

Διαδικτυακή Ενημερωτική Ημερίδα της ΕΚΠΟΙΖΩ υπό την Αιγίδα της ΡΑΕ (25.10.2021)  
«Τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας και προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών»

## Προϋποθέσεις διαφάνειας στην τιμολόγηση ενέργειας

Τα νέα εργαλεία της ΡΑΕ ([www.energycost.gr](http://www.energycost.gr), <https://my.rae.gr/>)

**Μαρία Ψάλτη**, Δικηγόρος – Ειδική Επιστήμονας, Νομική Υπηρεσία - Προϊσταμένη του Τμήματος Β΄, Γραφείο Προέδρου

**Βασίλης Προβατόπουλος**, Στέλεχος της Δ/σης Ρύθμισης & Εποπτείας Ενεργειακών Αγορών Λιανικής & Καταναλωτών

**Χρήστος Τολιόπουλος**, Στέλεχος της Δ/σης Ρύθμισης & Εποπτείας Ενεργειακών Αγορών Λιανικής & Καταναλωτών

# Η αρχή της διαφάνειας ως κινητήριο μοχλός της ενδυνάμωσης του καταναλωτή: Ενωσιακό Πλαίσιο

## Οδηγία 2019/944 – Άρθρο 1

«Η παρούσα οδηγία θεσπίζει κοινούς κανόνες που αφορούν την παραγωγή, τη μεταφορά, τη διανομή, την αποθήκευση και την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, **καθώς και την προστασία των καταναλωτών**, με στόχο τη δημιουργία πραγματικά ολοκληρωμένων, ανταγωνιστικών, επικεντρωμένων στον καταναλωτή, ευέλικτων, δίκαιων και διαφανών αγορών ηλεκτρικής ενέργειας στην Ένωση.

Με την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων μιας ολοκληρωμένης αγοράς, η παρούσα οδηγία έχει στόχο να **διασφαλίσει οικονομικά προσιτές, διαφανείς τιμές και κόστος ενέργειας για τους καταναλωτές**, υψηλό βαθμό ασφάλειας του εφοδιασμού και την ομαλή μετάβαση σε ένα ενεργειακό σύστημα χαμηλών ανθρακούχων εκπομπών.

Ορίζει βασικούς κανόνες για την οργάνωση και λειτουργία του ενωσιακού τομέα ηλεκτρικής ενέργειας, **ιδίως κανόνες για την ενίσχυση της θέσης και την προστασία των καταναλωτών**, για την ανοικτή πρόσβαση στην ολοκληρωμένη αγορά, για την πρόσβαση τρίτων μερών στις υποδομές μεταφοράς και διανομής, κανόνες διαχωρισμού, και κανόνες για την ανεξαρτησία των ρυθμιστικών αρχών στα κράτη μέλη

[...]

# Οδηγία 2019/944

- εισαγ. παραγρ. 22: «Τα κράτη μέλη θα πρέπει να φροντίζουν ώστε οι οικιακοί πελάτες και, όπου κρίνεται σκόπιμο από τα κράτη μέλη, οι μικρές επιχειρήσεις να απολαύουν του δικαιώματος εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια συγκεκριμένης ποιότητας σε σαφώς συγκρίσιμες, διαφανείς και ανταγωνιστικές τιμές.».
- εισαγ. παραγρ. 33: «Διάφοροι παράγοντες σήμερα εμποδίζουν τους καταναλωτές να έχουν πρόσβαση, να κατανοούν και να ενεργούν βάσει των διαφόρων διαθέσιμων πηγών πληροφόρησης για την αγορά.».
- εισαγ. παραγρ. 35: «[...] Τα εργαλεία [σύγκρισης τιμών] δύνανται να συμβάλουν στην ορθή εξισορρόπηση της ανάγκης για σαφή και περιεκτική πληροφόρηση και της ανάγκης για πλήρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση [...] και οι πληροφορίες που παρέχονται σε τέτοια εργαλεία να είναι αξιόπιστες, αμερόληπτες και διαφανείς. [...]».
- εισαγ. παραγρ. 56: «Βασική πτυχή της προμήθειας των πελατών είναι η πρόσβαση σε αντικειμενικά και διαφανή δεδομένα που αφορούν την κατανάλωση. Επομένως, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα κατανάλωσής τους, τις συναφείς τιμές και τις δαπάνες εξυπηρέτησης, ώστε να μπορούν να ζητήσουν από τους ανταγωνιστές να υποβάλουν προσφορές βάσει των πληροφοριών αυτών. Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να έχουν το δικαίωμα ορθής ενημέρωσης σχετικά με την ενέργεια που καταναλώνουν. Οι προπληρωμές δεν θα πρέπει να θέτουν τους χρήστες σε δυσανάλογα δυσμενή θέση και τα διάφορα συστήματα πληρωμής δεν θα πρέπει να εισάγουν διακρίσεις. Η τακτική παροχή πληροφοριών [...] θα δημιουργήσει κίνητρα για εξοικονόμηση ενέργειας [...] και για την αλλαγή συμπεριφοράς. Από την άποψη αυτή, η πλήρης υλοποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ θα βοηθήσει τους καταναλωτές να μειώσουν το ενεργειακό κόστος τους.»

# Οδηγία 2019/944

Εισαγ. παραγρ. 48: «[...]. Κρίνεται, κατά συνέπεια, απαραίτητο να καταστούν οι λογαριασμοί σαφέστεροι και περισσότερο κατανοητοί και, ταυτόχρονα, να διασφαλιστεί ότι οι λογαριασμοί και οι πληροφορίες τιμολόγησης αναγράφουν ευκρινώς έναν περιορισμένο αριθμό σημαντικών πληροφοριών που είναι απαραίτητες ώστε οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να ρυθμίζουν την ενεργειακή τους κατανάλωση, να συγκρίνουν προσφορές και να αλλάζουν προμηθευτές. [...]

- **Κεφάλαιο III «ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ»**

- **Άρθρο 10 - Βασικά συμβατικά δικαιώματα**

Προσυμβατική Ενημέρωση – Σύναψη και Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας – Συμβατικοί Όροι  
**«Οι όροι πρέπει να είναι δίκαιοι και γνωστοί εκ των προτέρων.»**

**«Στους τελικούς πελάτες παρέχεται περίληψη των βασικών όρων της σύμβασης με εμφανή τρόπο και με περιεκτική και απλή διατύπωση».**

«Οι τελικοί πελάτες ειδοποιούνται δεόντως σχετικά με οποιαδήποτε πρόθεση τροποποίησης των συμβατικών όρων»

«Οι προμηθευτές παρέχουν στους τελικούς πελάτες διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και τους συνήθεις όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας»

«Οι προμηθευτές παρέχουν στους τελικούς πελάτες δίκαιους και διαφανείς γενικούς όρους και προϋποθέσεις οι οποίοι πρέπει να διατυπώνονται σε σαφή και κατανοητή γλώσσα [...] Οι πελάτες πρέπει να προστατεύονται από τις αθέμιτες και παραπλανητικές μεθόδους πώλησης.»

## Υποχρέωση διασφάλισης της ενδυνάμωσης του καταναλωτή (Obligation of Results, not just “Best efforts” or obligation of means)

### Άρθρο 18 - Τιμολόγηση και πληροφορίες τιμολόγησης

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι 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. [...]
4. Εάν η σύμβαση περιλαμβάνει μελλοντική αλλαγή προϊόντος ή τιμής ή έκπτωση, αυτό θα πρέπει να αναγράφεται στον λογαριασμό μαζί με την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η αλλαγή.
5. Τα κράτη μέλη ζητούν τη γνώμη των οργανώσεων καταναλωτών όταν εξετάζουν το ενδεχόμενο να επιφέρουν αλλαγές στις απαιτήσεις περιεχομένου του λογαριασμού.
6. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι λογαριασμοί και οι πληροφορίες τιμολόγησης πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις που καθορίζονται στο παράρτημα I.

### Παράρτημα I - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Συγκέντρωση όλων των κρίσιμων πληροφοριών σε διακριτό σημείο και ευκρινής αναγραφή τους.

**!!!** Ανατίθενται στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες « [...] για να καθορίσει [...] αμερόληπτες και διαφανείς διαδικασίες πρόσβασης σε δεδομένα μέτρησης και κατανάλωσης και σε δεδομένα που απαιτούνται για την αλλαγή προμηθευτή από τους πελάτες [...].» (εισαγ. παραγρ. 93).

# Συμβούλιο Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ενέργειας (CEER)

## “LET’S ASPIRE !”.

**CEER 2022-2025 Strategy: “Empowering consumers for the energy transition”** (Ref.: C21-SSG-06-05/10.6.2021)

Θεμέλιο της Στρατηγικής είναι το κοινό Όραμα που διακήρυξαν το CEER και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός των Καταναλωτών (The European Consumer Organisation / BEUC) «2030 Vision for Energy Consumers».

