

ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 967/2021

Κατευθυντήριες Οδηγίες για την υιοθέτηση πρότυπου εγγράφου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» προκειμένου για την ενδυνάμωση των καταναλωτών και την ενίσχυση των αρχών της διαφάνειας, της ευχερούς κατανόησης και της συγκρισιμότητας, σε προσυμβατικό και συμβατικό πλαίσιο

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, **την 2^η Δεκεμβρίου 2021,**

Λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011), όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις της Οδηγίας 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Ιουλίου 2009 «σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και για την κατάργηση της οδηγίας 2003/54/ΕΚ» (ΕΕ L 211 της 14.8.2009), καθώς και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 2019 «σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ (αναδιατύπωση)» (ΕΕ L 158 της 14.6.2019).
3. Τις διατάξεις του Κανονισμού 2016/1952 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2016 «σχετικά με τις ευρωπαϊκές στατιστικές όσον αφορά

τις τιμές φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας και για την κατάργηση της οδηγίας 2008/92/EK» (EE L 311 της 17.11.2016)

4. Τις διατάξεις της Οδηγίας 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 «*σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου*» (EE L 304/64 της 22.11.2011).

5. Τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ 832 Β' 09.04.2013), όπως ισχύει (εφεξής, ο Κώδικας).

6. Την υπ' αριθ. 409/2020 Απόφαση της ΠΑΕ «*Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ*» (ΦΕΚ Β 1364/14.04.2020).

7. Το υπό στοιχία C21-SSG-06-05/10.6.2021 έγγραφο του CEER με τίτλο “*Empowering consumers for the energy transition*”, στο πλαίσιο της Στρατηγικής 2022-2025 (2022-2025 Strategy).

8. Το υπό στοιχία C21-SSG-06-05/10.6.2021 έγγραφο του Συμβουλίου Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ενέργειας (“Council of European Energy Regulators” / CEER) με τίτλο “*Roadmap to 2025 Well-Functioning Retail Energy Markets*”.

9. Το υπό στοιχία C19-CEM-120-03/7.8.2019 Report του CEER με τίτλο “*Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package : Selected Case Studies*”.

10. Το υπό στοιχία C19-CRM-CEM-132-03/23.3.2021 Report του CEER με τίτλο “*Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package*”.

11. Το Market Monitoring Report του έτους 2019 με τίτλο “*Energy Retail and Consumer Protection Volume*”, που εξέδωσε ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Συνεργασία των Ρυθμιστών Ενέργειας (“European Union Agency for the Cooperation of Energy Regulators” / ACER) (26.10.2020).

12. Την από 05.08.2021 έως 15.09.2021 Διαβούλευση της ΡΑΕ σχετικά με την εξέταση των αναγκαίων νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων προκειμένου για την εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου προς την Οδηγία 2019/944.¹

13. Τα αποτελέσματα της από 5.8.2021 έως 15.09.2021 Διαβούλευσης, και συγκεκριμένα τις θέσεις που διατύπωσαν οι συμμετέχοντες στη διαβούλευση φορείς «CLARUS ENERGY SERVICES (ALLAZOREVMA)» (I-308837/31.08.2021), «ΚΕ.Π.ΚΑ» (I-309139/06.09.2021), «ΕΒΙΚΕΝ» (I-309318/14.9.2021), «VOLTERRA A.E.» (I-309599/17.9.2021), «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.» (I-309657/17.9.2021), «ΔΕΗ Α.Ε.» (I-309659/17.9.2021), «ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΜΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΣΕΠΗΕ)» (I-309674/17.9.2021), «ELPEDISON A.E.» (I-309679/17.9.2021), «ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΣΠΕΝ)» (I-309728/17.9.2021), «ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» (I-309748 & I-309727/17.9.2021), «Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών – Π.Ο.Μ.Ε.Κ. «Η Παρέμβαση» (I-309960/17.9.2021), «ΔΗΜΗΤΡΑ ΘΩΜΑ» (I-308347/17.8.2021).

14. Την από 14.10.2021 έως 01.11.2021 Διαβούλευση της ΡΑΕ για την καθιέρωση προτύπων για το τυποποιημένο «Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και το «Λογαριασμό Κατανάλωσης» και τα αποτελέσματα αυτής.²

15. Τα αποτελέσματα της 14.10.2021 έως 01.11.2021 Διαβούλευσης, και συγκεκριμένα τις θέσεις που διατύπωσαν οι συμμετέχοντες στη διαβούλευση φορείς «ΔΕΛΤΑ ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΕ» (I-311572/19.10.2021), «ΕΒΙΚΕΝ (ΕΝΩΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ)» (I-312120/21.10.2021), «ΔΕΗ Α.Ε.» (I-312708/02.11.2021), «VOLTERRA A.E.» (I-312715/02.11.2021), «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» (I-312716/02.11.2021), «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.» (I-312719/02.11.2021), «ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ Α.Ε.» (I-312813/03.11.2021), «ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΣΠΕΝ)» (I-312811/03.11.2021), «Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.» (I-313012/05.11.2021).

16. Την αλληλογραφία μεταξύ της ΡΑΕ και της ΔΕΗ Α.Ε. αναφορικά με τη διαδικασία τροποποίησης των τιμολογίων ΧΤ, με την ενσωμάτωση Ρήτρας Αναπροσαρμογής βάσει

¹ <https://www.rae.gr/diavoulefses/12637/>

² <https://www.rae.gr/diavoulefses/14269/>

ΤΕΑ και συγκεκριμένα: την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87639/14.5.2021 επιστολή της ΡΑΕ προς τη ΔΕΗ με θέμα «Πρόσκληση σε συνάντηση: Ενεργοποίηση ρητρών CO₂ στα τιμολόγια ΧΤ», την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-87736/20.5.2021 επιστολή της ΡΑΕ προς τη ΔΕΗ με θέμα «Πρόσκληση σε συνάντηση ενώπιον της Ολομέλειας της ΡΑΕ: Αναλυτική ενημέρωση ΡΑΕ επί επίκαιρων κρίσιμων ενεργειακών θεμάτων», την υπό στοιχεία ΓρΔ 914/28.05.2021 επιστολή της ΔΕΗ (υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-303599/31.5.2021) με θέμα «Πρόσκληση σε συνάντηση - Ενεργοποίηση ρητρών CO₂ στα τιμολόγια ΧΤ», την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-88020/04.06.2021 επιστολή της ΡΑΕ με θέμα: «Ενημέρωση της ΡΑΕ για την πρόβλεψη και εφαρμογή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής», την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-88338/25.6.2021 επιστολή της ΡΑΕ προς τη ΔΕΗ με θέμα «Διαφήμιση νέου προϊόντος της ΔΕΗ “30% και Ρήτρα αναπροσαρμογής χρέωσης προμήθειας βάσει των τιμών των χονδρεμπορικών αγορών», την υπό στοιχεία ΓρΔ/1143/30.6.2021 (υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-305684/1.7.2021) επιστολή της ΔΕΗ προς τη ΡΑΕ με θέμα «Διαφήμιση νέου προϊόντος της ΔΕΗ “30% και Ρήτρα αναπροσαρμογής χρέωσης προμήθειας βάσει των τιμών των χονδρεμπορικών αγορών”», την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-89026/27.7.2021 επιστολή της ΡΑΕ προς τη ΔΕΗ Α.Ε. με θέμα «Ενδεχόμενη ακούσια υπαγωγή καταναλωτών σε σύμβαση προμήθειας βάσει του νέου προϊόντος της ΔΕΗ «30% έκπτωση και Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρέωσης Προμήθειας βάσει των τιμών των χονδρεμπορικών αγορών», την υπό στοιχεία ΓρΔ/1339/02.08.2021 (υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-307568/2.8.2021) επιστολή της ΔΕΗ προς τη ΡΑΕ με θέμα «Ενδεχόμενη ακούσια υπαγωγή καταναλωτών σε σύμβαση προμήθειας βάσει του νέου προϊόντος της ΔΕΗ “30% έκπτωση και Ρήτρα αναπροσαρμογής χρέωσης προμήθειας βάσει των τιμών των χονδρεμπορικών αγορών”» και την υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ Ο-89230/09.08.2021 «Τροποποίηση Οικιακού Τιμολογίου Γ1 «30% έκπτωση και Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρέωσης Προμήθειας» άνευ προσήκουσας ενημέρωσης».

17. Την επικοινωνία της ΡΑΕ με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφορικά με τις σχεδιαζόμενες πρωτοβουλίες και την τελική διαμόρφωση των προτάσεων της Αρχής, προκειμένου για τη θέση τους σε Δημόσια Διαβούλευση (ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ).

18. Στοιχεία από παράπονα, αναφορές και καταγγελίες που έχουν υποβληθεί στη ΡΑΕ αναφορικά με παραπλανητική, ελλιπή και μη προσήκουσα προσυμβατική ενημέρωση, καθώς και αδιαφανή και δύσληπτη τιμολόγηση. Ενδεικτικώς αναφέρονται τα υπ' αριθ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-302303/17.05.2021, Ι-302630/17.05.2021, Ι-302703/17.05.2021, Ι-

304326/09.06.2021, I – 30433309.06.2021, I–310656/05.10.2021, I–310671/05.10.2021, I – 310732/05.10.2021, I–310887/08.10.2021, I–310895/08.10.2021, I–314600/30.11.2021, I– 314718/30.11.2021, I–314763/30.11.2021 [ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ].

19. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Σκέφθηκε ως εξής:

I. Η ενδυνάμωση των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας, σε προσυμβατικό και ενδοσυμβατικό επίπεδο, ως βασική αρχή και επιδίωξη του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου

1. Γενικές αρχές

Επειδή, η ενωσιακή νομοθεσία θέτει ως πρωταρχικό στόχο της τη διαμόρφωση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, ορίζοντας ως βασικό μέσον επίτευξης την ενημέρωσή τους: *«Προκειμένου να προωθήσει τα συμφέροντα των καταναλωτών και να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η Ένωση συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους»* (Άρθρο 169 ΣΛΕΕ).

