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ, τηλεφωνικό κέντρο και τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.</li> </ul>	1.1.2. (β)	Άρθρο 37 παρ. 4.1 και παρ. 6α,β ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στοιχεία του Πελάτη:</b> επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ</li> <li>• <b>τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης.</b></li> </ul>	1.1.2 (στ)	Άρθρο 37 παρ. 4.2 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας:</b> κατηγορία και διακριτικά στοιχεία</li> <li>• <b>Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη:</b> οικιακός ή μη οικιακός, επαγγελματικής χρήσης, τάση σύνδεσης, κτλ</li> </ul>	1.1.2. (γ)	Άρθρο 37 παρ. 4.4 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Περίοδο Χρέωσης, αριθμό και ημερομηνία έκδοσης λογαριασμού</b></li> <li>• <b>Συνολική κατανάλωση</b> κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας</li> </ul>	1.1.2 (α)	Άρθρο 37 παρ. 4,6,8 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων</b></li> <li>• <b>Τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης</b></li> </ul>	1.1.1.(β)	Άρθρο 37 παρ. 4.13 ΚΠΗΕ

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (3)

I. Ελάχιστες πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό και στις πληροφορίες τιμολόγησης (β)	Οδηγία 2019/944 Παράρτημα Ι	Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Είδος του Λογαριασμού:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>(α) (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ) ή</li> <li>(β) βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή</li> <li>(γ) βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ - ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ), καθώς και τυχόν πληροφορίες για τη δυνατότητα υποβολής ανάγνωσης ένδειξης μετρητή.</li> </ul> </li> </ul>		Άρθρο 37 παρ. 4.3 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τις <b>ημερομηνίες</b> της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης <b>καταμέτρησης</b>, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.</li> </ul>	1 παρ. 2	Άρθρο 37 παρ. 4.5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τις <b>ενδείξεις κάθε μεγέθους</b>, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώστηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.</li> </ul>	1.1.2 (α)	Άρθρο 37 παρ. 4.7
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης</b> (κατωτέρω υπό IV)</li> </ul>		

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (4)

I. Ελάχιστες πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό και στις πληροφορίες τιμολόγησης (γ)	Οδηγία 2019/944 Παράρτημα Ι	Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Διακριτή αναγραφή και ανάλυση των χρεώσεων</b> (κατωτέρω υπό III), που περιλαμβάνει               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ καθαρό ποσό και φόρος που αναλογεί σε κάθε χρέωση</li> <li>➢ μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των Χρεώσεων Προμήθειας</li> <li>➢ επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων:</li> </ul> </li> </ul>	1.1.1.(α) και 3	Άρθρο 37 παρ. 4.9, 4.12 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου για υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για επικοινωνία με τον Διαχειριστή του Δικτύου σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.</li> </ul>		Άρθρο 37 παρ. 4.6.δ ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή</b></li> </ul>	1.1.1.(ε)	Άρθρο 37 παρ. 4.7.α ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρακτικές συμβουλές για θέματα, όπως <b>εξοικονόμηση ενέργειας</b>, προστασία ηλεκτρικών συσκευών και θέματα ασφάλειας, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας φορέων και οργανισμών, και διευθύνσεις διαδικτυακών τόπων, μέσω των οποίων οι τελικοί Πελάτες μπορεί να πληροφορούνται σχετικά με <b>τρόπους βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας</b> κατά τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάστασή τους, τα τυπικά χαρακτηριστικά ενεργειακής κατανάλωσης ή τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των συσκευών που απορροφούν ηλεκτρική ενέργεια.</li> </ul>	1.1.3. (β)	Άρθρο 37 παρ. 4.6.ε ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στοιχεία κατανάλωσης</b> κατά το προηγούμενο έτος, συνολικό κόστος για το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος (υπό II)</li> </ul>	1.1.1.(ε)	Άρθρο 37 παρ. 7.α. ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελατών και Προμηθευτή.</b></li> </ul>	1.1.1. (ζ)	Άρθρο 37 παρ. 4.6.γ ΚΠΗΕ

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (5)