### Έξι Άξονες:

- 1. Affordability:** Οικονομικά προσιτή ενέργεια, μέσω της ανταπόκρισης των καταναλωτών στα κατάλληλα σήματα τιμών και της άντλησης ωφελειών από τη λειτουργία του υγιούς ανταγωνισμού
- 2. Simplicity: Σαφής, αξιόπιστη και ευχερώς κατανοητή πληροφόρηση για όρους τιμολόγησης και λογαριασμούς κατανάλωσης. Συγκρισιμότητα προσφορών.**
- 3. Protection:** Πλαίσιο προσαρμοσμένο στις ανάγκες του καταναλωτή (“fit-for-purpose”) – προστασία έναντι αθέμιτων – καταχρηστικών πρακτικών και πρόβλεψη δυνατότητας αποζημίωσης. Προστασία δεδομένων (cybersecurity – GDPR)
- 4. Inclusiveness:** Αποφυγή δημιουργίας «χάσματος» μεταξύ των καταναλωτών, ιδίως υπό το πρίσμα της ψηφιοποίησης της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.
- 5. Reliability:** Εμπιστοσύνη του καταναλωτή. Η ενέργεια συνιστά δημόσιο αγαθό – οι προμηθευτές έχουν ευθύνες και υποχρεώσεις που πρέπει να τις τιμούν – οι καταναλωτές δικαιούνται να βασίζονται σε αξιόπιστες εμπορικές διαδικασίες πληροφόρησης, τιμολόγησης, επίλυσης παραπόνων.
- 6. Empowerment:** Η ενδυνάμωση του καταναλωτή ως επιστέγασμα

# CEER Roadmap to 2025: Well-Functioning Retail Energy Markets

(Data 2019, Ref: C20-RMR-11-04-01/12.11.2020)

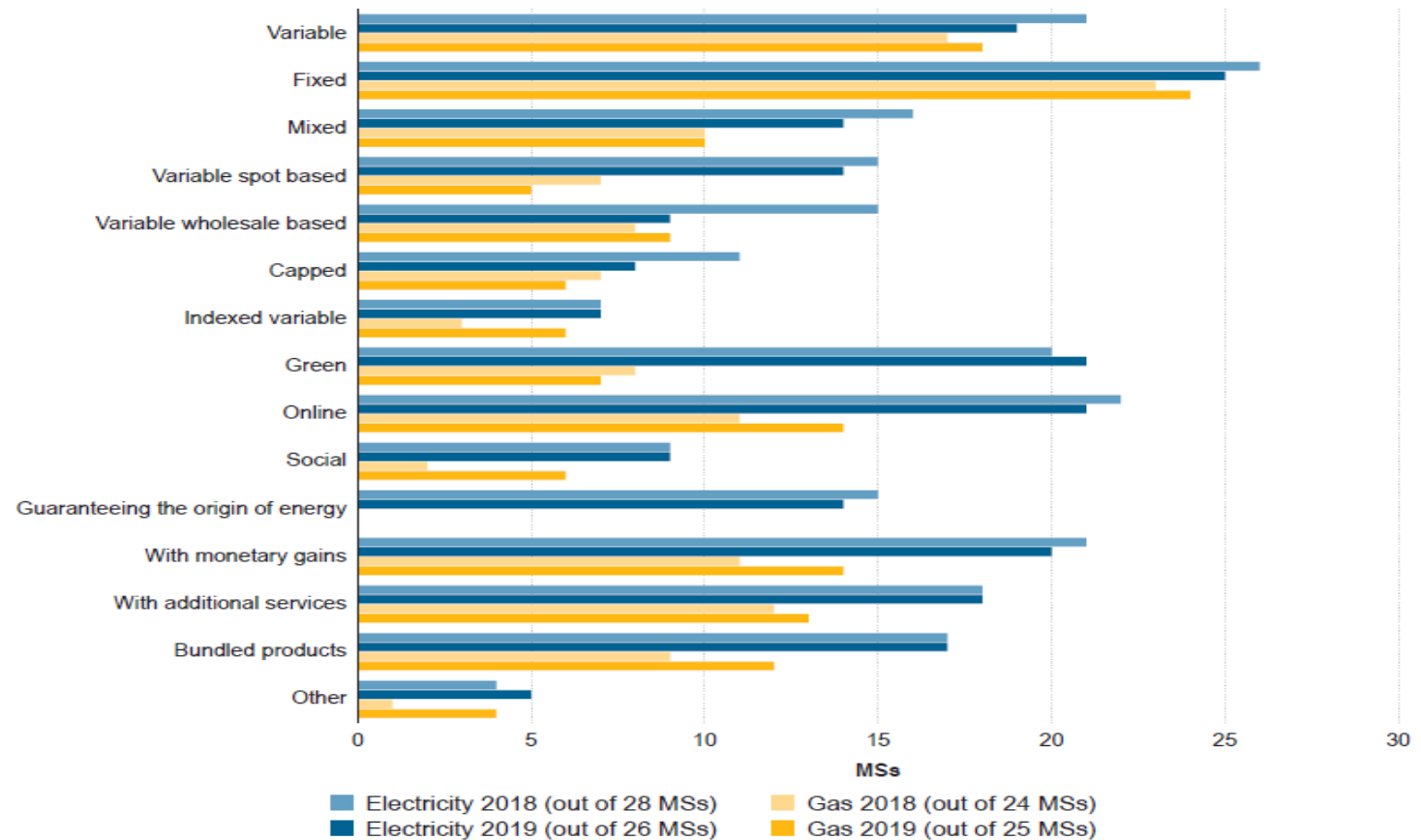
Βασικές κατηγορίες συμβάσεων / τιμολογίων

1. **Variable** (i.e., price paid per unit of electricity or gas used can change at any time);
- 2 **Fixed** (i.e., an offer that guarantees that the prices paid per unit of electricity or gas used will not change for a given period of time);
- 3 **Mixed** (i.e., based on both fixed and variable components);
- 4 **Variable spot based** (i.e., variable price based on the wholesale market spot price);
- 5 **Variable wholesale price based** (i.e., settled against monthly/weekly average wholesale price)
- 6 **Capped** (i.e., guarantees that the price paid per kWh for electricity or gas will not rise beyond a set level for a given period of time, but may go down – usually for this certainty consumers pay a small premium);
- 7 **Indexed variable** (i.e., similar to spot-based which is linked to wholesale, but linked for example to standard incumbent offer with guaranteed discount of X% or to retail price index);
- 8 **Green** (i.e., offers based on renewable generation resources like hydro, solar, wind, biomass etc. for electricity and biogas for gas);
- 9 **Online** (i.e., with savings/discount for managing accounts online, online billing);
- 10 **Social** (i.e., offers for vulnerable consumers);
- 11 With monetary gains (e.g., discount, supermarket vouchers, etc.);
- 12 With additional services (e.g., energy efficiency, boiler maintenance etc.);
- 13 Guaranteed origin of energy (any energy source other than green or country-specific).
- 14 Bundled products (e.g., in combination with telecommunication services)