Επειδή, ιδίως όσον αφορά τις ενεργειακές αγορές και δη την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, θεωρείται ότι η ενδυνάμωση των καταναλωτών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς υπό όρους ανταγωνισμού και τη σκοπούμενη ενεργειακή μετάβαση. Ήδη η Οδηγία 2009/72 (βλ. παρ. 51 του Προοιμίου) εμφατικά σημείωνε ότι *«τα συμφέροντα των καταναλωτών θα πρέπει να βρίσκονται στην καρδιά της παρούσας οδηγίας και η ποιότητα εξυπηρέτησης θα πρέπει να αποτελεί κεντρική ευθύνη των επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενέργειας. Τα υφιστάμενα δικαιώματα των καταναλωτών θα πρέπει να ενισχυθούν και να διασφαλισθούν και να περιλαμβάνουν μεγαλύτερη διαφάνεια και εκπροσώπηση. Η προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να διασφαλίζει ότι όλοι οι καταναλωτές στο ευρύτερο ευρωπαϊκό πλαίσιο απολαμβάνουν τα οφέλη μιας ανταγωνιστικής αγοράς. Τα δικαιώματα των καταναλωτών θα πρέπει να επιβάλλονται από τα κράτη μέλη ή, όταν το*

κράτος μέλος έχει προβλέψει σχετικά, από τις ρυθμιστικές αρχές.».

Πλέον δε, στο πλαίσιο της εμβληματικής πρωτοβουλίας της Επιτροπής «Καθαρή Ενέργεια για όλους τους Ευρωπαίους» (“Clean Energy for all Europeans”), έχει τεθεί σε ισχύ η Οδηγία 2019/944 «σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας κλπ.», η οποία σηματοδοτεί τη σε βάθος μεταρρύθμιση των ενεργειακών αγορών και των σχέσεων που διαμορφώνονται σε αυτές, με στόχο την ενεργειακή μετάβαση. Καθότι η ενεργειακή μετάβαση δεν μπορεί να γίνει ερήμην του καταναλωτή αλλά, αντιθέτως, απαιτείται η ενεργός συμμετοχή του, η νέα Οδηγία θέτει ως βασικό στόχο την ενίσχυση της προστασίας του. Συγκεκριμένα, το αντικείμενο της Οδηγίας 2019/944 οριοθετείται ως εξής: «*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.».*

***Επειδή**, η ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών, ήτοι η ενδυνάμωσή τους, και η προστασία τους διέρχεται πρωτίστως από τις ατραπούς της διασφάλισης των δικαιωμάτων τους περί (α) κατάλληλης ενημέρωσης, τόσο σε προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την εκτέλεση της σύμβασης, αναφορικά με τους όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, και (β) παροχής πλήρους και εύληπτης πληροφόρησης αναφορικά με τους τιμολογιακούς όρους και τους λογαριασμούς κατανάλωσης. Μέσω των ανωτέρω δικαιωμάτων πραγματώνονται οι αρχές της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας προσφορών και τιμολογίων ηλεκτρικής ώστε ο καταναλωτής να δύναται -υπό όρους πραγματικούς- να προβαίνει σε ενημερωμένες επιλογές (informed choice), ασκώντας το θεμελιώδες δικαίωμα επιλογής – αλλαγής προμηθευτή.*

Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο καταναλωτής συμμετέχει στις ενεργειακές αγορές και συμβάλλει στον καθορισμό των όρων λειτουργίας τους και τη διαμόρφωση των προσφερόμενων προϊόντων, σε ανάπλαση του αρχικού του ρόλου ως ασθενούς και παθητικού δέκτη υπηρεσιών και αναδιάταξη της ισορροπίας στις σχέσεις μεταξύ Προμηθευτών και Πελατών.

Επειδή, βάσει προφανώς της ανωτέρω θεώρησης, η Οδηγία 2019/944 (εφεξής, «η Οδηγία») εστιάζει στην αναγνώριση αυτοτελών δικαιωμάτων και, συγκεκριμένα, κατοχυρώνει το ελάχιστο επίπεδο προστασίας των συμβατικών δικαιωμάτων (άρθρο 10 και Παράρτημα), τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης δυναμικής τιμολόγησης (άρθρο 11), το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή και πρόωρης καταγγελίας - αποχώρησης από σύμβαση προμήθειας (άρθρο 12), το δικαίωμα σύναψης σύμβασης σωρευτικής εκπροσώπησης (άρθρο 13), τη δυνατότητα πρόσβασης σε εργαλείο σύγκρισης τιμών (άρθρο 14), το δικαίωμα του ενεργού πελάτη (άρθρο 15), το δικαίωμα συμμετοχής σε ενεργειακή κοινότητα πολιτών και άντλησης σχετικών ωφελειών (άρθρο 16), το δικαίωμα συμμετοχής στις ενεργειακές αγορές (άρθρο 17), την παροχή έξυπνου ή έστω κατάλληλου συμβατικού μετρητή (άρθρα 19 έως 23), την πρόσβαση σε απλούς, δίκαιους, διαφανείς, ανεξάρτητους, αποτελεσματικούς και αποδοτικούς μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για τον διακανονισμό διαφορών (άρθρο 26), την καθολική υπηρεσία (άρθρο 27) και το ειδικό πλαίσιο προστασίας για τους εύλωτους καταναλωτές (άρθρο 28).

Παρότι οι ανωτέρω αναφερόμενες διατάξεις συγκροτούν ένα πλέγμα κανόνων και δικαιωμάτων που αλληλεπιδρούν, διακριτής μνείας χρήζει το άρθρο 18 της Οδηγίας, το οποίο καθορίζει τους όρους τιμολόγησης και τις συναφώς παρεχόμενες πληροφορίες, κατά τρόπο ώστε να εφαρμόζονται στην πράξη οι αρχές της πλήρους, σαφούς, διαφανούς και εύληπτης ενημέρωσης.

2. Οι επιταγές του ενωσιακού και του εθνικού πλαισίου, όσον αφορά στη διαφάνεια, την ευχερή κατανόηση και τη συγκρισιμότητα των όρων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τιμολόγησης, κατά το προσυμβατικό στάδιο και κατά την εκτέλεση της σύμβασης

Επειδή, βάσει των όσων αναφέρθηκαν, η διαφάνεια, η ευχερής κατανόηση και η συγκρισιμότητα των προσφορών προμήθειας και των όρων τιμολόγησης, τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης, συνιστούν

απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος επιλογής -ή και αλλαγής- Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Επειδή, συναφώς, το ενωσιακό δίκαιο (Οδηγία 2009/72 και, πλέον, Οδηγία 2019/944) θέτει τη γενική στόχευση αλλά και το διασφαλιστέο ελάχιστο επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή, ενώ το εθνικό δίκαιο (Νόμος 4001/2011 και Κώδικας Προμήθειας) διευρύνει το πλαίσιο προστασίας.

2.1 Προσυμβατική ενημέρωση κατά το ενωσιακό δίκαιο

Επειδή, αναλυτικότερα, όσον αφορά το στάδιο διαπραγμάτευσης για την εξεύρεση της σύμβασης προμήθειας που αναλογεί στα χαρακτηριστικά και αρμόζει στις ανάγκες του **(προσυμβατικό στάδιο)**, το άρθρο 10 παρ. 3 της Οδηγίας 2019/944 (εφεξής, «η Οδηγία») θέτει κατά τρόπο σαφή και ανεπιφύλακτο την αρχή της προσήκουσας προσυμβατικής ενημέρωσης των πελατών, η οποία περιλαμβάνεται στα βασικά συμβατικά τους δικαιώματα. Συγκεκριμένα, στην παρ. 3 ορίζεται το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης προμήθειας, ενώ με το τελευταίο εδάφιο της εν λόγω παραγράφου, επιβάλλεται επιπροσθέτως η υποχρέωση της παροχής των σχετικών πληροφοριών **πριν** τη σύναψη της σύμβασης. Συνεπώς, το περιεχόμενο της προσυμβατικής ενημέρωσης περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:

«α) τα στοιχεία και η διεύθυνση του φορέα παροχής,

β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες, τα προσφερόμενα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, καθώς και η χρονική στιγμή έναρξης της σύνδεσης,

γ) τα είδη των προσφερομένων υπηρεσιών συντήρησης,

δ) οι τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης και δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες,

ε) η διάρκεια της σύμβασης, οι όροι ανανέωσης και λήξης της σύμβασης και παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων προϊόντων ή υπηρεσιών που σχετίζονται με τις ανωτέρω υπηρεσίες,, και κατά πόσον επιτρέπεται ο τερματισμός της σύμβασης χωρίς χρέωση,

στ) οι αποζημιώσεις και οι διακανονισμοί επιστροφών που εφαρμόζονται σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας,

συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης,

ζ) η μέθοδος για την κίνηση της δικαστικής και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 26,

η) πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το χειρισμό των παραπόνων, καθώς και κάθε πληροφορία που αναφέρεται στην παρούσα παράγραφο, οι οποίες γνωστοποιούνται σαφώς στα έντυπα των λογαριασμών ή στους ιστοτόπους των εταιρειών ηλεκτρικής ενέργειας.».

Επειδή, επιπροσθέτως, το δικαίωμα του καταναλωτή να είναι ουσιαστικά ενημερωμένος για τα ανωτέρω θεμελιώνεται στις παρ. 3 (τελευταίο εδάφιο), 5 και 8 του άρθρου 10 της Οδηγίας ως εξής: «3. [...] Οι όροι πρέπει να είναι **δίκαιοι και γνωστοί εκ των προτέρων**. Οποσδήποτε, οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται **πριν από τη σύναψη ή επιβεβαίωση της σύμβασης**. Όταν οι συμβάσεις συνάπτονται με την παρεμβολή κάποιου μεσάζοντα, οι πληροφορίες σχετικά με τα ζητήματα που εκτίθενται στην παρούσα παράγραφο παρέχονται επίσης πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

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

5. 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. [...]

8. Οι προμηθευτές παρέχουν στους τελικούς πελάτες **δίκαιους και διαφανείς** γενικούς όρους και προϋποθέσεις οι οποίοι πρέπει να διατυπώνονται σε **σαφή και κατανοητή γλώσσα** και δεν πρέπει να περιλαμβάνουν μη συμβατικούς φραγμούς στην άσκηση των δικαιωμάτων των πελατών, για παράδειγμα μέσω υπέρμετρης συμβατικής τεκμηρίωσης. Οι πελάτες πρέπει να προστατεύονται από τις αθέμιτες και παραπλανητικές μεθόδους πώλησης.».