II. Συχνότητα τιμολόγησης και παροχή πληροφοριών τιμολόγησης	Οδηγία 2019/944 Παράρτημα Ι	Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται περιοδικά και ανά δύο μήνες κατά ανώτατο όριο, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή, και πρέπει να εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.</li> </ul>	2	Άρθρο 29 παρ. 5 και 37 παρ. 1 ΚΠΗΕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Για τους Πελάτες με μη ωριαίο μετρητή, πρέπει να είναι συμβατή με την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης ώστε να είναι δυνατή η εκκαθάριση.</li> </ul>		Εγχειρίδιο Μετρητών και Μετρήσεων του Κώδικα Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ (άρθρα 8,9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η περίοδος συλλογής των μετρήσεων των μη τηλεμετρούμενων μετρητών από το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής δεν δύναται να είναι μεγαλύτερη των έξι (6) μηνών, και πρέπει να είναι πολλαπλάσια του ενός (1) μήνα.</li> </ul>		

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (6)

## III. Ανάλυση της τιμής για τους τελικούς πελάτες

Οδηγία 2019/944 Παράρτημα Ι	Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία
3	Άρθρο 37 παρ. 4.9 ΚΠΗΕ
	Άρθρο 37 παρ. 4.14 ΚΠΗΕ
	Άρθρο 37 παρ. 4.10, 4.11, 4.12 ΚΠΗΕ

- A. Χρεώσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας (Ανταγωνιστικό Σκέλος)**
- B. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις (Μη Ανταγωνιστικό Σκέλος )** και τρόποι ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων
- Χρεώσεις για τη χρήση του Συστήματος/ του Δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αντιστοιχού Διαχειριστή
  - Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας
  - Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων
  - Τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη.
- Γ. Λοιπές χρεώσεις/ φόροι/ τέλη, όπως προσδιορίζονται στην κείμενη νομοθεσία**
- Δ. Το ποσό της εγγύησης** που έχει κατατεθεί
- Ε.** Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, με αναφορά στην αντιστοιχη παραβίαση, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου.
- ΣΤ.** Τυχόν προηγούμενες **ανεξόφλητες οφειλές**, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.
- Z.** Το **συνολικό οφειλόμενο ποσό**, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.



# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης (7)

## IV. Πρόσβαση σε συμπληρωματικές πληροφορίες για το ιστορικό της κατανάλωσης

Οδηγία  
2019/944  
Παράρτημα

Πρωτογενής/  
δευτερογενής  
νομοθεσία

4

Άρθρο 37  
παρ. 4.15

- **Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης**, ιδίως σύγκριση με την κατανάλωση κατά την αντίστοιχη περίοδο χρέωσης του αμέσως προηγούμενου έτους ή την εξέλιξη ανά περίοδο χρέωσης του κυλιόμενου μέσου όρου κατανάλωσης κατά το τελευταίο 12μηνο, καθώς και για Μικρούς Πελάτες, **συγκριτικά στοιχεία** της κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με καταναλώσεις τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά.
- **Για την περίπτωση ευφύων συστημάτων μέτρησης:**
  - α) σωρευτικά στοιχεία τουλάχιστον για τα τρία (3) προηγούμενα έτη ή για την περίοδο από την έναρξη της σύμβασης προμήθειας εάν αυτή είναι μικρότερη, τα οποία αντιστοιχούν στις χρονικές περιόδους για τις οποίες υπάρχουν συχνά τιμολογιακές πληροφορίες, β) λεπτομερή στοιχεία για το χρόνο χρήσης για οποιαδήποτε ημέρα, εβδομάδα, μήνα και έτος, τα οποία κοινοποιούνται στον τελικό καταναλωτή μέσω του διαδικτύου ή της διεπαφής του μετρητή τουλάχιστον για το διάστημα των τελευταίων είκοσι τεσσάρων (24) μηνών ή για την περίοδο από την έναρξη της σύμβασης προμήθειας εάν αυτή είναι μικρότερη.*

Άρθρο 12 Ν.  
4342/2015 (Α'  
143)