**Table 5 Pricing options for 2018 identified by CEER**

# ACER Market Monitoring Report 2019: Energy Retail and Consumer Protection Volume (26.10.2020)

Figure 35: Number of MS where the offer type is available

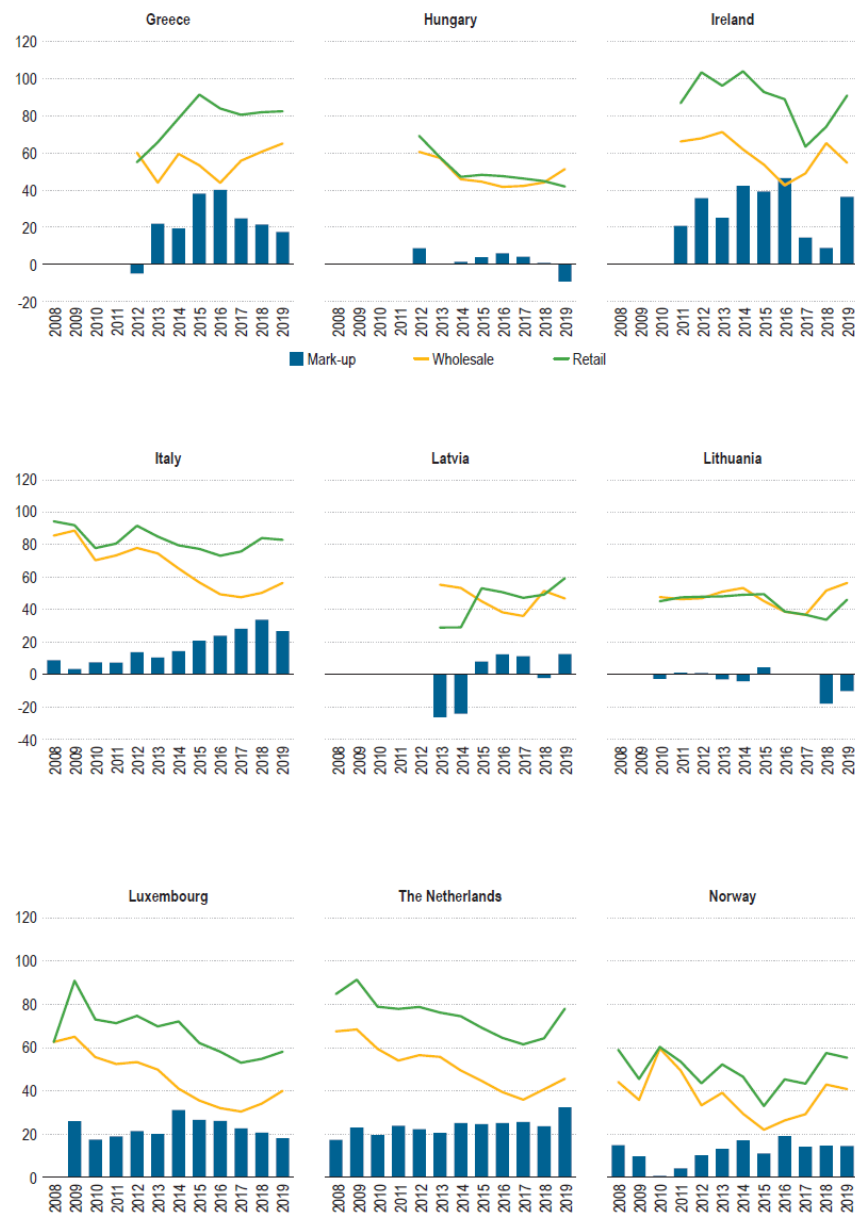


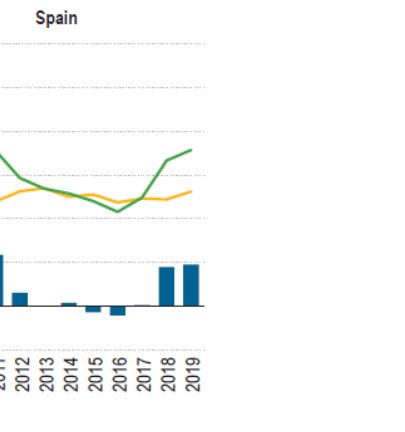
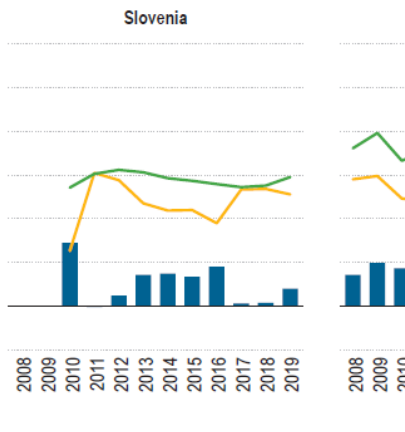
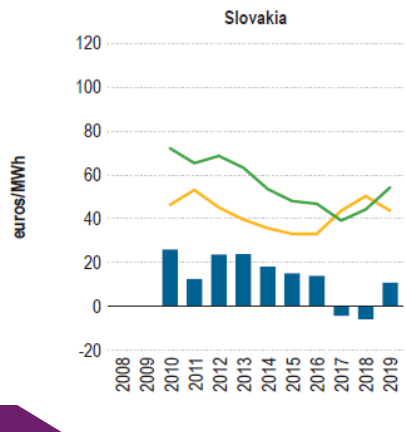
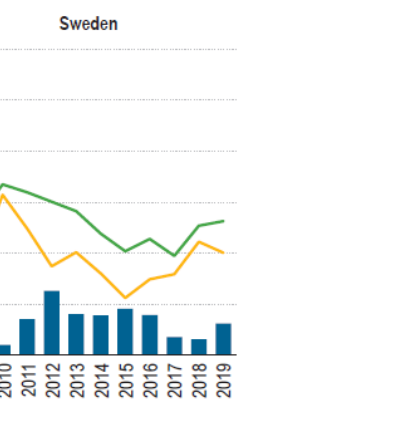
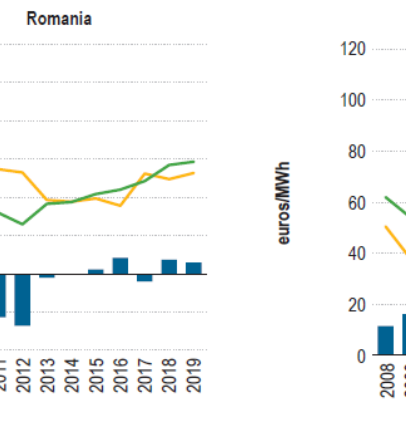
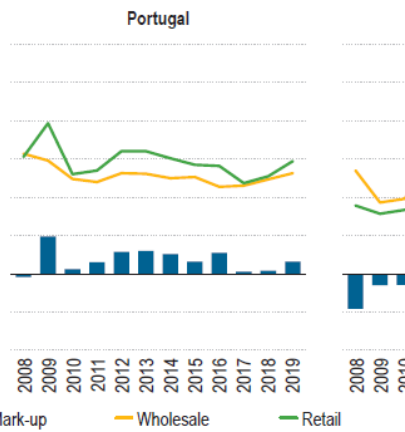
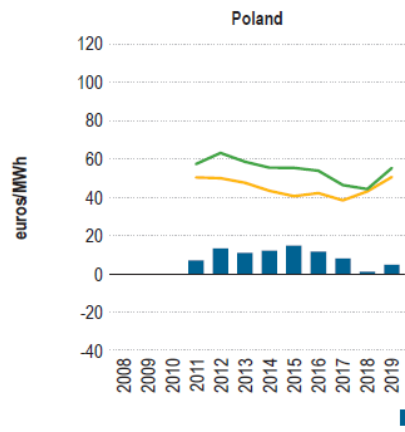
Source: CEER



# Annex 1: The relationship between retail and wholesale prices in electricity and gas markets for households by country

Figure A1-1: Responsiveness of the energy component of retail electricity prices to wholesale electricity prices an evaluation of mark-up in the household market from 2008 to 2019 (euros/MWh)





## Βέλτιστες Πρακτικές – Παραδείγματα άλλων κρατών – μελών

- **Regulated tariffs / Ρύθμιση Τιμών (Μάλτα, Γαλλία):** Δεν συνάδει με την Οδηγία (άρθρο 5: Τιμές προμήθειας βασιζόμενες στην αγορά).
- **Regulated contract terms / Καθορισμός συμβατικών όρων:** Ακόμα και στη Νορβηγία. Επίσης στην Ολλανδία, η ACM έχει ορίσει την τυποποιημένη σύμβαση κυμαινόμενου τιμολογίου

### ▪ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΤΙΜΩΝ

**Fatura Amiga, Πορτογαλία (ERSE):** Παραδείγματα λογαριασμών 10 παρόχων – επεξήγηση κατά τρόπο αναλυτικό και απλό.

- **Προώθηση της πρόσβασης των καταναλωτών στα δεδομένα κατανάλωσής τους**

**Portale Consumi, Ιταλία (ARERA):** Στο ιδιωτικό πεδίο ο ψηφιακά ταυτοποιημένος χρήστης αντλεί πληροφορίες για τα συμβατικά του δεδομένα (προμηθευτής, έναρξη και λήξη σύμβασης, τιμολόγιο), τα δεδομένα κατανάλωσης και το ενεργειακό του αποτύπωμα.

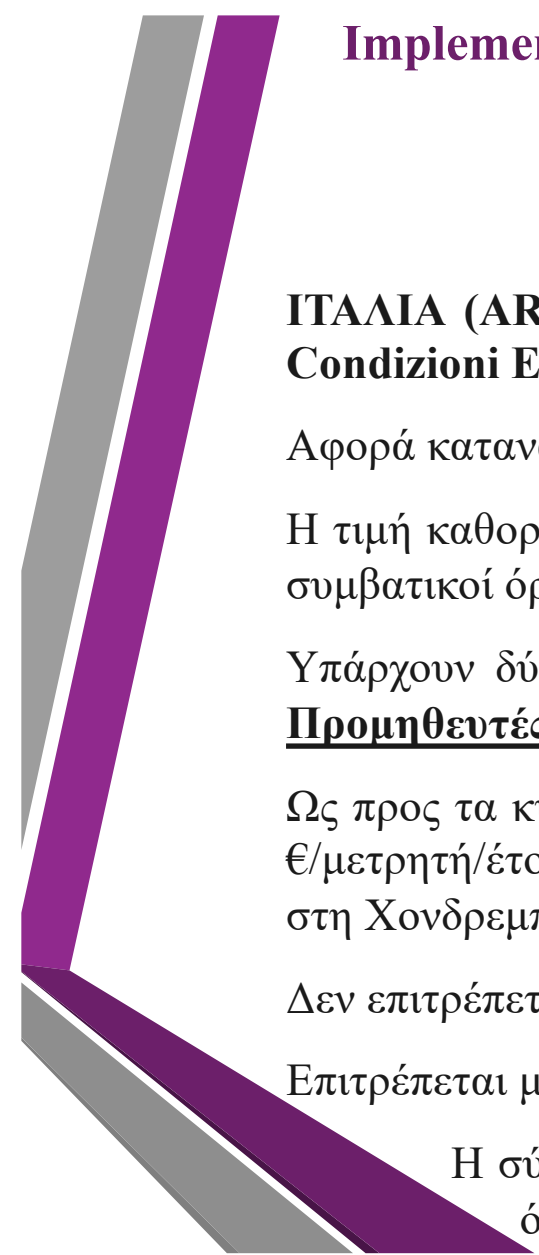
- **Προώθηση της αρχής της διαφάνειας**

→ Το παράδειγμα της Ιταλίας: Προϊόντα «PLACET»

→ Το παράδειγμα της Ολλανδίας: Κατευθυντήριες Γραμμές για τους λογαριασμούς

→ Το πείραμα της Δανίας

→ Κοινή θέση – στρατηγικός στόχος των Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ενέργειας



## Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package : Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019)

**ΙΤΑΛΙΑ (ARERA, Απόφαση 555/2017/R/com): Προσφορά «PLACET» («Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela»)**

Αφορά καταναλωτές ΧΤ (οικιακούς και μη)

Η τιμή καθορίζεται ελεύθερα από τον εκάστοτε Προμηθευτή – Οι όροι τιμολόγησης αλλά και οι συμβατικοί όροι (ΓΟΣ) έχουν καθορισθεί από την ARERA.