2.2 Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης κατά το ενωσιακό δίκαιο

Επειδή, όσον αφορά στους λογαριασμούς κατανάλωσης, η Οδηγία θέτει στα κράτη – μέλη μία «υποχρέωση αποτελέσματος» (Obligation of Results), συνιστάμενη στη διασφάλιση ότι οι πληροφορίες τιμολόγησης είναι ακριβείς και σαφείς, περιέχουν τα ελάχιστα στοιχεία που προδιαγράφονται στο Παράρτημα I της Οδηγίας και παρέχονται με τρόπο εύληπτο και

συγκρίσιμο.

Αναλυτικότερα, το άρθρο 18 κατοχυρώνει το δικαίωμα των καταναλωτών σε (α) αναλυτική και διαφανή ενημέρωση ως προς τους όρους τιμολόγησης, (β) δωρεάν λήψη των λογαριασμών τους και παροχή ευέλικτων μέσων για την αποπληρωμή τους και (γ) προειδοποίηση ακόμη και για ήδη συμφωνημένη μεταβολή στο προϊόν ή στο πλαίσιο τιμολόγησής του. Συγκεκριμένα:

«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. Εάν οι τελικοί πελάτες το ζητήσουν, λαμβάνουν 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.

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι τελικοί πελάτες λαμβάνουν δωρεάν όλους τους λογαριασμούς τους και τις πληροφορίες τιμολόγησης.

3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι προσφέρεται στους τελικούς πελάτες η επιλογή παροχής των λογαριασμών και των πληροφοριών τιμολόγησης με ηλεκτρονικό τρόπο καθώς και ευέλικτες ρυθμίσεις για τις πληρωμές των λογαριασμών.

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.***

Επιπροσθέτως, στο Παράρτημα I καθορίζονται οι «**ελάχιστες πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον λογαριασμό και στις πληροφορίες τιμολόγησης**», η παροχή πρόσθετων πληροφοριών (π.χ. συγκριτικά στοιχεία κατανάλωσης και στοιχεία καταναλωτικών οργανώσεων), η πρόσβαση σε στοιχεία μετρήσεων ανάλογα με το είδος του μετρητή και η σχετική τιμολόγηση της ενέργειας, η δυνατότητα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών

(π.χ. ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης), η κοινοποίηση των ενεργειακών πηγών και η ανάλυση της τιμής προμήθειας βάσει της ταξινόμησης των χρεώσεων που προβλέφθηκε με τον Κανονισμό 2016/1952.

Σημειώνεται ότι η Οδηγία κατηγοριοποιεί τις «**βασικές πληροφορίες**» για τις οποίες επιβάλλει την αναγραφή τους στους λογαριασμούς κατανάλωσης υπό τη διττή συνθήκη της ευκρινούς διακριτής αναγραφής («σε σαφώς διαφορετικό σημείο από άλλα μέρη του λογαριασμού»). Ως τέτοιες βασικές πληροφορίες νοούνται **τα στοιχεία του προμηθευτή, του τιμολογίου, της κατανάλωσης, του ύψους της Χρέωσης Προμήθειας, της προθεσμίας εξόφλησης και της ημερομηνίας λήξης της σύμβασης, καθώς και στοιχεία που άπτονται της ελεύθερης επιλογής – αλλαγής προμηθευτή (πληροφορίες για τη δυνατότητα αλλαγής προμηθευτή, κωδικός αλλαγή προμηθευτή, παραπομπή σε εργαλεία σύγκρισης τιμών, δυνατότητες για εξωδικαστική επίλυση)**. Αναλυτικότερα:

*«Οι ακόλουθες **βασικές πληροφορίες αναγράφονται ευκρινώς** στους λογαριασμούς των τελικών πελατών, σε σαφώς διαφορετικό σημείο από άλλα μέρη του λογαριασμού:*

α) μόνο στους λογαριασμούς· το καταβλητέο τίμημα, όπου είναι δυνατόν, ανάλυση της τιμής και μια σαφής δήλωση ότι όλες οι πηγές ενέργειας μπορούν επίσης να επωφελούνται από κίνητρα που δεν χρηματοδοτούνται μέσω των εισφορών που αναφέρονται στην ανάλυση της τιμής·

β) την προθεσμία πληρωμής.

*Οι ακόλουθες βασικές πληροφορίες **αναγράφονται ευκρινώς** στους λογαριασμούς και στις πληροφορίες τιμολόγησης λογαριασμούς των τελικών πελατών, σε σαφώς διαφορετικό σημείο από άλλα μέρη του λογαριασμού και των πληροφοριών τιμολόγησης:*

α) κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για την περίοδο χρέωσης·

β) η επωνυμία και τα στοιχεία επικοινωνίας του προμηθευτή· συμπεριλαμβανομένης τηλεφωνικής γραμμής υποστήριξης καταναλωτών και διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου·

γ) η ονομασία του τιμολογίου·

δ) η ημερομηνία λήξης της σύμβασης, κατά περίπτωση·

ε) οι πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τα οφέλη της αλλαγής προμηθευτή·

στ) οι πληροφορίες σχετικά με τον κωδικό αλλαγής ή τον αναγνωριστικό κωδικό του τελικού πελάτη για το οικείο σημείο παροχής·

ζ) οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των τελικών πελατών όσον αφορά την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας του φορέα που είναι υπεύθυνος για την επίλυση διαφορών δυνάμει του άρθρου 26·

η) τα ενιαία σημεία επαφής που αναφέρονται στο άρθρο 25·

θ) σύνδεσμος ή παραπομπή σε εργαλεία σύγκρισης σύμφωνα με το άρθρο 14.

Εάν οι λογαριασμοί βασίζονται σε πραγματική κατανάλωση ή σε εξ αποστάσεως ανάγνωση από τον διαχειριστή, οι ακόλουθες πληροφορίες διατίθενται στους τελικούς πελάτες είτε αναγραφόμενες στους λογαριασμούς και στους περιοδικούς εκκαθαριστικούς λογαριασμούς τους, είτε συνοδεύοντας τους εν λόγω λογαριασμούς, είτε σηματοδοτούμενες σε αυτούς:

α) 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·

β) τα στοιχεία επικοινωνίας οργανώσεων καταναλωτών, οργανισμών ενέργειας ή συναφών οργανισμών, μαζί με διευθύνσεις ιστότοπων, από τους οποίους μπορούν να αντλούνται πληροφορίες για τα διαθέσιμα μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης για τον εξοπλισμό χρήσης ενέργειας·

γ) συγκρίσεις με τον μέσο κανονικοποιημένο ή υποδειγματικό τελικό πελάτη της ίδιας κατηγορίας χρήστη.

2. Συχνότητα τιμολόγησης και παροχή πληροφοριών τιμολόγησης:

α) η τιμολόγηση γίνεται με βάση την πραγματική κατανάλωση τουλάχιστον μία φορά ετησίως

β) εάν οι τελικοί πελάτες δεν διαθέτουν μετρητές με δυνατότητα εξ αποστάσεως ανάγνωσης από τον διαχειριστή ή εάν οι τελικοί πελάτες έχουν επιλέξει οι ίδιοι να

απενεργοποιήσουν την εξ αποστάσεως ανάγνωση σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, ακριβείς πληροφορίες τιμολόγησης βάσει της πραγματικής κατανάλωσης διατίθενται στους τελικούς πελάτες τουλάχιστον ανά εξάμηνο ή μία φορά ανά τρίμηνο κατόπιν αιτήματος ή εφόσον ο τελικός πελάτης έχει επιλέξει να λαμβάνει ηλεκτρονική τιμολόγηση·

γ) εάν οι τελικοί πελάτες δεν διαθέτουν μετρητές με δυνατότητα εξ αποστάσεως ανάγνωσης από τον διαχειριστή ή εάν οι τελικοί πελάτες έχουν επιλέξει οι ίδιοι να απενεργοποιήσουν την εξ αποστάσεως ανάγνωση σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, οι υποχρεώσεις των στοιχείων α) και β) μπορούν να εκπληρώνονται από σύστημα τακτικής ανάγνωσης της κατανάλωσης στον μετρητή από τους τελικούς πελάτες, την οποία θα κοινοποιούν στον προμηθευτή της ενέργειας. Η τιμολόγηση ή οι πληροφορίες τιμολόγησης επιτρέπεται να βασίζονται σε κατ' εκτίμηση ή σε κατ' αποκοπή χρέωση μόνο εάν ο τελικός πελάτης δεν έχει γνωστοποιήσει τα αποτελέσματα αυτής της μέτρησης για δεδομένη περίοδο τιμολόγησης·

δ) εάν τελικός πελάτης διαθέτει μετρητές με δυνατότητα εξ αποστάσεως ανάγνωσης από τον διαχειριστή, πρέπει να παρέχονται ακριβείς πληροφορίες τιμολόγησης βάσει της πραγματικής κατανάλωσης τουλάχιστον κάθε μήνα. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν επίσης να διατίθενται μέσω του διαδικτύου και να επικαιροποιούνται όσο συχνά επιτρέπεται από τις συσκευές και τα συστήματα μέτρησης που χρησιμοποιούνται.

3. Ανάλυση της τιμής για τους τελικούς πελάτες

Η τιμή για τους πελάτες είναι το άθροισμα των ακόλουθων τριών συνιστωσών: συνιστώσα ενέργειας και προμήθειας, συνιστώσα δικτύου (μεταφορά και διανομή) και συνιστώσα που περιλαμβάνει τους φόρους, τα τέλη, τις εισφορές και τις χρεώσεις.

Στις περιπτώσεις που οι λογαριασμοί περιλαμβάνουν αναλυτική παρουσίαση της τιμής για τους τελικούς πελάτες, χρησιμοποιούνται σε ολόκληρη την Ένωση οι κοινοί ορισμοί των τριών συνιστωσών της εν λόγω ανάλυσης που καθορίζονται βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/1952 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (1).

4. Πρόσβαση σε συμπληρωματικές πληροφορίες για το ιστορικό της κατανάλωσης

Τα κράτη μέλη απαιτούν οι συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό της κατανάλωσης, στον βαθμό που αυτές οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες, να καθίστανται

διαθέσιμες, κατόπιν αιτήματος του τελικού πελάτη, στον προμηθευτή ή τον πάροχο υπηρεσίας που έχει ορίσει ο τελικός πελάτης.