# Λογαριασμός κατανάλωσης και πληροφορίες τιμολόγησης <sup>(8)</sup>

<b>V. Κοινοποίηση των ενεργειακών πηγών:</b>	<b>Οδηγία 2019/944 Παράρτημα</b>	<b>Πρωτογενής/ δευτερογενής νομοθεσία</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Πληροφορίες για την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό μίγμα του Προμηθευτή, καθώς και</li><li>• τις αντίστοιχες περιβαλλοντικές επιπτώσεις, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Η συμβολή των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και της Συμπαραγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) στο μίγμα καυσίμου αποδεικνύεται με την παρουσίαση των στοιχείων ανάκλησης των αντίστοιχων εγγυήσεων προέλευσης με σκοπό την απόδειξη προς τον τελικό καταναλωτή του ποσοστού ή της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ ή ΣΗΘΥΑ.</li></ul>	5	Άρθρο 37 παρ. 4 και 12 παρ. 3 ΚΠΗΕ



# Υποδείγματα λογαριασμών κατανάλωσης



**nrg**  
NRG SUPPLY AND TRADING ENERGY AND OTHER SERVICES  
ΕΑΡΑ: Α. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 168 ΚΑΙ ΣΦΟΚΛΕΟΥΣ, ΜΑΡΟΥΣΙ, 15125  
ΑΦΜ: 999102480, ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΔΗΧΩΝ  
Τ: 18101, F: 210 960 0021  
E: ca@nrgprovider.com  
www.nrg.gr



18101

**Στοιχεία Πελάτη**

**Λογαριασμός Χαμηλής Τάσης-Ηλεκτρικής Ενέργειας**

Τιμολόγιο:  
Ειδική Κατηγορ. Πελάτ  
Αρ. Παροχής:  
Διανοη Μετρητή:  
ΑΦΜ:  
ΔΟΥ:  
Κωδικός Εταιρείου:  
Λογίμιος Συμβολαίου:  
Α/Α Λογαριασμού:  
Αρ. Παραστατικού:  
Ημερομηνία έκδοσης Εγγύηση:

**Κατηγορία Πελάτη/  
Ονομασία Τιμολογίου**

Κωδικός Πληρωμής **RF74902558000071334901002**

Τηλέφωνο ΔΕΔΔΗΕ: (Πληρωστές, Βάθες, Καταμέτρηση) **11500**

**ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗΣ!**

Παρουσιάζονται ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενους λογαριασμούς. Παρακαλούμε προχωρήστε σε άμεση εξόφληση, διαφορετικά η παροχή σας κινδυνεύει με διακοπή ηλεκτροδότησης. Αν έχετε ήδη προχωρήσει σε εξόφληση, παρακαλούμε αγνοήστε το συγκεκριμένο μήνυμα.

**ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ**

Περίοδος Κατανάλωσης 24/03/2021-22/07/2021  
Ημέρες: 121  
Επόμενη Καταμέτρηση: 24/11/2021  
Καταχώρηση Της Ενδείξης: -

**ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ 211,00€**

**ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ 25/08/2021**

**Συνοπτικός Λογαριασμός**

Αξία Ρεύματος προ ΦΠΑ:	240,95€
Μείον Αξία Ρεύματος Έναντι:	-110,82€
ΦΠΑ (6%):	7,81€
Εθνικό Τέλος 5% (ΔΕΤΕ):	1,04€
Τέλος υπέρ ΕΡΤ:	2,89€
Δημοτικό Τέλη:	14,39€
Τόκοι Υπερμετρίας & Χαρτόσημο:	0,01€
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ:</b>	<b>156,24€</b>
Προηγούμενο υπόλοιπο:	54,76€



**nrg** τάση για καλύτερη ζωή

Σελίδα 1/2



**Στοιχεία Πελάτη**



18101

**Α. Χρέωση Ηλεκτρικού Ρεύματος**

Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας: 1521kWhx0,0780€/kWh	118,64€
Χρέωση Νυκτερινής Ενέργειας: 372kWhx0,06610€/kWh	24,56€

**Τρόποι Πληρωμής**

1. Στις τράπεζες Eurobank Ergasias και Νέα Τραπεζομ. Τραπεζών, γίνεις δόσεις με τη χρήση του κεντρικού λογαριασμού με τους ακόλουθους τραπεζικούς:

- Με πληρωμή ενστάλη μέσω τραπεζικού λογαριασμού
- Με αμεσητή ή χρεώση τραπεζικού λογαριασμού στο ταμείο
- Μέσω web banking
- Μέσω phone banking

2. Σε όλες τις συνεργαζόμενες τράπεζες:

- Στο καταστήματα με χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού ή με κερταλά (επιπέσει η χρήση τραπεζικού λογαριασμού στην έκδοση τραπεζά και άλλα αναγκαία ή χρήση του κεντρικού λογαριασμού)
- Με Πόγια Ενστάλη μέσω του τραπεζικού σας λογαριασμού
- Μέσω web banking
- Μέσω phone banking

\*Μην ξεχνάτε να βρείτε αναλυτικό κατάλογο των Συνεργαζόμενων Τραπεζών στο [www.nrgprovider.com](http://www.nrgprovider.com).

Το τραπεζικό έσοδο - επιβαρύνοντας ακολουθούν την τραπεζοαγορά ποσότητα της κάθε τράπεζας.

3. Μέσω της ηλεκτρονικής www.nrgenergy.gr της τράπεζας Eurobank

**Επιπρόσθετες Πληροφορίες**

- Σε περίπτωση ανεπάρκειας εξόφλησης του λογαριασμού σας, επιβαρύνεται με τους νόμιμους τόκους υπερμετρίας.
- Σε περίπτωση ανεπάρκειας εξόφλησης λογαριασμού που συμπεριλαμβάνει ανεξόφλητο υπόλοιπο από προηγούμενους λογαριασμούς, η παρ δροσική το δικαίωμα να προβεί στις νόμιμες ενέργειες διακοπής της ηλεκτροδότησης του συγκεκριμένου οικιακού καδός και στην καταγγελία της σύμβασης, σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

**Ενδείξεις Μετρητή**

Αρ. Μετρητή	Κωδικός	Καταμέτρηση		Προσθ kWh	Κατανάλωση
		Προηγούμενη	Διαφορά		
T1542537	01	25935	2444	0	1021
T1542537	03	19490	1918	372	0

Συνφ. (αγός kWh) Σύντ.Μίστοση Σύντ.Χρηστ. cost ΧΖ (kW)

**38 \$**

**Ανάλυση Χρεώσεων Για ΔΗΜΟ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ**

Δημοτικό Τέλη (€):	85	1,28	29/365	=	8,64€		
Δημοτικός Φόρος (€):	85	0,44	29/365	=	2,07€		
Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (€):	50	1500,00	0,70	0,00035	29/365	=	2,79€
Αναδρομικά:							0,00€
<b>Σύνολο(€):</b>							<b>14,39€</b>

ΕΡΤ: Ημερ. ΕΡΤ x Μηνιαία Αξία - Μόνη Έσοδη =  
121/365 x 36,00 - -9,07 = 2,88€

**Β. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Εθνικό Σύστημα Μεταφοράς ΗΕ:	0,75€
Εθνικό Δίκτυο Διανομής ΗΕ:	38,43€
Υπερμετρίας Κοινής Οφειλής:	13,06€
Λοιπές Χρεώσεις:	0,14€

**Σύνολο αξία ρυθμιζόμενων χρεώσεων προ ΦΠΑ: 61,38€**

**Γ. Λοιπές Επιβαρύνσεις**

Εθνικό Τέλος Μίσθσης Εκπομπών Λεβητών Ρύπων:	32,19€
ΕΦΚ 1553kWhx0,0170€/kWh	4,16€
ΕΦΚ 1553kWhx0,00220€/kWh	4,16€

**Σύνολο αξία λοιπών επιβαρύνσεων προ ΦΠΑ: 36,34€**

**Σύνολο Χρέωσης προ ΦΠΑ (Α+Β+Γ) 240,95€**

**Ανάλυση Χρεώσεων Για ΔΗΜΟ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ**

Δημοτικό Τέλη (€):	85	1,28	29/365	=	8,64€		
Δημοτικός Φόρος (€):	85	0,44	29/365	=	2,07€		
Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (€):	50	1500,00	0,70	0,00035	29/365	=	2,79€
Αναδρομικά:							0,00€
<b>Σύνολο(€):</b>							<b>14,39€</b>