Υπάρχουν δύο είδη προϊόντων “PLACET”: σταθερής τιμής και κυμαινόμενης τιμής. **Όλοι οι Προμηθευτές υποχρεούνται να παρέχουν και τα δύο προϊόντα!**

Ως προς τα κυμαινόμενα τιμολόγια, οι συνιστώσες του κόστους είναι δύο: (α) το σταθερό (Pfix, €/μετρητή/έτος) και (β) το κυμαινόμενο (Pvol, €/kWh), που αναπροσαρμόζεται βάσει της τιμής στη Χονδρεμπορική Αγορά.

Δεν επιτρέπεται η παροχή πρόσθετων υπηρεσιών.

Επιτρέπεται μόνο η παροχή έκπτωσης για e-billing και πάγια εντολή εξόφλησης.

Η σύμβαση είναι αορίστου διάρκειας, που ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Οι οικονομικοί όροι πρέπει να επικοινωνηθούν 3 μήνες πριν τη λήξη της σύμβασης.



## Προώθηση της Διαφάνειας: ΟΛΛΑΝΔΙΑ ACM (The Netherlands Authority for Consumers and Markets)

Η Ολλανδική Αρχή έχει υιοθετήσει, ήδη από το 2010, Κατευθυντήριες Γραμμές για την κατάρτιση των λογαριασμών κατανάλωσης, στοχεύοντας στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητάς τους.

Βασική θέση ήταν ότι η Χρέωση Προμήθειας πρέπει να αναφέρεται σε τιμή μονάδας (€/kWh), συμπεριλαμβανομένων όλων των πρόσθετων χρεώσεων ή εκπτώσεων (π.χ. εκπτώσεις πίστης / κίνητρα προσέλκυσης).

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές προέβλεπαν την εθελούσια συμμόρφωση των Προμηθευτών.

Ακολούθως, η ACM διεξάγει τακτικούς ελέγχους για την εξέταση της τήρησης των όρων διαφάνειας. Σε αρχικό στάδιο, η Αρχή απηύθυνε προειδοποιήσεις. Ακολούθως, διαφήμισε στον ιστότοπό της τους Προμηθευτές που είναι πλήρως συμμορφωμένοι με τις Κατευθυντήριες Γραμμές. Στο τέλος, επιβλήθηκαν κυρώσεις σε όσους δεν τις τηρούσαν.

## Η κυρίαρχη τάση σε ευρωπαϊκό επίπεδο

### Το πείραμα της Δανίας (2019) – Danish Competition and Consumer Authority


- Ευχέρεια και ταχύτητα εντοπισμού των πλέον κρίσιμων πληροφοριών που περιέχονται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης
- Το πείραμα κατέδειξε ότι η πραγματική ικανότητα κατανόησης του καταναλωτή διαφέρει ουσιωδώς της θεωρούμενης δυνατότητας αντίληψής του.
- Συμπέρασμα: **Less is More!**

### CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 / 23.3.2021)

Οι πραγματικοί φιλικόι προς τον καταναλωτή λογαριασμοί δομούνται πάνω στο δίπτυχο της Οδηγίας «**Prioritisation and Reduction**»: **προτεραιοποίηση** των κρίσιμων πληροφοριών – **μείωση του όγκου** των αναγραφόμενων επί των λογαριασμών πληροφοριών

Η υπερπληροφόρηση παράγει σύγχυση: εναλλακτικά μέσα μπορούν να χρησιμοποιηθούν (apps, web portals).

Στόχος: Η ανάπτυξη ενός τυποποιημένου και απλού λογαριασμού (1 σελίδα – όλες οι κρίσιμες πληροφορίες, σε εναρμόνιση με την Οδηγία)

- 
- Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θεωρείται και το πλέον κατάλληλο όχημα για να γνωστοποιηθούν στον καταναλωτή -απευθείας, όπως επιτάσσει η Οδηγία- κάθε μεταβολή στην τιμή.
  - *“The EU MS are given an opportunity to introduce a standardised simplified billing of electricity provided via a durable medium, as part of the implementation of Directive (EU) 2019/944”.*
  - *“The bill plays a reminder role for the future evolution of the product and price provided to the customer and allows the consumer to react to any evolution as a prosumer and not only to pay the amount stipulated on the bill”.*

# Οι πρωτοβουλίες της ΡΑΕ για την ενίσχυση της διαφάνειας και την ενδυνάμωση του καταναλωτή

Αιχμή του δόρατος: Η αρχή της διαφάνειας - άρθρο 49 του ν. 4001/2011:

«1. Οι Πελάτες έχουν δωρεάν και εύκολη, χωρίς διακρίσεις, πρόσβαση στην πληροφορία που θα τους επιτρέψει να επιλέγουν τον κατάλληλο για αυτούς Προμηθευτή και, ιδίως, τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις και τους όρους των Συμβάσεων Προμήθειας εκάστου Προμηθευτή για τις κατηγορίες Πελατών που εξυπηρετούν, στοιχεία σχετικά με την κατανάλωση τους, καθώς και στοιχεία της συνολικής χρέωσης της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου εκάστου Πελάτη. [...]

4. Κάθε Προμηθευτής υποχρεούται να τηρεί την αρχή της διαφάνειας και να δημοσιοποιεί γενικά στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνει σχετικά με τους Πελάτες του, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητές του. Η ΡΑΕ παρακολουθεί και λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι Προμηθευτές στους Πελάτες τους και ιδίως τα στοιχεία της παρ. 2 του άρθρου 48, καθώς και η παροχή αυτών.».

→ Η διαφάνεια ως δικαίωμα των καταναλωτών και ως υποχρέωση των προμηθευτών, υπό την εγγύηση της ΡΑΕ.



# Η αρχή της διαφάνειας στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

**Προσυμβατικό στάδιο:** οι Προμηθευτές οφείλουν να τηρούν την αρχή της διαφανούς, ακριβούς και κατανοητής πληροφόρησης κατά την επικοινωνία τους με τους Καταναλωτές (άρθρο 17 παρ. 1β ΚΠΗΕ) και την εν γένει προώθηση των προϊόντων τους (Παράρτημα 1, άρθρα 1 και 3 ΚΠΗΕ).

Ειδικά για τους Μικρούς Πελάτες, προβλέπεται επιπλέον ότι η Προσφορά Προμήθειας περιλαμβάνει «σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας» (άρθρο 28 παρ. 3γ ΚΠΗΕ).

**Εκτέλεση σύμβασης:** Η αρχή της διαφάνειας εφαρμόζεται όσον αφορά στην τιμολόγηση και την αναπροσαρμογή των χρεώσεων προμήθειας (άρθρο 11 παρ. 2 ΚΠΗΕ και, ιδίως άρθρο 1 παρ. 2 του Παραρτήματος II - Βασικές Αρχές Τιμολόγησης).

*«ε. Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώσα 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.*



## Η αρχή της διαφάνειας στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

*στ. 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».*

→ Μοντέλο του ενημερωμένου καταναλωτή που προβαίνει σε συνειδητές επιλογές (informed choice).

## Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ.»