Στις περιπτώσεις που οι τελικοί πελάτες διαθέτουν μετρητές με δυνατότητα εξ αποστάσεως ανάγνωσης από τον διαχειριστή, οι τελικοί πελάτες έχουν εύκολη πρόσβαση σε συμπληρωματικές πληροφορίες που τους επιτρέπουν να ελέγχουν οι ίδιοι λεπτομερώς το ιστορικό της κατανάλωσής τους.

Οι συμπληρωματικές πληροφορίες για το ιστορικό της κατανάλωσης περιλαμβάνουν:

α) σωρευτικά στοιχεία τουλάχιστον για τα τρία προηγούμενα έτη ή για την περίοδο από την έναρξη της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας εάν αυτή είναι μικρότερη. Τα στοιχεία αντιστοιχούν στις χρονικές περιόδους για τις οποίες υπάρχουν συχνά τιμολογιακές πληροφορίες· και

β) λεπτομερή στοιχεία για τον χρόνο χρήσης για οιαδήποτε ημέρα, εβδομάδα, μήνα και έτος. Τα στοιχεία αυτά 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.

5. Κοινοποίηση των ενεργειακών πηγών

Οι προμηθευτές περιλαμβάνουν στους λογαριασμούς διευκρινίσεις σχετικά με τη συνεισφορά κάθε ενεργειακής πηγής στην ηλεκτρική ενέργεια που έχει αγοραστεί από τον τελικό πελάτη σύμφωνα με τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (κοινοποίηση σε επίπεδο προϊόντος).

Οι ακόλουθες πληροφορίες διατίθενται στους τελικούς πελάτες είτε αναγραφόμενες στους λογαριασμούς και στις πληροφορίες τιμολόγησης, είτε συνοδεύοντας τα έγγραφα αυτά, είτε σηματοδοτούμενες σε αυτά:

α) συνεισφορά κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μείγμα καυσίμων του εκάστοτε προμηθευτή (σε εθνικό επίπεδο, δηλαδή στο κράτος μέλος στο οποίο συνήφθη η συμφωνία προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και σε επίπεδο προμηθευτή, εάν ο προμηθευτής δραστηριοποιείται σε περισσότερα του ενός κράτη μέλη) κατά το προηγούμενο έτος με κατανοητό και σαφώς συγκρίσιμο τρόπο·

β) πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, όσον αφορά τουλάχιστον τις εκπομπές CO₂ και τα ραδιενεργά απόβλητα που είναι αποτέλεσμα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από το συνολικό μείγμα ενέργειας του προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος.

Όσον αφορά το δεύτερο εδάφιο στοιχείο α), όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια που προέρχεται από χρηματιστήριο ηλεκτρικής ενέργειας ή εισάγεται από επιχείρηση που βρίσκεται εκτός της Ένωσης, μπορεί να χρησιμοποιούνται συγκεντρωτικά στοιχεία που έχουν δοθεί από το χρηματιστήριο ή την εν λόγω επιχείρηση κατά το προηγούμενο έτος.

Για την κοινοποίηση ηλεκτρικής ενέργειας από συμπαραγωγή υψηλής απόδοσης, μπορούν να χρησιμοποιούνται εγγυήσεις προέλευσης που έχουν εκδοθεί δυνάμει του άρθρου 14 παράγραφος 10 της οδηγίας 2012/27/ΕΕ. Η κοινοποίηση της ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές πραγματοποιείται με τη χρήση εγγυήσεων προέλευσης, εκτός από τις περιπτώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 19 παράγραφος 8 στοιχεία α) και β) της οδηγίας (ΕΕ) 2018/2001.

Η ρυθμιστική αρχή ή άλλη αρμόδια εθνική αρχή μεριμνά για την αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι προμηθευτές στους τελικούς πελάτες τους σύμφωνα με το παρόν άρθρο και για την παροχή τους, σε εθνικό επίπεδο, με τρόπο σαφώς συγκρίσιμο.».

2.3 Το εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για την προσυμβατική ενημέρωση και το περιεχόμενο των λογαριασμών κατανάλωσης

Επειδή, σύμφωνα με τα άρθρα 71 και 73 της Οδηγίας 2019/944, οι διατάξεις της εφαρμόζονται από την 01.01.2021. Σχετικώς, σημειώνεται ότι η εθνική έννομη τάξη είναι εναρμονισμένη με τις ως άνω γενικές αρχές, δεδομένου ότι οι διατάξεις του ν. 4001/2011 και του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής, «ΚΠΗΕ») εγγυώνται υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ενώ επιπλέον η ΡΑΕ, με την Απόφαση 409/2020 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ», έλαβε υπόψη τους φιλόδοξους στόχους της Ένωσης για τη διεύρυνση και εμβάθυνση των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Επειδή, αναλυτικότερα, το άρθρο 47 παρ. 2 του ν. 4001/2011 προβλέπει το δικαίωμα του καταναλωτή, και αντιστοίχως την υποχρέωση του Προμηθευτή, σε κατάλληλη προσυμβατική ενημέρωση ως εξής:

*«2. Η Προμήθεια επιτρέπεται μόνο μετά από σύναψη Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ Προμηθευτή και πελάτη. Η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται κατόπιν προσφοράς Προμήθειας, την οποία καταρτίζει και υποβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη κατόπιν αίτησής του. **Οι γενικοί και ειδικοί όροι της Σύμβασης Προμήθειας πρέπει να είναι συμβατοί με τις αρχές της καλής πίστης και τήρησης των συναλλακτικών ηθών, και να καθίστανται εν γνώσει του πελάτη πριν από τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας.**».*

Περαιτέρω, το άρθρο 48 του ν. 4001/2011 επιβάλλει στους Προμηθευτές να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή, καθώς και να τους πληροφορούν σχετικά με τη συνεισφορά κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μείγμα καυσίμων, καθώς και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Καίριας, ωστόσο, σημασίας είναι το άρθρο 49 του ν. 4001/2011, που κατοχυρώνει την αρχή της διαφάνειας κατά τρόπο που εναρμονίζεται πλήρως με την ενωσιακή τελεολογία. Συγκεκριμένα:

«1. Οι Πελάτες έχουν δωρεάν και εύκολη, χωρίς διακρίσεις, πρόσβαση στην πληροφορία που θα τους επιτρέπει 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 δραστηριότητες 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 παραγράφου 2 του άρθρου 48, καθώς και η παροχή αυτών σε εθνικό επίπεδο με τρόπο σαφώς συγκρίσιμο.».

Επειδή, συνεπώς, το άρθρο 49 Ν. 4001/2011 κατοχυρώνει το ερειδόμενο στην Οδηγία θεμελιώδες δικαίωμα των καταναλωτών για ευχερή, αξιόπιστη, αποτελεσματική και διαφανή πληροφόρηση, σχετικά με τις χρεώσεις και τους όρους των συμβάσεων προμήθειας, ώστε να δύνανται να προβαίνουν σε ενημερωμένη/συνειδητή επιλογή (informed choice). Περαιτέρω, κατά την ανωτέρω διάταξη, ο Προμηθευτής υπέχει την υποχρέωση συμμόρφωσης προς την αρχή της διαφάνειας και, συνεπακόλουθα, φέρει και το βάρος της

σχετικής απόδειξης. Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι **θεματοφύλακας της τήρησης της αρχής της διαφάνειας αποτελεί η ΡΑΕ, στην οποία ο νομοθέτης ανέθεσε κατά τρόπο σαφή κι ανεπιφύλακτο την υποχρέωση να εποπτεύει την εφαρμογή της και να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο για να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών και η παροχή τους κατά συγκρίσιμο τρόπο.**

Όπως συνάγεται, η διαφάνεια και η συγκρισιμότητα των πληροφοριών που άπτονται της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας συνδέονται αιτιωδώς, αφενός με την προστασία των καταναλωτών, αφετέρου με την εύρυθμη λειτουργία της λιανικής αγοράς υπό όρους υγιούς ανταγωνισμού και, ως εκ τούτου, ο εγγυητικός ρόλος του ανεξάρτητου Ρυθμιστή είναι κομβικής σημασίας.

Επειδή, ακολούθως, κατ' εξουσιοδότηση εκ του άρθρου 138 του ν. 4001/2011, ο Κώδικας Προμήθειας εξειδικεύει τις υποχρεώσεις διαφανούς και προσήκουσας προσυμβατικής ενημέρωσης, καθώς και κατάλληλης πληροφόρησης για τους όρους σύμβασης και τιμολόγησης μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης.

2.4 Η προσυμβατική ενημέρωση κατά το δευτερογενές κανονιστικό πλαίσιο (ΚΠΗΕ)

Επειδή, αναλυτικότερα, ο ΚΠΗΕ επαναλαμβάνει στο **άρθρο 7 παρ. 1** την **αρχή της διαφάνειας** («1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να τηρεί την **αρχή της διαφάνειας**, όπως αυτή εξειδικεύεται στο Κεφάλαιο 2 του παρόντος Τμήματος»), η οποία διαπνέει τη σχέση του Προμηθευτή με τους Πελάτες του, δυνητικούς ή υφιστάμενους. Η εν λόγω υποχρέωση καταλαμβάνει και τις πληροφορίες που αναρτώνται στην ιστοσελίδα του, καθώς και τα αναρτημένα έντυπα. Συγκεκριμένα, το **άρθρο 9 παρ. 2 ΚΠΗΕ**, αποσκοπώντας στην αποτελεσματική ενημέρωση του καταναλωτή, επιβάλλει την πρόβλεψη των όρων με τρόπο **σαφή, εύληπτο και ευανάγνωστο** ως εξής: «**Τα κείμενα των εντύπων διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, εύληπτο και ευανάγνωστο. Δεν επιτρέπεται η ανακοίνωση των όρων σε μικρά παράθυρα, που δεν μπορούν εύκολα να εντοπιστούν ή να αναγνωσθούν.**». Επιπλέον, οι Προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να δημοσιοποιούν στην ιστοσελίδα τους «[...] στ. **επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ζ. Τους Γενικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας ανά κατηγορία Πελατών, η. Τις Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη.**».