ΕΡΤ: Ημερ. ΕΡΤ x Μηνιαία Αξία - Μόνη Έσοδη =  
121/365 x 36,00 - -9,07 = 2,88€

Σελίδα 2/2

# Υποδείγματα λογαριασμών κατανάλωσης

Προμηθευτής

- Μην καταβάλετε χρήματα στο φορέα του παρόντος
- Ζητείστε ταυτότητα
  - Δυνατότητα εξόφλησης σε ταχυδρομεία, Τράπεζες, σημεία εξυπηρέτησης ή με πιστωτική κάρτα στο [www.gpp.az](http://www.gpp.az)
  - Η ηλεκτροδότηση θα διακοπεί εάν το ποσό δεν εξοφληθεί εντός του προβλεπόμενου στο νόμο διαστήματος
  - Η μέτρηση καλύπτει 1 μήνα
  - Το ισχύον τιμολόγιο εφαρμόζεται από το Δεκ. 2016 σύμφωνα με την απόφαση του Συμβουλίου Τιμολόγησης
  - Παρακαλείσθε για την εμπρόθεσμη εξόφληση
  - Ιστοσελίδα
  - Γραμμή επικοινωνίας
  - Ημερομηνία

BİLDİRİS XƏBƏRDARLIQ

**AZƏRİŞİQ**  
AÇIQ BƏHMDAR CƏMIYYƏTI

Müqavilə No : ██████████  
Abunə Kodu : ██████████  
Adı Soyadı : ██████████  
Ünvanı : ██████████

Sayğac nomrası : 19666381M1226679  
Sən Göstərici : 5643 12.10.2021  
Əvvəlki Göstərici : 5444 10.09.2021  
Sarflıyət (kvts) : 199

Limitli(300kvts qədər)	Tarif	Kvts	Məbləğ
Limitsiz(300kvts artıq)	0.07	199	13.93
	0.11	0	0.00

Məbləğ (ƏDV-İ) : 13.93  
Üstüq Borc : 0  
Sən ödənilən : 28.26AZN 30.09.2021

**Ödəniləcək məbləğ: 13.93**

- Bildiris təədin edən şəxsə heç bir şəkildə pul ödəməyin.
- Bildiris təədin edən şəxsdən vəsiqəsini soruşun.
- Ödənişləri istənilən poçt və bank, ödəniş nəticələri, müstəqil xidməti mərkəzində heç yolla, [www.gpp.az](http://www.gpp.az) internet ünvanına daxil olmaqla isə ödəniş kartları vasitəsi ilə apara bilərsiniz.
- Hesablamış elektrik enerjisinin haqqı qanunvericiliklə müəyyən olunmuş müddətdə ödənilmədikdə elektrik enerjisinin verilişi dayandırılacaqdır!
- Sayğac göstəricisinin oxunması lay müddətində həyata keçirilir.
- Yeni tarif fərqi Tarif Surəsinin qərarına əsasən 01.12.2016-cı il tarixdən etibarən istifadə edilən elektrik enerjisində tətbiq edilmişdir.

Xəftis edirik borcunuzu vaxtında ödəyin  
Səxt : [www.azerişiq.az](http://www.azerişiq.az) 199 Çağrı Mərkəzi  
Enerji Satışı üzrə Qaynar Xətt : 440 44 04  
Texniki Səha üzrə Qaynar Xətt : 440 29 21  
Nəzarətçi adı: Musayev Sarxan Akif TM : TM 1447-1  
Tarix: 12.10.2021 12:11:34

BirBank ilə ödə! Hesab.az ilə ödə!