**Αφετηρία:** αυξανόμενη συχνότητα υποβολής παραπόνων από τους καταναλωτές, που άπτονταν ιδίως των τιμολογίων κυμαινόμενης χρέωσης – επίκληση παραπλάνησης – έλλειμμα κατανόησης της μεθοδολογίας διαμόρφωσης και αναπροσαρμογής της τιμής – αδυναμία σύγκρισης και επιλογής – δυσπιστία – αποθάρρυνση από την άσκηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων της επιλογής (και αλλαγής) προμηθευτή

### Βασικές αρχές

1) **Παροχή 1, τουλάχιστον, σταθερού τιμολογίου ανά κατηγορία καταναλωτών**

2) **Τυποποίηση όρων:**

(α) **Ονομασία Μηχανισμού Αναπροσαρμογής:** βάσει του μεγέθους, η διακύμανση του οποίου επιφέρει την ενεργοποίηση της σχετικής ρήτρας

(β) Μηχανισμός αναπροσαρμογής **βάσει ενός και μόνο μεγέθους της αγοράς ενέργειας**, που συσχετίζεται με το κόστος του Προμηθευτή, προκύπτει από τη λειτουργία Χρηματιστηριακών Ενεργειακών Αγορών, είναι σαφώς ορισμένο και αναγνωρίσιμο, εύκολα επαληθεύσιμο και προσβάσιμο.

(γ) Σύσταση υιοθέτησης συγκεκριμένης **μεθοδολογίας υπολογισμού** της Ρήτρας Αναπροσαρμογής

3) **Λεπτομερής πληροφόρηση:** ενεργοποίηση και διαμόρφωση του μηχανισμού αναπροσαρμογής (link στην ιστοσελίδα, παράθεση τυπικών παραδειγμάτων), επεξήγηση της διαμόρφωσης του ύψους της Ρήτρας, διακριτή αναγραφή του μοναδιαίου κόστους

4) **Περιοχή ασφαλείας:** Να διαμορφώνεται βάσει ιστορικών δεδομένων και εύλογων παραδοχών – προβλέψεων ώστε να ελαχιστοποιείται η ανάγκη ενεργοποίησης της ρήτρας

→ Εθελούσια συμμόρφωση – Δυνατότητα υιοθέτησης ισοδυνάμων μέτρων: το βάρος απόδειξης της τήρησης της διαφάνειας ανήκει στους Προμηθευτές

## Εξέταση του βαθμού υιοθέτησης από τους Προμηθευτές των Κατευθυντηρίων Γραμμών της ΡΑΕ για τη διαφάνεια

### Μετά από ένα έτος εφαρμογής

Η ΡΑΕ έχει συλλέξει στοιχεία (Ο-88020/4.6.2021) από τους Προμηθευτές αναφορικά με τον αριθμό των Συμβάσεων Κυμαινόμενης Χρέωσης που έχουν υπογράψει, τη συχνότητα και την έκταση ενεργοποίησης της ρήτρας αναπροσαρμογής, το συνολικό ύψος των χρεώσεων αναπροσαρμογής που έχουν καταβάλει ο καταναλωτές και το συνολικό ύψος της Χρέωσης Προμήθειας

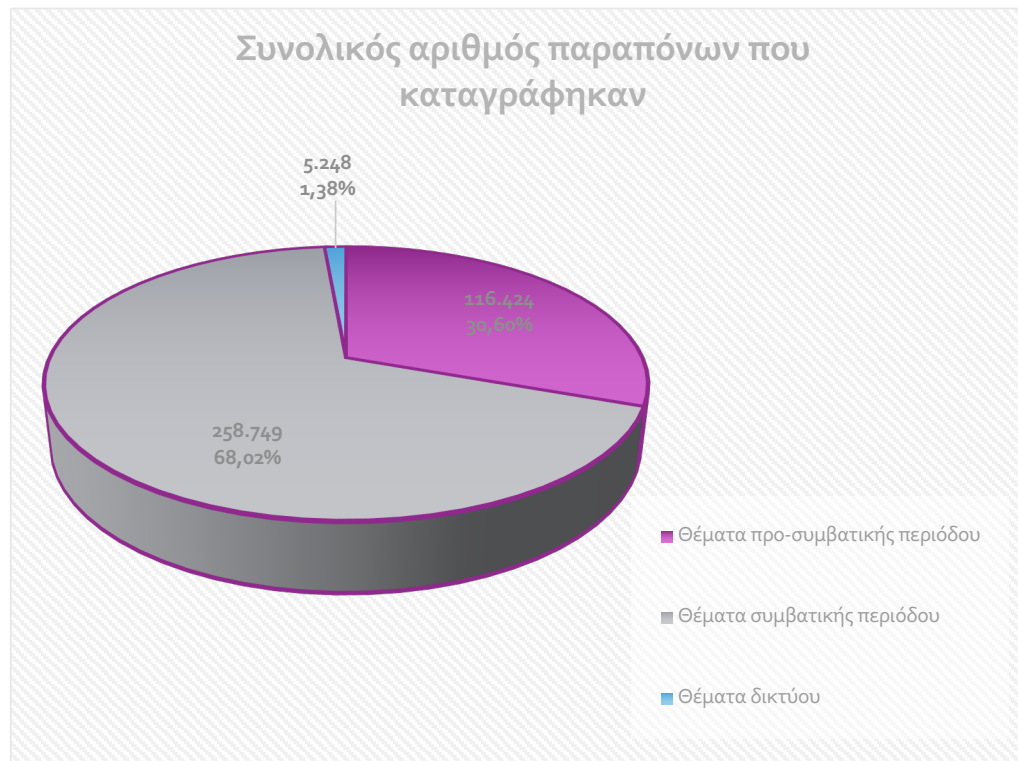
**Τα στοιχεία αυτά αντιπαραβάλλονται με τα δεδομένα του Εργαλείου Σύγκρισης Τιμών.**

### Διαπιστώσεις

- 1) Παροχή ενός σταθερού τιμολογίου από όλους τους Προμηθευτές
- 2) Ευρεία χρήση των τυποποιημένων όρων
- 3) Βελτίωση πληροφορίας: επεξήγηση συντελεστών προσαύξησης, σαφής αναφορά των ορίων της περιοχής ασφαλείας, παραπομπή σε ιστοσελίδες
- 4) Ωστόσο: μη-υιοθέτηση της προτεινόμενης μεθοδολογίας υπολογισμού σε όλες τις περιπτώσεις
- 5) Επίκληση της δυνατότητας εφαρμογής «ισοδυνάμων μέτρων για τη διαφάνεια», για την αποφυγή συμμόρφωση προς την Απόφαση ΡΑΕ 409/2020
- 6) Το άνω και κάτω όριο της «περιοχής ασφαλείας» διαμορφώνεται σε τιμές αναντίστοιχες με τα δεδομένα της αγοράς, με συνέπεια η Ρήτρα Αναπροσαρμογής να είναι συνεχώς ενεργοποιημένη και να διαδραματίζει τον πλέον καθοριστικό ρόλο για τη διαμόρφωση του κόστους του λογαριασμού.

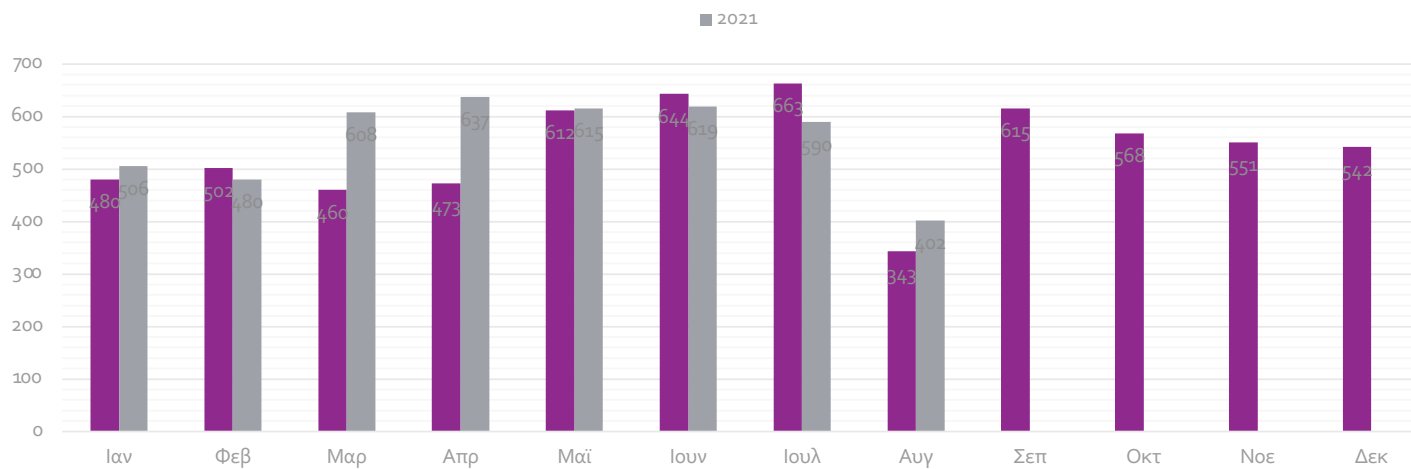
**Συμπέρασμα:** Έγιναν τα πρώτα βήματα, όμως το πρόβλημα της απλής, ευχερούς και διαφανούς πληροφόρησης δεν έχει επιλυθεί. Η παρούσα συγκυρία επιτείνει τη σύγχυση και την αγωνία των καταναλωτών

## Αναφορές στη ΡΑΕ κατά το 2020 – 5.248!



# Σχηματική παρουσίαση των αναφορών που έχουν υποβληθεί κατά τα έτη 2020 και 2021

## Διάγραμμα Εισερχομένων Αναφορών



## Αναφορές που έχουν υποβληθεί το 2021 και διερευνώνται ενδελεχέστερα (135 αναφορές)



## Πρωτοβουλίες για τη διαφάνεια στη διαφήμιση - επικοινωνία

### 1) Η επιστολή ΡΑΕ Ο-87565/10.5.2021 «Ρήτρα αναπροσαρμογής – Διαφάνεια στις Ιστοσελίδες»

«Τιμολόγια που προβλέπουν ενεργοποίηση «Ρήτρας Αναπροσαρμογής», θα πρέπει να το αναγράφουν διακριτά στην περιγραφή του προϊόντος (βασικά χαρακτηριστικά) με παραπομπή στον αντίστοιχο όρο της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και ανάρτηση υπερσυνδέσμου με αριθμητικό παράδειγμα υπολογισμού της εκάστοτε «Ρήτρας Αναπροσαρμογής».