Ακολούθως, στο άρθρο 12 ΚΠΗΕ προβλέπεται η υποχρέωση κατάρτισης από τον

Προμηθευτή **τυποποιημένων εντύπων**, των οποίων το περιεχόμενο «*διαμορφώνεται με τρόπο ώστε να καλύπτει κατ' ελάχιστο τις απαιτήσεις του παρόντος Κώδικα*» (παρ. 2). Στα εν λόγω έντυπα περιλαμβάνεται και η «**Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας**», την οποία υποβάλλει ο καταναλωτής (άρθρο 14 ΚΠΗΕ). Ειδικότερα, το περιεχόμενο του Εντύπου Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας πρέπει να **«παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης κατά τρόπο τυποποιημένο»** (άρθρο 15 παρ. 2 ΚΠΗΕ) των βασικών στοιχείων που αφορούν στα στοιχεία του καταναλωτή, της τάσης του Δικτύου, του Μετρητή, του Προηγούμενου Προμηθευτή, της Βασικής Κατηγορίας Πελάτη, **το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο και την επιθυμητή διάρκεια της σύμβασης**.

Ειδικότερα, ως προς τα Τιμολόγια, το οποίο οφείλει να δημοσιοποιείται, το άρθρο 11 ΚΠΗΕ θέτει **-χάριν της διαφάνειας- υποχρεώσεις τόσο ως προς τη διαμόρφωση όσο και την παρουσίασή τους**. Ειδικότερα ορίζεται ότι *«2. Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό, σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος II, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κώδικα. Κάθε στοιχείο του Τιμολογίου αναγράφεται με τρόπο που καθιστά ευχερή και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης»*. Ακολουθώντας, η παρ. 3 του άρθρου 11 ΚΠΗΕ καθορίζει το **ελάχιστο περιεχόμενο** του Τιμολογίου, το οποίο εκτείνεται **(α) στην κατηγορία πελάτη, (β) στον διαχωρισμό των χρεώσεων** σε Χρεώσεις Προμήθειας και Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και την περαιτέρω διακριτή αναφορά κάθε επιμέρους χρέωσης που υπάγεται στις ανωτέρω κατηγορίες, **(γ) στη διακριτή αναγραφή κάθε χρέωσης, υπηρεσίας ή τέλους με μνεία των σχετικών μεγεθών, των μοναδιαίων τιμών τους, της περιόδου χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της, (δ) στα κριτήρια αναπροσαρμογής των χρεώσεων και τη σχετική μεθοδολογία, (ε) στη συχνότητα έκδοσης λογαριασμών, τη βάση τιμολόγησης (έναντι – εκκαθαριστικοί) και τη μεθοδολογία προσδιορισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, (στ) στην απαιτούμενη εγγύηση και (ζ) τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής**.

Εκ του ανωτέρω εκτενούς προσδιορισμού του ελάχιστου περιεχομένου του δημοσιευμένου τιμολογίου, σαφώς προκύπτει ότι αυτό απηχεί τους βασικούς όρους της σύμβασης προμήθειας, συνιστώντας στην πράξη σύνοψή της.

Εν συνεχεία, βάσει της «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας», η οποία περιλαμβάνει και το δημοσιευμένο τιμολόγιο, και της αλληλένδετης με αυτήν «Προσφοράς Προμήθειας»,

καταρτίζεται η Σύμβαση Προμήθειας. Χάριν της διαφανούς και πλήρους ενημέρωσης του καταναλωτή, το περιεχόμενο της Προσφοράς Προμήθειας προσδιορίζεται στο **άρθρο 17 του Κώδικα**. Σχετικώς, ρητώς ορίζεται ότι στην Προσφορά Προμήθειας περιέχονται οι **Γενικοί και Ειδικοί Όροι, η πλήρης και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων τιμολογίων, με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, η διάρκεια ισχύος της σύμβασης, το ύψος και οι όροι καταβολής της εγγύησης, καθώς και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους**.

Επιπλέον, ειδικά όσον αφορά τους Μικρούς Πελάτες, βάσει της διάταξης του άρθρου 28 παρ. 2 ΚΠΗΕ, η οποία εφαρμόζεται επιπροσθέτως, η Προσφορά Προμήθειας περιλαμβάνει τους όρους άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης **αλλά και σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας**. Συμπληρωματικά προβλέπεται ότι η **ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερομένων Τιμολογίων Προμήθειας είναι τουλάχιστον εξαμηνιαία**.

Επιπροσθέτως, όσον αφορά στην Προσφορά Προμήθειας προς Μικρούς Πελάτες, το **άρθρο 28 παρ. 4 ΚΠΗΕ** επιβάλλει την ταυτόχρονη παράδοση από τον Προμηθευτή στον Πελάτη των τυποποιημένων Εντύπων του άρθρου 12 ΚΠΗΕ, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται (υπό δ) το «**δ. Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας**». Το **ελάχιστο περιεχόμενο** του εν λόγω εντύπου καθορίζεται δεσμευτικά στο **άρθρο 27 ΚΠΗΕ** ως περιλαμβάνον (α) περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας που παρέχει ο Προμηθευτής, με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές και σχετικές χρεώσεις, (β) των διαδικασιών σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης, καθώς και των σχετικών Ρητρών, (γ) τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας, καθώς και (δ) **περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας**.

Όσον αφορά ιδίως στις αναφερόμενες ανωτέρω άλλες ενεργειακές υπηρεσίες, ήτοι υπηρεσίες πέραν της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, η δυνατότητα να συνομολογηθούν πρόσθετοι όροι και υπηρεσίες κατοχυρώνεται στο **άρθρο 24 ΚΠΗΕ**.

Ακολούθως δε, το **άρθρο 18 ΚΠΗΕ** προσδιορίζει το **ελάχιστο περιεχόμενο της**

Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη, παρεχόμενες υπηρεσίες και αναλαμβανόμενες υποχρεώσεις, εφαρμοζόμενο τιμολόγιο, ειδικοί όροι τιμολόγησης και μεθοδολογία αναπροσαρμογής των Χρεώσεων Προμήθειας, διαδικασία τιμολόγησης και συχνότητα έκδοσης λογαριασμών, προθεσμίες εξόφλησης και τρόποι αποπληρωμής, ζητήματα εγγυοδοσίας, διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης και του Τιμολογίου Προμήθειας, συνέπειες υπερημερίας, δυνατότητες καταγγελίας από αμφότερα τα μέρη, διαδικασίες υποβολής παραπόνων, καθώς και εφαρμογή ρήτρας πρόωρης αποχώρησης. Σημειώνεται ότι όλοι οι ανωτέρω όροι οφείλουν να συνάδουν με τις διατάξεις του Κώδικα, διαφορετικά θεωρούνται άκυροι (άρθρο 18 παρ. 5).

Επειδή το ανωτέρω αναφερόμενο ως ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας ταυτίζεται με το περιεχόμενο των δημοσιευτέων τιμολογίων (άρθρο 11 ΚΠΗΕ), επιβεβαιώνεται η θεώρηση ότι το τιμολόγιο -στο οποίο αναφέρεται **το τυποποιημένο «Έντυπο Προσφοράς Αίτησης Προμήθειας» (άρθρο 15 παρ. 1 εδ. δ ΚΠΗΕ- συνιστά την επιτελική σύνοψη της Σύμβασης Προμήθειας**. Η εν λόγω ταύτιση του περιεχομένου του Τιμολογίου (ως μέρους της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας) με το αντικείμενο της Προσφοράς Προμήθειας και, εν τέλει, της Σύμβασης Προμήθειας αποσκοπεί στη διασφάλιση της δυνατότητας του καταναλωτή να αντιλαμβάνεται εκ των προτέρων τους όρους του προσφερόμενου προϊόντος προμήθειας, ώστε να εξετάζει -έστω σε προκαταρκτικό επίπεδο- τον βαθμό που συνάδει με τις ανάγκες του και να προβαίνει σε καταρχήν επιλογές, υποβάλλοντας αίτημα για τη σύναψη σύμβασης προμήθειας (βλ. «Έντυπο Προσφοράς Αίτησης Προμήθειας») με εστίαση σε συγκεκριμένα τιμολόγια προμηθευτών. Η σχετική αλληλεπικάλυψη είναι απολύτως αναγκαία για τη λυσιτελή άσκηση του δικαιώματος επιλογής προμηθευτή, ώστε να επικεντρώνει το ενδιαφέρον του στα «κατάλληλα» προϊόντα. Σε διαφορετική περίπτωση, εφόσον δηλαδή το περιεχόμενο του Τιμολογίου -ως αναπόσπαστου μέρους της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας- δεν αντανakλούσε το σύνολο των πλέον σημαντικών συμβατικών όρων, ο καταναλωτής θα αδυνατούσε να αντιληφθεί τους οικονομικούς όρους, με συνέπεια να οδηγείται σε υποβολή πληθώρας αιτημάτων και εν τέλει σε ανυπέρβλητη δυσχέρεια σύγκρισης πολλαπλών προσφορών βάσει των αναλυτικών συμβάσεων, με αποτέλεσμα την εν πράγματι ματαίωση του δικαιώματος επιλογής προμηθευτή.