Στοιχεία Πελάτη και αριθμός συμβολαίου

Αριθμός μετρητή:  
Τελευταία καταμέτρηση:  
Προηγούμενη καταμέτρηση:  
Κατανάλωση (kWh):  
Εντός ορίου χρέωση (μέχρι 300 KWh)  
Εκτός ορίου χρέωση (> 300 KWh)  
Πληρωτέο ποσό με ΦΠΑ:  
Ληξιπρόθεσμες οφειλές:  
Τελευταία πληρωμή:

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ:

# Έντυπο Υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας

► Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα κάθε Προμηθευτή με σκοπό την πληροφόρηση των πελατών για:

α. Την **παροχή υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας** που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές, σχετικές **χρεώσεις**, καθώς και στις υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη,

β. **Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου**, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

γ. **Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας**, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και σχετικών ρητρών.

δ. **Περιγραφή προϋποθέσεων και διαδικασιών ένταξης σε Βασικές και Ειδικές κατηγορίες Πελατών**, και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.

ε. Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με **τροποποίηση των όρων της Σύμβασης** και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.

στ. Τη **διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών** που προβλέπεται από τον Προμηθευτή, και σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.

ζ. Περιγραφή **άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών** και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας

η. Τη **διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή**.

# Εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης (1)

## Έκαστος Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας:

- ▶ προσφέρει **ηλεκτρονική τιμολόγηση και δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών**
- ▶ παρέχει στους τελικούς καταναλωτές **ατελώς** όλους τους λογαριασμούς και τις πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και δωρεάν πρόσβαση στα στοιχεία για την κατανάλωσή τους, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.
- ▶ παρέχει τη **δυνατότητα ευρείας επιλογής τρόπων πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης**, όπως, ενδεικτικά, στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, μέσω ταχυδρομείου, τραπεζών ή άλλων δικτύων. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διασφαλίζει ότι διατίθεται σε κάθε Πελάτη του μία τουλάχιστον δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών ατελώς, ακόμη και μετά τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης.
- ▶ δύναται να προσφέρει **δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις**, είτε βάσει ειδικών όρων που συμφωνούνται στη Σύμβαση είτε ειδικώς σε Πελάτες οι οποίοι είναι πιθανόν να αντιμετωπίζουν δυσχέρεια ή αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών: Τα προγράμματα αυτά:
  - i. καθορίζουν κατ' ελάχιστον το πλήθος των περιοδικών πληρωμών και τη συχνότητα αυτών, το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται, καθώς και υπολογισμό της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις
  - ii. Για την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ Πελατών, υποχρεούται να θέτει διαφανή και εύκολα επαληθεύσιμα κριτήρια εφαρμογής των προσφερόμενων προγραμμάτων
  - iii. πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε ηλεκτρική ενέργεια εκάστου Πελάτη.

# Εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης (2)

## ► Προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών κατανάλωσης

- i. στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του
- ii. Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή του, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων
- iii. Κατόπιν αποδοχής σχετικών αντιρρήσεων του Πελάτη

## ► Προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες, σε περίπτωση που ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας:

- i. Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού.
- ii. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.
- iii. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη

## ► δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να καταγγείλει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας.



# Υπηρεσία εξυπηρέτησης Πελατών

Καθήκοντα/  
αρμοδιότητες:

- Παροχή πληροφοριών και απαντήσεις σε αιτήματα Πελατών σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
- Επεξεργασία των αιτήσεων για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα Πελατών, συμπεριλαμβανομένων και αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του Πελάτη.
- Παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.
- Τήρηση του Παραρτήματος Ι ΚΠΗΕ «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη»

# Αλλαγή Προμηθευτή

**Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας.** Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη.

Ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

**Η αλλαγή Προμηθευτή δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την υποχρέωση τήρησης των συμβατικών του δεσμεύσεων.** Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής δύναται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.

# **B. Ενίσχυση και προστασία του Καταναλωτή**

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΖΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*

*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Τυποποιημένα Έντυπα Προμηθευτών

- ▶ Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.
- ▶ **Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας** (ανά Κατηγορία Πελατών).
- ▶ Έντυπο εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη.
- ▶ **Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.**
- ▶ Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
- ▶ Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης σύμβασης από απόσταση.
- ▶ Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.
- ▶ Έντυπο **υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.**
- ▶ Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.
- ▶ Έντυπο **αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.**
- ▶ Έντυπο εξουσιοδότησης για διακοπή ηλεκτροδότησης.
- ▶ Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης.
- ▶ Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας.
- ▶ Έντυπο για τη προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξης τους σε αυτή τη κατηγορία.