### 2) Η επιστολή ΡΑΕ Ο-87645/14.5.2021 «Περιεχόμενο των διαφημιστικών μηνυμάτων και προωθητικών ενεργειών»

Για την αποτροπή φαινομένων σύγχυσης των καταναλωτών ή/και παραπλάνησης λόγω ανακρίβειών, ασαφειών ή παράλειψης δήλωσης κρίσιμων στοιχείων

(α) Αποκλειστική χρήση των όρων του ΚΠΗΕ, όπως εννοιολογικά έχουν ορισθεί

(β) Κάθε αναφορά σε όφελος από τον Λογαριασμό Κατανάλωσης να συνοδεύεται με ρητή αναφορά του τελικού – συνολικού προκύπτοντος οφέλους (επειδή ο Λογαριασμός περιλαμβάνει Ανταγωνιστικές και Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις)

(γ) Συγκριτική διαφήμιση: Το αναφερόμενο ποσοστό να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια το προκύπτον όφελος του καταναλωτή, λαμβανομένων υπόψη του συνόλου των παραμέτρων εκάστου τιμολογίου και υπό οποιεσδήποτε συνθήκες

(δ) Σημαντικές χρεώσεις (ιδίως η «Ρήτρα Αναπροσαρμογής») να αναφέρονται εμφανώς στο σύνολο των διαφημιστικών μηνυμάτων

(ε) «Δωρεάν» υπηρεσίες, εκπτώσεις: να προσδιορίζεται το χρονικό διάστημα που ισχύουν/αφορούν



## Η από 4.8.2021 Δημόσια Διαβούλευση της ΡΑΕ

Σχετικά με την εξέταση των αναγκαίων νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων προκειμένου για την **εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου προς την Οδηγία 2019/944**, σε ό,τι ειδικότερα αφορά την ενδυνάμωση των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας και την προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των Προμηθευτών: **Ζητήματα επαρκούς ενημέρωσης των καταναλωτών, διασφάλισης των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους, ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των τιμολογίων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας**

### Κύριες Θεματικές

- 1) **Δωρεάν λήψη λογαριασμού** (άρθρο 18 της Οδηγίας 2019/944 και ΔΕΕ C-294/18)
- 2) **Ρήτρες πρόωρης αποχώρησης** (άρθρο 12 παρ. 2 και 4 της Οδηγίας, εισαγ. παραγρ. 32-33)
- 3) **Σκοπιμότητα ενίσχυσης της διαφάνειας:** περαιτέρω απλούστευση των όρων ενεργοποίησης της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, προσδιορισμός της «περιοχής εγγυημένης τιμής» βάσει επίκαιρων δεδομένων των χονδρεμπορικών αγορών
- 4) **Ενημέρωση καταναλωτή για επικείμενες ουσιώδες τροποποιήσεις των συμβατικών όρων (ιδίως ως προς την τιμολόγηση):** υποχρέωση ατομικής ειδοποίησης των καταναλωτών
- 5) **Παροχή τουλάχιστον ενός κυμαινόμενου τιμολογίου ανά κατηγορία πελατών, με ευκρινές όριο προσαύξησης της Χρέωσης Προμήθειας.**
- 6) **Κατάργηση του παγίου** (με εξαίρεση τους περιστασιακούς χρήστες ενέργειας)

→ **Αγεφύρωτες οι θέσεις Προμηθευτών και Καταναλωτών ;**

## Η από 14.10.2021 Δημόσια Διαβούλευση της ΡΑΕ Καθιέρωση προτύπων για το τυποποιημένο «Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και τον «Λογαριασμό Κατανάλωσης».

### Βασικές τομές (εφαρμογή από 1.1.2022)

- 1) **Κατηγοριοποίηση των τιμολογίων ΧΤ βάσει συστήματος διαβάθμισης του κινδύνου τιμών που ενσωματώνουν** (δηλαδή το ρίσκο της αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας).
  - Τα σταθερά τιμολόγια θα προσδιορίζονται ως τιμολόγια «μηδενικού κινδύνου»,
  - Τα κυμαινόμενα τιμολόγια με όριο προσαύξησης θα προσδιορίζονται ως τιμολόγια «οριοθετημένου κινδύνου»,
  - Τα κυμαινόμενα τιμολόγια χωρίς όριο προσαύξησης θα θεωρούνται ως τιμολόγια «υψηλού κινδύνου».
- 2) **Τυποποίηση εντύπων προσυμβατικής ενημέρωσης («Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας»):** ώστε να καθίστανται εκ των προτέρων γνωστοί, με απλό, σαφή, περιεκτικό και διαφανή τρόπο, όλοι οι κύριοι όροι του εκάστοτε προϊόντος
- 3) **Τυποποίηση του Λογαριασμού Κατανάλωσης** ώστε να περιλαμβάνονται, κατά τρόπο εύληπτο και διαφανή, όλες οι κρίσιμες πληροφορίες που επιτρέπουν κατανόηση κόστους – σύγκριση τιμολογίου: «user-friendly»
  - Ανάλυση του τρόπου που συγκροτείται το ύψος της ανταγωνιστικής Χρέωσης Προμήθειας, με παράθεση όλων των σχετικών παραμέτρων (χρεώσεις / εκπτώσεις) και του τρόπου υπολογισμού
    - Δήλωση του συνολικού τελικού κόστους προμήθειας με στάθμιση σε €/MWh.

# Το υπό διαβούλευση τυποποιημένο «Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας»

ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
ΓΙΑ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ  
ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΟ

ΚΩΔ. ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ  
ΟΝ/ΜΟ ΠΙΔΑΤΗ

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	E-MAIL:
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΑΔΤ:	ΑΦΜ:	ΑΔΥ:

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	12345678
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ	Διεύθυνση του ακινήτου
ΕΙΔΟΣ ΜΕΤΡΗΤΗ	Ανάλος - Χωρίς Οριότα Χρήση ΔΕΛΤΙΟ - Με Γραμμά Χρήση Εξ ολοκλήρου Διαμετρητή - Χωρίς γραμμά χρήση
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	Οικιακή / Επαγγελματική / Κοινόχρηστη
ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	Ημερήσιο / Νυκτερινό / Ημερήσιο + Νυκτερινό
ΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	Μονοφασική / Τριφασική
ΙΣΧΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	8 kVA ή άλλη
ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ	Ποσό σε ευρώ

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	000000000-1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Την ημέρα παράδοσης της προσφοράς στον πελάτη
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ	Όπως το ονομάζει ο προμηθευτής και δηλώνεται στη ΡΑΕ
ΤΥΠΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	Σταθερή Χρέωση / Διακοινωνήσιμη Χρέωση - Λόγω Ρύθμου / Διαμετρητής Χρέωσης - Λόγω ετήσιου μετρητή
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ	Διάρκεια σε μήνες ( π.χ. 12 μήνες)
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΤΗΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	1 Μήνας - 2 Μήνες - 3 Μήνες - 4 Μήνες - Άλλη περίοδος
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΟΤ	Ναι/Όχι
ΠΑΓΙΟ ΠΕΡΙΟΔΟΥ	Ναι/Όχι - Ευρώ ανά Περιοδικότητα τιμολόγησης ( π.χ. 20 ευρώ ανά 4 μήνες)
ΒΑΣΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	Ευρώ/MWh (π.χ. 70 ευρώ/MWh)
ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ	από -...% έως +...% (π.χ. από -30% έως και +30%)
ΡΗΤΡΑ ΠΡΟΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΙΜΗΣ	Ναι/Όχι
ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΤΗΣ	Ναι/Όχι
ΡΗΤΡΑ ΕΚΠΟΜΠΩΝ CO2	Ναι/Όχι
ΆΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ ΡΗΤΡΑ	Ναι/Όχι (να προσδιοριστεί)
ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΥΝΕΠΕΙΣ	Ναι/Όχι
ΆΛΛΕΣ ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ	Ναι/Όχι (π.χ. Λόγω ορίου κατανάλωσης)
ΕΦΑΠΕΣ ΕΚΠΤΩΣΗ	Ναι/Όχι (π.χ. Λήψης ηλεκτρονικού λογαριασμού)
ΆΛΛΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	Ναι/Όχι (π.χ. Ηλεκτροκίνηση)