Επειδή, συνοψίζοντας, **η απαίτηση της πρωτογενούς ενωσιακής (άρθρο 10 παρ. 3 Οδηγίας) και εθνικής (άρθρο 47 παρ. 2 και άρθρο 49 παρ. 1 του ν. 4001/2011) νομοθεσίας**

να είναι εκ των προτέρων γνωστοί οι όροι που αφορούν στη σύναψη σύμβασης προμήθειας, και δη κατά τρόπο ευχερή, ικανοποιείται με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, που προβλέπουν (α) την ύπαρξη τυποποιημένου «Εντύπου Προσφοράς Αίτησης Προμήθειας» (άρθρα 12, 14 και 15 παρ. 2 ΚΠΗΕ), στο οποίο μνημονεύεται το προτιμώμενο τιμολόγιο, (β) τη δημοσίευση των τιμολογίων ηλεκτρικής ενέργειας και τον καθορισμό του ελάχιστου περιεχομένου τους κατά τρόπο που να αντανakλούν τους βασικούς όρους της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, συνιστώντας «σύννοσή» της (άρθρο 11 ΚΠΗΕ), (γ) τον καθορισμό του ελάχιστου περιεχομένου της «Προσφοράς Προμήθειας» ώστε -πέραν των ανωτέρω- να περιλαμβάνεται και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους (άρθρα 17 και 28 ΚΠΗΕ), (δ) τον καθορισμό του ελάχιστου περιεχομένου της Σύμβασης Προμήθειας, ώστε να προβλέπονται όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι ειδικοί όροι τιμολόγησης, η μεθοδολογία αναπροσαρμογής τους, η συχνότητα έκδοσης λογαριασμών, οι προθεσμίες εξόφλησης και τρόποι αποπληρωμής, ζητήματα εγγυοδοσίας, η διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης και του Τιμολογίου Προμήθειας, οι συνέπειες υπερημερίας, οι δυνατότητες καταγγελίας από αμφότερα τα μέρη, οι διαδικασίες υποβολής παραπόνων, καθώς και η τυχόν εφαρμογή ρήτρας πρόωρης αποχώρησης (άρθρο 18 ΚΠΗΕ) και (ε) την απαίτηση της σαφούς μνημόνευσης πρόσθετων όρων ή της παροχής άλλων ενεργειακών υπηρεσιών (άρθρα 28 παρ. 4 και κατά παραπομπή άρθρα 12, 27 και 24).

2.5 Οι αρχές της διαφάνειας, της ακρίβειας και της ευχερούς κατανόησης κατά το προσυμβατικό στάδιο βάσει του δευτερογενούς κανονιστικού και ρυθμιστικού πλαισίου

Επειδή, περαιτέρω, όσον αφορά στον τρόπο εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρέωσης ενημέρωσης των καταναλωτών, ιδίως **κατά το προσυμβατικό στάδιο**, το **Παράρτημα 1 του ΚΠΗΕ «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη»** θέτει στους Προμηθευτές την υποχρέωση να διασφαλίσουν ότι η παρεχόμενη πληροφόρηση είναι **ακριβής, κατανοητή και δεν δύναται να παραπλανήσει τους καταναλωτές «είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγή ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν»**, παρέχεται δε **με κατάλληλο λεξιλόγιο** (άρθρο 1 παρ. 1, 2, 6 και 7).

Επιπροσθέτως, το άρθρο 3 του Παραρτήματος 1 του ΚΠΗΕ αφορά ειδικότερα την προσυμβατική ενημέρωση και επιβάλλει την **έγκαιρη, πλήρη, ακριβή και σαφή**

ενημέρωση του καταναλωτή «ώστε να είναι σε θέση ο τελευταίος να επιλέξει την πλέον συμφέρουσα για αυτόν προσφορά». Το ελάχιστο περιεχόμενο της εν λόγω ενημέρωσης περιλαμβάνει συγκεντρωτικά τα στοιχεία που μνημονεύονται -κατά αριθμητική σειρά- στα άρθρα 11, 12, 14, 15, 17, 18, 27 και 28 του ΚΠΗΕ. Σημειώνεται ότι παρατίθενται ειδικές αναφορές για την καταγραφή των χρεώσεων, το ειδικό προϊόν **«πακέτο με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων».**

Συνεπώς, οι ανωτέρω αρχές της διαφάνειας, πληρότητας και σαφήνειας πρέπει να διαπνέουν την περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών, την ανάλυση των μοναδιαίων χρεώσεων, γενικούς και ειδικούς όρους, ελάχιστη διάρκεια ισχύος, ρήτρες πρόωρης καταγγελίας, συχνότητα μέτρησης, περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών, εναλλακτικοί τρόποι εξόφλησης, θέματα σχετικά με την εγγύηση και διαδικασία τροποποίησης. Όσον αφορά ειδικότερα στις Χρεώσεις, η διαφάνεια επιτάσσει τη **διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση** της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται. Επιπλέον, όσον αφορά στην **«προσφορά πακέτου με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων»**, ο Κώδικας επιτάσσει να περιέχεται **«απολύτως σαφής αναφορά περί του ποιες υπηρεσίες και χρεώσεις περιλαμβάνονται στην πάγια χρέωση, ποιες χρεώσεις επιβάλλονται επιπρόσθετα του παγίου για επιπλέον υπηρεσίες/ χρεώσεις, ή κατανάλωση πέραν του ορίου, και πως εφαρμόζονται τα όρια βάσει εκτιμήσεων ή πραγματικών μετρήσεων κατανάλωσης του πελάτη»**. Τέλος, ο Κώδικας επιβάλλει να περιέχεται **εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του καταναλωτή βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσής του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση/ υπηρεσία (ενέργεια/ ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος, χρήση δικτύου, λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κλπ).**

Χρήζει ειδικής αναφοράς η επισήμανση του τελευταίου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 3 του Παραρτήματος 1 του ΚΠΗΕ σύμφωνα με την οποία τα στοιχεία περί των χρεώσεων παρατίθενται κατά τρόπον **«ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο προμηθευτή».**

Επειδή, ως εκ τούτου, σαφώς ο Κώδικας επιβάλλει στους Προμηθευτές την υποχρέωση να υιοθετήσουν **πελατο-κεντρική οπτική, σε σχέση αφενός με την κρίση και τη στάθμιση του καταναλωτή ως προς τα ουσιώδη στοιχεία της σύμβασης προμήθειας, αφετέρου με το επίπεδο αντίληψης και κατανόησης που διαθέτει ως προς τις σύνθετες έννοιες που συγκροτούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.** Οι σχετικές επιβαλλόμενες

υποχρεώσεις υπηρετούν τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των τιμολογίων ώστε να δύνανται αποτελεσματικά οι καταναλωτές να ασκούν το δικαίωμα επιλογής προμηθευτή.

Επειδή, στην ίδια κατεύθυνση, η ΠΑΕ, με την υπ' αρ. **409/2020 Απόφασή της**, λαμβάνοντας υπόψη τη συνεχώς διογκούμενη τάση υποβολής παραπόνων από τους καταναλωτές που ισχυρίζονταν ότι δεν κατανόησαν τον βαθμό σύνδεσης της Χρέωσης Προμήθειας με τη διακύμανση των τιμών στη χονδρεμπορική αγορά³, προέβη στην έκδοση κατευθυντηρίων αρχών ιδίως για τις Ρήτρες Αναπροσαρμογής ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια στη διαμόρφωσή τους (βλ. αναλυτικότερα κατωτέρω υπό 2.7) και η ενημέρωση του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, η ΠΑΕ θέσπισε πρότυπο διαμόρφωσης της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής της σχετικής Ρήτρας, με γνώμονα την απλούστευση, τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα της. Δεδομένου δε ότι η εν λόγω μεθοδολογία ενσωματώνεται στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας και συνεπώς επικοινωνείται στους καταναλωτές ήδη από το προσυμβατικό στάδιο, η ανωτέρω Απόφαση ΠΑΕ **συμβάλλει στην επαύξηση της αντίληψης, της κατανόησης και της στάθμισης από τους καταναλωτές περί της πιθανότητας ενεργοποίησης της εν λόγω ρήτρας, της συχνότητας συνδρομής αυτής της περίπτωσης, καθώς και του εύρους του επιπλέον ενεργειακού κόστους.**

³ Όπως αναφέρεται στο Σκεπτικό της Απόφασης ΠΑΕ 409/2020:

«*Επειδή*, όπως προκύπτει από τις αναφορές και τα παράπονα που έχουν υποβληθεί στην Αρχή, πολλοί από τους καταναλωτές που προέβησαν σε αλλαγή προμηθευτή, διαμαρτύρονται ότι είτε δεν αντιλήφθηκαν κατά το προσυμβατικό στάδιο ότι αναλαμβάνουν κίνδυνο, με αποτέλεσμα να διαπιστώνουν μεγάλη απόκλιση στην τιμή που συμφώνησαν κατά το στάδιο αυτό σε σχέση με την τιμή στους εκδιδόμενους λογαριασμούς, είτε δεν μπορούν να επαληθεύσουν την ορθότητα του υπολογισμού των χρεώσεων για την κατανάλωσή τους. Η εξέταση των εν λόγω καταγγελιών και αναφορών καταδεικνύει ότι οι καταναλωτές αδυνατούν να κατανοήσουν τους λόγους για τους οποίους καλούνται να καταβάλλουν ως «Χρέωση Προμήθειας» ποσά διαφορετικά εκείνων που ανέμεναν. Η εν λόγω δυσχέρεια στην κατανόηση αποδίδεται είτε στο ενδεχόμενο να μην είχαν ενημερωθεί καθόλου κατά την προσυμβατική περίοδο είτε να μην είχαν ενημερωθεί προσηκόντως και επαρκώς, μέσω τυπικών παραδειγμάτων, για το μέγεθος του κινδύνου που αποδέχονταν να αναλάβουν και την πιθανότητα ενεργοποίησης του μηχανισμού. Συγκεκριμένα, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι μεγάλος όγκος των εν λόγω παραπόνων αφορά στην ενεργοποίηση της επονομαζόμενης «ρήτρας αναπροσαρμογής της Οριακής Τιμής Συστήματος» (ρήτρα ΟΤΣ), έχει διαπιστωθεί ότι οι Καταναλωτές δεν ήταν επαρκώς ενημερωμένοι ούτε κατά το προσυμβατικό στάδιο ούτε κατά την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης περί της πιθανότητας ενεργοποίησης της εν λόγω ρήτρας, της συχνότητας συνδρομής αυτής της περίπτωσης, καθώς και του εύρους του επιπλέον ενεργειακού κόστους.».