# Ευάλωτοι Πελάτες

Ειδικές προθεσμίες για την εξόφληση του λογαριασμού κατανάλωσης και για την εντολή απενεργοποίησης και καταγγελία της σύμβασης προμήθειας

Έντυπο για τη προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξης τους σε αυτή τη κατηγορία

(α) ειδική τηλεφωνική γραμμή για την εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών (β) ειδικά μέτρα για Πελάτες με προβλήματα κινητικά, όρασης και ακοής

Οι Προμηθευτές ειδοποιούν τους Πελάτες οι οποίοι είναι επιλέξιμοι για την παροχή ειδικών όρων εξόφλησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης

Απαγορεύεται η άσκηση εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή η καταγγελία σύμβασης προμήθειας από Νοέμβριο – Μάρτιο και Ιούλιο - Αύγουστο

# Διαδικασία επίλυσης διαφορών

- ▶ Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον **Συνήγορο του Καταναλωτή**, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.
- ▶ Σε περίπτωση **διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης**, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:
  - **α.** Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται
  - **β.** Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαινεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται
  - **γ.** Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν
  - **δ.** Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδικώς, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσα.

# Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - ΡΑΕ

- Ασκεί την **εποπτεία της εφαρμογής των μέτρων προστασίας των Πελατών**, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Είναι αρμόδια για την **εξέταση ερωτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών** κατά των κυρίων και των διαχειριστών των Συστημάτων και των Δικτύων Διανομής Ενέργειας, καθώς και κατά των επιχειρήσεων που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες, για παράβαση των υποχρεώσεων τους. Δεν εξετάζονται από τη ΡΑΕ ζητήματα που αφορούν σε αστικής ή εμπορικής φύσεως διαφορές.
- **Ανέπτυξε νέα ηλεκτρονική εφαρμογή για την υποστήριξη των καταναλωτών: την “Πλατφόρμα Ενημέρωσης & Υποστήριξης Καταναλωτών – “myRAE” για την:**
  - ▶ **υποβολή φόρμας παραπόνων** προς τους Διαχειριστές Δικτύων και τους Παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου (με ενσωμάτωση χαρακτηριστικών chat και εύκολης ανταλλαγής εγγράφων)
  - ▶ **ενημέρωση για ανακοινώσεις και δημόσιες διαβουλεύσεις της Αρχής**
  - ▶ **συμμετοχή σε έρευνες ικανοποίησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τη ΡΑΕ, τους Διαχειριστές δικτύων και τους Παρόχους ενέργειας**

# Πλατφόρμα Ενημέρωσης & Υποστήριξης Καταναλωτών – “myRAE”

The screenshot shows the myRAE website interface. The browser address bar displays 'my.rae.gr/consumer/index'. The page features a navigation menu on the left with options like 'Αρχική', 'Τα αιτήματά μου', and 'Ολοκληρωμένα Αιτήματα'. The main content area is titled 'Υποβλημένα αιτήματα' and includes a search bar with 'Αναζήτηση' and a dropdown for 'Εμφάνιση Αιτημάτων ανά: 10'. Below this is a table with columns for 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ', 'ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ', 'ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ', and 'ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ'. The table currently shows 'No matching records found'. At the bottom of the table, it states 'Εμφανίζονται 0 καταχωρήσεις'. There are also buttons for 'Νέο αίτημα', 'Προβολή όλων', 'Υποβολή Αιτήματος', and 'Παρακολούθηση διαβουλεύσεων'. The footer includes 'Copyright © 2021' and system information like '15°C Αίθριος' and '3/10/2021'.



# Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών

**Οδηγία 2019/944:** Οι οικιακοί πελάτες και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις με αναμενόμενη ετήσια κατανάλωση κάτω από 100 000 kWh πρέπει να έχουν δωρεάν πρόσβαση τουλάχιστον σε ένα εργαλείο σύγκρισης των προσφορών των προμηθευτών, περιλαμβανομένων των προσφορών για συμβάσεις δυναμικής τιμολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας

## Διαδικτυακή εφαρμογή της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας:

αφορά τιμολόγια Μικρών Πελατών Χαμηλής Τάσης ηλεκτρικής ενέργειας και τα οικιακά και εμπορικά τιμολόγια Τελικών Πελατών φυσικού αερίου

αποτυπώνει και να συγκρίνει το συνολικό κόστος του ανταγωνιστικού σκέλους των προσφερόμενων τιμολογίων

υπολογίζει και το κόστος των ρυθμιζόμενων χρεώσεων που συναρτώνται με την κατανάλωση ενέργειας

ενσωματώνει και τις εκπτώσεις των δικαιούχων του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ)

*Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΣΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ*



*Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2021*

# Συμπεράσματα – Προτάσεις: Κοιτάζοντας μπροστά

- ▶ **Οι λογαριασμοί κατανάλωσης αποτελούν σημαντικά εργαλεία των Καταναλωτών** για την αξιολόγηση της κατανάλωσής τους και τη λήψη αποφάσεων για τον προϋπολογισμό τους και το περιβάλλον.
- ▶ Οι λογαριασμοί κατανάλωσης πρέπει να είναι ακριβείς, σαφείς, κατανοητοί, ευσύνοπτοι και φιλικοί προς το χρήστη. Άλλες πληροφορίες θα πρέπει να διατίθενται είτε αναγραφόμενες στους λογαριασμούς, είτε σηματοδοτούμενες σε αυτούς είτε συνοδεύοντάς τους, όπως με παραπομπή στην πηγή όπου ο τελικός πελάτης να μπορεί να βρει εύκολα τις πληροφορίες αυτές, είτε πρόκειται για ιστότοπο, είτε για εφαρμογή, είτε για άλλο μέσο.
- ▶ Θα πρέπει να δοθεί **έμφαση στην προσηκουσα εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας ώστε οι Καταναλωτές να επωφεληθούν** από τις διατάξεις που αφορούν την ενίσχυση και προστασία τους.
- ▶ **Στο μέλλον προβλέπονται πρόσθετες υπηρεσίες στον τομέα της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας**, όπως η φόρτιση ηλεκτρικών οχημάτων, η απόκριση ζήτησης και η διαχείριση της κατανάλωσης, που θα επηρεάσουν το σχεδιασμό των λογαριασμών κατανάλωσης, τις παρεχόμενες πληροφορίες και τον τρόπο με τον οποίο αντανακλούν τις συμβατικές σχέσεις.

# Πηγές

- CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 of 23 March 2021), available at: <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/5f7bcb34-ae39-086d-58b3-5fd0cecf4039>
- Electricity and Gas Retail market design, with a focus on supplier switching and billing – Guidelines of Good Practice (C11-RMF-39-03 of 24 January 2021), available at: <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/a13bb49a-f875-1bd0-785b-470d3291ef87>
- Consumer study on “Precontractual information and billing in the energy market –improved clarity and comparability”, Final report (2018), available at [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/final\\_report\\_2\\_july\\_2018.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/final_report_2_july_2018.pdf)
- European Commission (2016), “Impact assessment”. Report. SWD (2016) 410 Final, available at: [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=SWD\(2016\)410&lang=en](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=SWD(2016)410&lang=en)
- L. 4001/2011 (Gov. Gazette A’ 179), as applies
- L. 4342/2015 (Gov. Gazette A’ 143), as applies
- Electricity Supply Code (Gov. Gazette B’ 832/09.04.2013), as applies
- Natural Gas Supply Code (Gov. Gazette B’ 1960/01.06.2018), as applies
- Meters and DSO Measurements Manual of the Electricity DSO Code (Gov Gazette B’ 370/07.02.2020), as applies
- Regulation for Natural Gas Distribution Network measurements (Gov. Gazette B’ 2794/30.06.2021), as applies

**Ευχαριστώ πολύ  
για την προσοχή σας!**

**Ερωτήσεις - Συζήτηση**