Σκανάρτε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το Συμβόλαιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό: 123456789 στη σελίδα [www.energcost.gr](http://www.energcost.gr)



Μπορείτε να υποβάλετε τυχόν παράπονα σας προς Προμηθευτές ή Διαχειριστές μέσω της εφαρμογής <https://my.rtae.gr/> της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας



ΣΤΑΘΕΡΗ ΧΡΕΩΣΗ



ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΜΕ ΟΡΙΟ



ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΟ

# Το υπό διαβούλευση πρότυπο «Λογαριασμού Κατανάλωσης».

ΛΟΓΟΤΥΠΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ	
Αριθμός Συμβολαίου	0000000001
Όνομα Τιμολογίου	Όνομα που ανυψά ο προμηθευτής να δηλώνεται απίστευτο
Τύπος Τιμολογίου	Σταθερή Χρέωση Κλιμακωμένης Χρέωσης - Λόγω Ρήτρας Διαβιβατικής Χρέωσης - Λόγω Κόστου μετρητή
Περιοδικότητα Λογαριασμού	1 μήνας - 2 μήνες 3 μήνες - 4 μήνες - Άλλη περίοδος
Δικαιούχος ΚΟΤ	Ναι/Όχι
Περιέχει Πάγιο περίοδου	Ναι/Όχι - Ευρώ ανά Περιοδικότητα τιμολόγησης (π.χ. 20 ευρώ ανά 4 μήνες)
Βασική Χρέωση Προμήθειας	Ευρώ/kWh (π.χ. /0 ευρώ/kWh)
Όριο Διακύμανσης	από -20% έως +3% (ε.κ. από -30% έως +3%)
Ρήτρα Πρόωρης Αποκάρθσης Συμβολαίου Σταθερής Τιμής	Ναι/Όχι
Ρήτρα Αναπροσαρμογής	Ναι/Όχι
Ρήτρα Εκπομπών CO2	Ναι/Όχι
Άλλου τύπου Ρήτρα	Ναι/Όχι (να προσδιοριστεί)
Έκπτωση Συνέπειας	Ναι/Όχι
Άλλες Επαναλαμβανόμενες εκπτώσεις	Ναι/Όχι (π.χ. Λόγω ορίου κατανάλωσης)
Επάραξ έκπτωση	Ναι/Όχι (π.χ. Αθήνας ηλεκτρονικού λογαριασμού)
Άλλα χαρακτηριστικά	Ναι/Όχι (ε.κ. Ηλεκτρονική)

**Ανάλυση Ρήτρας Αναπροσαρμογής**

**$1,15 \cdot X + 11,5 \text{ με } LI = \dots \text{ και } Lu = \dots$**

Απαιτούμενη παραγραφή των Ρητρών Αναπροσαρμογής μεριάζει να βρεθεί στον Όρο ... της Σύμβασης Προμήθειας σας

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 12345678912345678912**

**ΤΗΛ ΒΛΑΒΩΝ ΔΕΔΔΗΕ: 10504**

ΠΕΔΙΟ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ  
ΚΕΙΜΕΝΟΥ

<b>Όνομα/Επωνυμία</b>	Στοιχεία κατόχου Παροχής
<b>Κωδικός Πελάτη</b>	000000000-1
<b>ΔΦΜ</b>	123456789
<b>ΔΟΥ</b>	ΔΟΥ Κατόχου Παροχής

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	
Αριθμός Παροχής	12345678
Διεύθυνση Παροχής	Διεύθυνση αιτητή
Είδος Μετρητή	ΑΠΛΟΣ - Χωρίς Εξορία Χρέωση Έξυπνος - Με Εξορία Χρέωση Έξυπνο Πάχος Ανάγνωση - Χωρίς οριζαία χρέωση
Κατηγορία Παροχής	Οικιακή/Επαγγελματική/Κονδυλιακή
Είδος Παροχής	Ημερήσια / Νυκτερινά / Ημερήσια + Νυκτερινά
Φάσεις Παροχής	Μονοφασική / Τριφασική
Ισχύς Παροχής	8 kVA ή άλλη
Εγγύηση	Ποσό σε ευρώ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	
Α/Α Λογαριασμού	100000-1
Ημερομηνία έκδοσης	ΗΜ/ΜΗ/ΕΤΟΣ
Είδος	Εκκαθαριστικός / Έναντι
Υψος Κατανάλωσης	κατανάλωση σε kWh
Περίοδος Τιμολόγησης	από ... έως ...
Ημέρες Τιμολόγησης	Χ μήνες
Εξόφληση έως	ΗΜ/ΜΗ/ΕΤΟΣ

**ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Ποσό σε ευρώ

**ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

ΗΜ / ΜΗ / ΕΤΟΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	
Χρέωση Προμήθειας	Ποσό σε ευρώ
Ρυθμιζόμενες Χρέώσεις	Ποσό σε ευρώ
Μείον Δεία Ρεύματος Έναντι	Ποσό σε ευρώ
ΦΠΑ (13%)	Ποσό σε ευρώ
Μη ενεργειακές Χρέώσεις (ΕΡΤ-ΔΗΜΟΣ)	Ποσό σε ευρώ
Ειδικό Τέλος 5/1000 (ΔΕΤΕ)	Ποσό σε ευρώ
Λοιπές Χρέώσεις	Ποσό σε ευρώ
Λοιπές Πατώσεις	Ποσό σε ευρώ
Χρέώσεις Καθυστερήσεων	Ποσό σε ευρώ
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ</b>	<b>Ποσό σε ευρώ</b>
Προηγούμενα Υπόλοιπα	Ποσό σε ευρώ
Συνολικό Ποσό Πληρωμής	Ποσό σε ευρώ

Στην επόμενη σελίδα υπάρχει QR code για να αναζητήσετε το αντίστοιχο Συμβολαίο σας στο Ενιαίο Σύστημα Τιμών της ΡΑΕ, ή άλλη πρακτική με τον κωδικό: 12345678912345678912 στη διεύθυνση <https://my.rae.gr/>

**ΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ**

Μπορείτε να υπεβάλετε τυχόν παραπάνω από τους Προμηθευτές ή Διακομιστές μέσω της εφαρμογής: <https://my.rae.gr/> της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας



## Σχέδιο Δράσης της ΡΑΕ

### 1) Έκδοση Κατευθυντηρίων Γραμμών:

- για την υιοθέτηση των τυποποιημένων εντύπων προσυμβατικής ενημέρωσης («Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας») και «Λογαριασμού Κατανάλωσης»
- για τη διασφάλιση της προσήκουσας ενημέρωσης των καταναλωτών πριν από κάθε τροποποίηση συμβατικού όρου: απευθείας – άμεση ειδοποίηση, μέσω του λογαριασμού (ACM / CEER: “*Contractual changes that imply changes in the price to pay are indicated directly on the bill. The bill plays a reminder role for the future evolution of the product and price provided to the customer and allows the consumer to react to any evolution as a prosumer and not only to pay the amount stipulated on the bill*”). Σαφής – ευκρινής ειδοποίηση – όχι ψιλά γράμματα
- σαφής κατηγοριοποίηση των τιμολογίων βάσει συστήματος διαβάθμισης κινδύνου
- ξεκάθαρη κατηγοριοποίηση συμβάσεων: όχι μεικτές συμβάσεις (με σταθερή και κυμαινόμενη χρέωση)

### 2) Γνωμοδότηση στο ΥΠΕΝ για το ζήτημα των ρητρών πρόωρης αποχώρησης

Η ΡΑΕ, σε συνεργασία με την Επιτροπή, διευκρίνισε ότι η ρήτρα επιτρέπεται μόνο στα τιμολόγια ορισμένου χρόνου και σταθερής χρέωσης. Απαγορεύεται στα τιμολόγια κυμαινόμενης χρέωσης (όπως και στα δυναμικά).

Σύμφωνα και με το ευρωπαϊκό παράδειγμα (Γερμανία, Αυστρία, Βέλγιο, Ιταλία, Λετονία, Κροατία, Σλοβενία, Γαλλία). (εισαγ. παραγρ. 33 Οδηγίας: «Οι μικρότεροι πελάτες εξακολουθούν να επιβαρύνονται άμεσα ή έμμεσα με πληθώρα τελών λόγω αλλαγής προμηθευτών. Τα εν λόγω τέλη δυσχεραίνουν την εκτίμηση του καλύτερου προϊόντος ή της καλύτερης υπηρεσίας και περιορίζουν το άμεσο οικονομικό πλεονέκτημα της αλλαγής προμηθευτή. Παρότι η κατάργηση των τελών αυτών θα μπορούσε ενδεχομένως να μειώσει τις επιλογές των καταναλωτών λόγω της εξάλειψης προϊόντων που βασίζονται στην επιβράβευση της πιστής πελατείας, ο περαιτέρω περιορισμός της χρήσης τους αναμένεται ότι θα βελτιώσει την ευημερία και τη συμμετοχή των καταναλωτών, καθώς και τον ανταγωνισμό στην αγορά.»)