2.6 Το περιεχόμενο των Λογαριασμών Κατανάλωσης κατά το δευτερογενές κανονιστικό πλαίσιο (ΚΠΗΕ)

Επειδή, όσον αφορά στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, το **άρθρο 37 του ΚΠΗΕ** καθορίζει το **ελάχιστο περιεχόμενό του, επιδιώκοντας να λειτουργήσει ο Λογαριασμός Κατανάλωσης ως μέσο διαφανούς ενημέρωσης του καταναλωτή, ώστε να επιτυγχάνεται η συγκρισιμότητα των προϊόντων προμήθειας και η ενδυνάμωση του καταναλωτή ώστε να προβαίνει στις πλέον συμφέρουσες για τον ίδιο επιλογές προμηθευτή**. Αναλυτικότερα, η παρ. 4 του εν λόγω άρθρου προβλέπει ότι ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει (α) τα στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη, (β) τα στοιχεία του Λογαριασμού, με διάκριση αν εκδίδεται βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή («εκκαθαριστικός») είτε βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης («έναντι») ή βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή («εκκαθαριστικός – ανάγνωση ένδειξης»), (γ) στοιχεία μετρητή και τάσης, (δ) κατηγορία Πελάτη (οικιακός, επαγγελματικός κλπ.), (ε) αναφορά ημερομηνιών καταμέτρησης, (στ) περίοδο χρέωσης, (ζ) συνολική κατανάλωση, (η) εφαρμοζόμενο τιμολόγιο προμήθειας, (θ) χρεώσεις ανά μέγεθος (ενέργεια και ισχύς) με αναλυτική παράθεση, (ι) ληξιπρόθεσμες οφειλές, (ια) προθεσμία και τρόποι εξόφλησης και δυνατότητα υποβολής αντιρρήσεων, (ιβ) τυχόν καταβληθείσα εγγύηση και (ιγ) ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης. Επιπλέον, η παρ. 6 του άρθρου 37 προσδιορίζει τις πρόσθετες πληροφορίες, γενικότερου περιεχομένου, που παρέχονται με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης (π.χ. φορέας εξωδικαστικής επίλυσης), ενώ η παρ. 7 καθορίζει τις πληροφορίες που δύνανται να παρέχονται περιοδικώς, με μικρότερη συχνότητα. Τέτοιες πληροφορίες αφορούν στα στοιχεία κατανάλωσης και το συνολικό κόστος κατά το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, καθώς και πληροφορίες για την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό μείγμα.

Επιπροσθέτως, όσον αφορά στην **αναγραφή των χρεώσεων** επιβάλλεται η **διακριτή αναγραφή** τους **σύμφωνα με την ανάλυση** που προσδιορίζεται στην ανωτέρω διάταξη (άρθρο 37 παρ. 4 εδάφιο 9). Συγκεκριμένα, ο Κώδικας **κατηγοριοποιεί ως «Χρεώσεις Προμήθειας»** τις χρεώσεις που πηγάζουν από τη Σύμβαση Προμήθειας, ενώ ως **«Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις»** τη Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος (ήτοι ΧΧΣ), τη Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου

Διαχειριστή του Δικτύου (ήτοι ΧΧΔ), τις χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας, ήτοι την ενιαία τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας στο σύνολο της χώρας και τη μειωμένη τιμολόγηση των ευάλωτων καταναλωτών (τιμολόγια ΚΟΤ και ΤΥΑ), το Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ), που στηρίζει την πράσινη ενέργεια, τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών από τον ΔΕΔΔΗΕ στην παροχή του Πελάτη καθώς και Λοιπές Χρεώσεις που καθορίζονται βάσει ενεργειακής νομοθεσίας.

Περαιτέρω, **ο Κώδικας επιβάλλει να αναλύεται η κάθε επιμέρους χρέωση, με μνεία του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου και επιμέρους άθροισμα των ποσών ανά κατηγορία χρεώσεων.** Ειδικά, όσον αφορά στις Χρεώσεις Προμήθειας, απαιτείται η **παράθεση των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού**, ενώ όσον αφορά στις Ρυθμιζόμενες αρκεί η ενημέρωση του καταναλωτή για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού τους.

2.7 Οι αρχές της διαφάνειας, της ακρίβειας και της ευχερούς κατανόησης στα Τιμολόγια και τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης βάσει του δευτερογενούς κανονιστικού και ρυθμιστικού πλαισίου

*Επειδή, όσον αφορά στη διαμόρφωση των Τιμολογίων, και κατ' επέκταση των Λογαριασμών Κατανάλωσης, το άρθρο 1 του Παραρτήματος II συγκαταλέγει στις Βασικές Αρχές Τιμολόγησης «2. [...] **την απλότητα και διαφάνεια της πληροφόρησης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες χρεώσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες**» και, μεταξύ άλλων, επιβάλλει «ε. **Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστάμενα 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.**».*

*Επειδή, επιπλέον, όσον αφορά στους μηχανισμούς αναπροσαρμογής των τιμολογίων το εδάφιο (στ) του άρθρου 1 του Παραρτήματος II επιτάσσει όπως «**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».

Περαιτέρω, σχετικά με προϊόντα που αφορούν σε **πάγια χρέωση για συγκεκριμένο όριο κατανάλωσης**, η παρ. 5 του άρθρου 2 του Παραρτήματος II αναφέρει ότι η εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας επιβάλλεται τόσο **«κατά την κατάρτιση της προσφοράς του, καθώς και στη Σύμβαση Προμήθειας»** και αποσκοπεί στο **«να είναι απολύτως σαφές ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στις δημοσιευμένες χρεώσεις και ποιες χρεώνονται επιπλέον, έτσι ώστε να γνωρίζει ο Πελάτης εκ των προτέρων ποιες είναι οι υποχρεώσεις του και ποιες είναι οι συγκεκριμένες χρεώσεις που οφείλει να καταβάλει στον Προμηθευτή του»**.

Επιπροσθέτως, σχετικά με την **παροχή εκπτώσεων**, το εδάφιο (δ) της παραγράφου 5 του άρθρου 2 του Παραρτήματος II, συγκεκριμενοποιεί την τήρηση της αρχής της διαφάνειας στην υποχρέωση **«να διευκρινίζεται με απόλυτη σαφήνεια το ύψος της έκπτωσης και πού εφαρμόζεται αυτή, τα κριτήρια εφαρμογής, η διάρκεια ισχύος, οι όροι ακύρωσης ή άρσης της έκπτωσης, με πιστή τήρηση και της βασικής αρχής της μη-διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ πελατών της ίδιας κατηγορίας.»**.

Τέλος, τα εδάφια (στ) και (ζ) της παραγράφου 5 του ίδιου ως άνω άρθρου επιβάλλουν τη σαφή μνεία της χρονικής διάρκειας ισχύος, την παράθεση της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής των χρεώσεων κατά τρόπο διαφανή, απλό και κατανοητό στον πελάτη και την **αντικατόπριση του πραγματικού, και όχι του εικαζόμενου, κόστους στις ρήτρες πρόωρης αποχώρησης**.

Επειδή, σε σχέση με τη διαφάνεια των χρεώσεων στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, ιδίως όσον αφορά στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής, αποτελεί τομή η Απόφαση ΠΑΕ 409/2020, με την οποία θεσπίστηκαν συναφείς κατευθυντήριες γραμμές. Η εκούσια συμμόρφωση των Προμηθευτών με τις ανωτέρω Κατευθυντήριες Γραμμές διασφαλίζει υψηλό επίπεδο ενημέρωσης και προστασίας του καταναλωτή, ενώ παρέχει στους Προμηθευτές το τεκμήριο εναρμόνισης με τη γενική αρχή της διαφάνειας, σε επαύξηση της νομικής τους ασφάλειας έναντι του κινδύνου υποβολής καταγγελιών ή αγωγών των πελατών ενώπιον της ΠΑΕ ή δικαστηρίων.

Επειδή, ειδικότερα, με τις εν λόγω Κατευθυντήριες Αρχές, η ΠΑΕ κατέτεινε στην καθιέρωση **ενιαίας ονομασίας** του μηχανισμού αναπροσαρμογής και πρόβλεψε τη διακύμανση της Χρέωσης Προμήθειας στη βάση **μοναδικού μεγέθους** που, αφενός προκύπτει από τη λειτουργία χρηματιστηριακών ενεργειακών αγορών και συσχετίζεται

με το κόστος Προμηθευτή, αφετέρου είναι σαφώς ορισμένο, αναγνωρίσιμο και εύκολα επαληθεύσιμο. Περαιτέρω, η ΡΑΕ πρόκρινε την **τυποποίηση της μορφής** των ρητρών αναπροσαρμογής (βλ. σχετικές παραμέτρους και μεθοδολογία). Επιπλέον, η Αρχή συνέστησε τη διαμόρφωση της «**περιοχής ασφαλείας**», δηλαδή της πρόβλεψης από τους Προμηθευτές του εύρους των τιμών L_u , L_l , πέραν των οποίων ενεργοποιείται η αναπροσαρμογή της Χρέωσης Προμήθειας «βάσει ιστορικών δεδομένων και ευλόγων παραδοχών-προβλέψεων, με στόχο την κατά το δυνατόν ελαχιστοποίηση της ανάγκης ενεργοποίησης των μηχανισμών αναπροσαρμογής των τιμών. Συνεπώς, η ανάγκη ενεργοποίησης του μηχανισμού θα προκύπτει ως εξαιρετική περίπτωση, όταν οι τιμές του μεγέθους x κινούνται σε επίπεδα δυσχερώς προβλέψιμα, βάσει των στοιχείων που ήταν διαθέσιμα στον Προμηθευτή κατά την κατάρτιση της σύμβασης προμήθειας ή κατά τη διαμόρφωση των τιμολογίων και των παραμέτρων τους.». Τέλος, όσον αφορά στη διαφανή ενημέρωση των καταναλωτών για την ύπαρξη και τη λειτουργία των χρεώσεων αναπροσαρμογής, η ΡΑΕ επεσήμανε την ανάγκη **αναγραφής στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης του μοναδιαίου κόστους (σε €/MWh ή €/kWh)**, τη λεπτομερή πληροφόρηση για τον τρόπο διαμόρφωσης των σχετικών παραμέτρων με **παράθεση των πηγών** που διέπουν την ανωτέρω διαμόρφωση, καθώς και σχετική παραπομπή (link) στους αρμόδιους φορείς, καθώς και με ανάρτηση **σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του προμηθευτή τυπικών παραδειγμάτων και μεθοδολογίας υπολογισμού τους**.