## Σχέδιο Δράσης της ΡΑΕ

3) Διερεύνηση του βαθμού συμμόρφωσης των Προμηθευτών με την Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 για τη διαφάνεια: Θετικές αναφορές και κυρώσεις

4) Περαιτέρω διερεύνηση

- **Οι πελάτες e-bill δύνανται να αναγνωριστούν ως διακριτή κατηγορία καταναλωτών;**

Στάθμιση του ψηφιακού μετασχηματισμού με την υποχρέωση της μη-διάκρισης («inclusivity»)

- **Μεταχείριση των χορηγούμενων κινήτρων προσέλκυσης (εκπτώσεις και δώρα)**

Εξέταση του βαθμού συνάφειάς τους με τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Αν είναι συναφή, να συνυπολογίζονται στην τελική τιμή της Χρέωσης Προμήθειας (σταθμισμένη σε €/MWh);

Διαφορετικά, δεσμοποιημένο προϊόν/υπηρεσία (bundled)

Να απαιτείται διακριτή υπογραφή του καταναλωτή;

- **Ξεκάθαρη κατηγοριοποίηση συμβάσεων: όχι μεικτές συμβάσεις (με σταθερή και κυμαινόμενη χρέωση)**

**!!! Η ΡΑΕ έχει εισηγηθεί την τροποποίηση του άρθρου 138 του ν. 4001/2011, προκειμένου για τη μεταβίβαση της αρμοδιότητας τροποποίησης του ΚΠΗΕ.**

Η Αρχή διαθέτει ήδη ρυθμιστική, δικαιοδοτική, εποπτική και κυρωτική αρμοδιότητα. Η ανάληψη της κανονιστικής αρμοδιότητας θα επιτρέψει στη ΡΑΕ να συμβάλει αποτελεσματικά στη διασφάλιση υψηλής ποιότητας προστασίας για τους καταναλωτές. Οι σύγχρονες ενεργειακές αγορές έχουν προεχόντως δυναμικό χαρακτήρα: απαιτείται συνεχής εποπτεία, ετοιμότητα προσαρμογής του πλαισίου, τεχνοκρατικό πνεύμα.



## Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Απόφαση του Δικαστηρίου της 23ης Οκτωβρίου 2014. (Συνεκδικασθείσες C-359/11 και C-400/11)

Alexandra Schulz κατά Technische Werke Schussental GmbH und Co.

Αιτήσεις του Bundesgerichtshof για την έκδοση προδικαστικής απόφασης. Προδικαστική παραπομπή — **Οδηγίες 2003/54/ΕΚ και 2003/55/ΕΚ** — Προστασία των καταναλωτών — Εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου — Εθνική ρύθμιση που καθορίζει το περιεχόμενο των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές στο πλαίσιο της γενικής υποχρέωσης εφοδιασμού — **Μονομερής αναπροσαρμογή από τον επαγγελματία της τιμής της υπηρεσίας** — Έγκαιρη ενημέρωση, πριν από την εφαρμογή της αναπροσαρμογής, σχετικά με τους λόγους, τους όρους και την έκταση της αναπροσαρμογής αυτής.

*«Η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών είναι συνυφασμένη τόσο με την ελευθέρωση των σχετικών αγορών, όσο και με τον σκοπό κατοχύρωσης της ασφάλειας του σταθερού εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια» (παραγρ. 40).*

*«[...] οι πελάτες πρέπει, για να μπορούν να ασκούν πλήρως και ουσιαστικά τα δικαιώματά αυτά και να αποφασίζουν με πλήρη επίγνωση κατά πόσον θα καταγγείλουν τη σύμβαση ή θα προσβάλουν την αναπροσαρμογή της τιμής για την παροχή της ενέργειας ή του αερίου, να ενημερώνονται εγκαίρως, πριν από την εφαρμογή της αναπροσαρμογής, σχετικά με τους λόγους, τους όρους και την έκταση της αναπροσαρμογής αυτής.»*

*«Κατά συνέπεια, η εθνική ρύθμιση που, όπως η επίμαχη στις κύριες δίκες ρύθμιση, δεν διασφαλίζει υπό τις συνθήκες αυτές ότι θα πραγματοποιείται έγκαιρα η ενημέρωση των οικιακών πελατών, για την οποία γίνεται λόγος στην αμέσως προηγούμενη σκέψη, δεν ανταποκρίνεται στις προϋποθέσεις που θέτουν οι οδηγίες 2003/54 και 2003/55.» (σκ. 47).*

## Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

«49. Το Δικαστήριο βέβαια, με την απόφαση *RWE Vertrieb* (EU:C:2013:180), η οποία αφορούσε τις συμβάσεις παροχής φυσικού αερίου που διέπονται από τις οδηγίες 93/13 και 2003/55, αποφάνθηκε ότι **έχει ουσιώδη σημασία η πριν από τη σύναψη της σύμβασης ενημέρωση του καταναλωτή κατά τρόπο διαφανή σχετικά με τον λόγο και τον τρόπο μεταβολής του κόστους παροχής του αερίου.**

50. Πρέπει πάντως να τονιστεί ότι στην υπόθεση στην οποία εκδόθηκε η απόφαση *RWE Vertrieb* (EU:C:2013:180) η υποχρέωση ενημέρωσης πριν από τη σύναψη της σύμβασης βασιζόταν επίσης στις διατάξεις της οδηγίας 93/13.

64. Από τις ανωτέρω σκέψεις προκύπτει ότι **δεν συντρέχει λόγος να περιοριστούν τα διαχρονικά αποτελέσματα της παρούσας απόφασης.»**

### Απόφαση του Δικαστηρίου 21.3.2013 - Υπόθεση C-92/11

RWE Vertrieb AG.

32. **Εν προκειμένω, όπως προκύπτει από τη δικογραφία του εθνικού δικαστηρίου, η δυνατότητα ενός επαγγελματία να αναπροσαρμόζει μονομερώς τις τιμές του φυσικού αερίου χωρίς αναφορά του λόγου, των όρων και της εκτάσεως της τροποποίησης της εν λόγω τιμής προβλεπόταν από την εθνική κανονιστική ρύθμιση, και συγκεκριμένα την *AVBGasV*, η οποία δεν είχε εφαρμογή στις ειδικές συμβάσεις προμήθειας φυσικού αερίου που συνάπτει η *RWE* με καταναλωτές στο πλαίσιο της ελευθερίας των συμβάσεων.**



## Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

42. Λαμβάνοντας υπόψη την ασθενέστερη αυτή θέση, η οδηγία 93/13 προβλέπει, αφενός, στο άρθρο της 3, παράγραφος 1, απαγόρευση των τυποποιημένων ρητρών οι οποίες, παρά τις απαιτήσεις της καλής πίστεως, δημιουργούν εις βάρος του καταναλωτή **ουσιώδη ανισορροπία** μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

43. Αφετέρου, το άρθρο 5 της οδηγίας 93/13 επιβάλλει στους επαγγελματίες την **υποχρέωση να διατυπώνουν τις ρήτρες κατά τρόπο σαφή και κατανοητό**. Η εικοστή αιτιολογική σκέψη της οδηγίας 93/13 διευκρινίζει ως προς το σημείο αυτό ότι ο καταναλωτής πρέπει να έχει **πράγματι την ευκαιρία να λάβει γνώση όλων των ρητρών της συμβάσεως**.

45. Εξάλλου, ο νομοθέτης της Ένωσης έχει αποδώσει επίσης ιδιαίτερη σημασία στην πληροφόρηση αυτή του καταναλωτή στο πλαίσιο της οδηγίας 2003/55 και, άρα, συγκεκριμένα όσον αφορά τις συμβάσεις προμήθειας φυσικού αερίου. Έτσι, το άρθρο 3, παράγραφος 3, της οδηγίας αυτής υποχρεώνει τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τη διαφάνεια των συμβατικών όρων. Συναφώς, από το παράρτημα Α, στοιχεία α', β', και γ', της οδηγίας 2003/55 προκύπτει **ότι τα εν λόγω κράτη έχουν, μεταξύ άλλων, την υποχρέωση να λαμβάνουν μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι οι όροι αυτοί θα είναι δίκαιοι και διαφανείς, ότι θα διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ότι θα ανακοινώνονται στους καταναλωτές πριν από τη σύναψη της συμβάσεως και ότι αυτοί θα λαμβάνουν διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και τους εφαρμοστέους ΓΟ**. Στο ως άνω παράρτημα διευκρινίζεται, επιπλέον, ότι τα μέτρα που αναφέρονται εκεί εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των ρυθμίσεων της οδηγίας 93/13.

47. Οι τυποποιημένες ρήτρες που καθιστούν δυνατή τέτοια μονομερή αναπροσαρμογή πρέπει να τηρούν τις απαιτήσεις καλής πίστεως, ισορροπίας και διαφάνειας που επιβάλλουν οι εν λόγω οδηγίες.»