3. Συμπεράσματα εκ των επιβαλλόμενων στο ενωσιακό και το εθνικό πλαίσιο υποχρεώσεων για την σαφή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών σε προσυμβατικό επίπεδο, καθώς και τη διαφανή, ευχερή και αναλυτική πληροφόρησή τους μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

Σε συνέχεια των όσων αναφέρθηκαν ανωτέρω, συνάγεται ότι το ελληνικό πλαίσιο (Νόμος 4001/2011 και Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας) ήδη εναρμονίζεται με τις βασικές απαιτήσεις της Οδηγίας 2019/944 ως προς το ελάχιστο περιεχόμενο τόσο της προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών όσο και της πληροφόρησής τους μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης. Ειδικότερα, το εθνικό πλαίσιο, μέσω της κατά το πλείστον σύμπτωσης του περιεχομένου της «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας», της «Προσφοράς Προμήθειας» και της «Σύμβασης Προμήθειας», διασφαλίζει την παροχή στους καταναλωτές κατάλληλων και επαρκών πληροφοριών και στα τρία (3) ως άνω διακριτά στάδια της κατάρτισης συμβατικής σχέσης, με πρόσθετη πρόνοια για τους Μικρούς Πελάτες.

Το ελάχιστο περιεχόμενο της προσυμβατικής ενημέρωσης και των Λογαριασμών Κατανάλωσης παρίσταται ως εκτεταμένο, στοιχείο που καταδεικνύει τη σύνθετη φύση του προϊόντος – υπηρεσίας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Το γεγονός αυτός επιρρωνύει την ανάγκη διασφάλισης της τήρησης των γενικών αρχών της διαφανούς, σαφούς, ακριβούς και εύληπτης πληροφόρησης, ώστε να επιτυγχάνεται η συγκρισιμότητα των προσφορών – τιμολογίων προμήθειας, η οποία είναι αμοιβαία επωφελής για τους καταναλωτές και τους προμηθευτές, καθώς οι πρώτοι ενδυναμώνονται για την αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων τους (“switching”), ενώ οι δεύτεροι αντλούν τα οφέλη από την προώθηση του υγιούς ανταγωνισμού και την ενίσχυση της καταναλωτικής εμπιστοσύνης.

Ως εκ τούτου, αναδεικνύεται η ανάγκη εφαρμοσιμότητας των προβλέψεων για **«περιεκτική και απλή διατύπωση» «σε σαφή και κατανοητή γλώσσα»** των όρων τιμολόγησης, καθώς και η παρουσίασή τους **«με εμφανή τρόπο»**, **«φιλικ[ό] για τον χρήστη»** ώστε να **«διευκολύνει τη σύγκριση»** (βλ. Οδηγία). Ιδίως, οι βασικές πληροφορίες οφείλουν να αναγράφονται **«ευκρινώς»** στους λογαριασμούς και δη **«σε σαφώς διαφορετικό σημείο από άλλα μέρη του λογαριασμού»** (βλ. Οδηγία). Οι εν λόγω αόριστες, καταρχήν, αξιολογικές εκφράσεις, που αποτυπώνουν γενικές στοχεύσεις, χρήζει να αποκτήσουν συγκεκριμένο πρακτικό περιεχόμενο, το οποίο να δύναται να εφαρμοστεί κατά τρόπο οριζόντιο. Σε αυτό το πλαίσιο, η Απόφαση ΠΑΕ 409/2020, η οποία καθιέρωσε ενιαία ονομασία της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, τυποποίησε τις παραμέτρους της και προσδιόρισε τις συνδεδεμένες απαιτήσεις πληροφόρησης των καταναλωτών, αποτέλεσε την αφετηρία για την αναβάθμιση του πλέγματος προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς σηματοδότησε την κατεύθυνση της εξέλιξης του εθνικού πλαισίου, προκειμένου οι νομικές απαιτήσεις να μεταπλαστούν σε ουσιαστικά, πραγματικά δικαιώματα. Ομοίως, προκειμένου για μείζονος σημασίας δικαιώματα του καταναλωτή, όπως είναι η κατάλληλη προσυμβατική ενημέρωση και η επαρκής και εύληπτη πληροφόρηση μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης, η τυποποίηση μέσω της θέσπισης προτύπων και η καθολική υιοθέτησή τους θα συμβάλει στη διασφάλιση των εγγυημένων δικαιωμάτων, όπως άλλωστε επιτάσσει το ενωσιακό δίκαιο (βλ. υποχρέωση αποτελέσματος)

II. Οι αρμοδιότητες της ΠΑΕ για τη διασφάλιση των βασικών δικαιωμάτων των καταναλωτών

Επειδή, η Οδηγία προδιαγράφει τον κομβικό ρόλο που επιτελούν οι ρυθμιστικές Αρχές για τη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας: «Οι ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις σε κάθε συναφές ρυθμιστικό θέμα προκειμένου να λειτουργεί ορθώς η εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας» (αιτ. σκέψη 80) και «να έχουν εξουσία να εκδίδουν δεσμευτικές αποφάσεις για τις επιχειρήσεις ηλεκτρικής ενέργειας και να επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις σε επιχειρήσεις ηλεκτρικής ενεργείας που αθετούν τις υποχρεώσεις τους ή να προτείνουν στο αρμόδιο δικαστήριο να τους επιβάλει τέτοιες κυρώσεις» (αιτ. σκέψη 84).

Επειδή, το άρθρο 37 παρ. 1 της Οδηγίας 2009/72, και πλέον άρθρο 59 της Οδηγίας 2019/944, ορίζει ότι η αρμόδια Αρχή για τη ρύθμιση της αγοράς του ηλεκτρισμού έχει, μεταξύ άλλων, το καθήκον «[...] ιδ) να παρακολουθεί το επίπεδο διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών χονδρικής, και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενεργείας προς τις υποχρεώσεις περί διαφάνειας·

ιε) να παρακολουθεί τον βαθμό και την αποτελεσματικότητα της αγοράς και του ανταγωνισμού σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής, συμπεριλαμβανομένων των χρηματιστηρίων ηλεκτρικής ενεργείας, τις τιμές για τους οικιακούς καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων προπληρωμής, ποσοστό αλλαγής προμηθευτή, το ποσοστό διακοπής της παροχής, παροχή υπηρεσιών συντήρησης και σχετικά τέλη, και τα παράπονα των οικιακών πελατών, καθώς και οποιαδήποτε στρέβλωση ή περιορισμό του ανταγωνισμού, συμπεριλαμβανομένης της παροχής τυχόν συναφών πληροφοριών, και να φέρει ενώπιον των οικείων αρχών ανταγωνισμού τυχόν σχετικές υποθέσεις [...]

ιη) να βοηθά ώστε να εξασφαλίζεται, σε συνεργασία με άλλες εμπλεκόμενες αρχές, ότι τα μέτρα προστασίας των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων εκτίθενται στο παράρτημα I, είναι αποτελεσματικά και εφαρμόζονται·

ιθ) να δημοσιεύει συστάσεις, τουλάχιστον ανά έτος, σχετικά με τη συμμόρφωση των τιμών προμήθειας προς το άρθρο 3, και να τις διαβιβάζει στις αρχές ανταγωνισμού, όπου αρμόζει·

κ) να εξασφαλίζει την πρόσβαση σε δεδομένα κατανάλωσης πελατών, την παροχή, για προαιρετική χρήση, ενός εννόητου εναρμονισμένου μορφότυπου σε εθνικό επίπεδο για τα δεδομένα κατανάλωσης και άμεση πρόσβαση όλων των πελατών σε παρόμοια δεδομένα σύμφωνα με το στοιχείο η) του παραρτήματος I [...].».

Προκειμένου δε για την αποτελεσματική ενάσκηση από τις Ρυθμιστικές Αρχές των συναφών αρμοδιοτήτων τους, το ενωσιακό πλαίσιο (βλ. άρθρο 37 παρ. 4 της Οδηγίας 2009/72 και

πλέον άρθρο 59 παρ. 3 της Οδηγίας 2019/944) επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να μεριμνήσουν για τον εξοπλισμό των Ρυθμιστικών Αρχών με **αρμοδιότητες κανονιστικού, ρυθμιστικού και κυρωτικού χαρακτήρα**.

Επειδή, σε εναρμόνιση με τα οριζόμενα στην Οδηγία, ο Νόμος 4001/2011 ορίζει ότι η προστασία των συμφερόντων των Πελατών, ιδίως σε σχέση με τις τιμές, τη διαφάνεια των τιμολογίων και των χρεώσεων αλλά και την αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος επιλογής Προμηθευτή, καθώς και η προαγωγή του υγιούς ανταγωνισμού και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς συνιστούν βασικούς στόχους, στους οποίους οφείλει να αποβλέπει η ΡΑΕ κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της (άρθρο 3 παρ. 4).

Επειδή, περαιτέρω, βάσει των οριζόμενων στα άρθρα 22 και 24 του ν. 4001/2011, στη ΡΑΕ έχει ανατεθεί ο έλεγχος και η εποπτεία της λειτουργίας της αγοράς ενέργειας, για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού, την συμμόρφωση των ενεργειακών επιχειρήσεων με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που τους επιβάλλονται με το κείμενο πλαίσιο και την προστασία των Καταναλωτών, όπως αυτή εξειδικεύεται στον νόμο και στον Κώδικα Προμήθειας

Επειδή, συγκεκριμένα, όσον αφορά στην παρακολούθηση και την αποτελεσματική εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας, το άρθρο 22 παρ. 2 του ν. 4001/2011 ορίζει «*η ΡΑΕ παρακολουθεί το επίπεδο διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών χονδρικής, και διασφαλίζει τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες προς τις υποχρεώσεις τους περί διαφάνειας*». Επιπρόσθετα, το άρθρο 49 του ν. 4001/2011 απονέμει στη ΡΑΕ την εξουσία λήψης «*κάθε αναγκαίο[υ] μέτρο[υ]*», «*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 σε εθνικό επίπεδο με τρόπο σαφώς συγκρίσιμο.*»

Επειδή, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 23 του ν. 4001/2011, η ΡΑΕ δύναται να επιβάλει σε επιχειρήσεις που ασκούν Ενεργειακές Δραστηριότητες ρυθμιστικά μέτρα και όρους, με σκοπό τη διασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων της εσωτερικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, την ύπαρξη συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού και εν γένει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Επιπλέον, κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 24 και 36 του ν. 4001/2011, η Αρχή δύναται να εκκινήσει τη διαδικασία ακρόασης και επιβολής κυρώσεων, σε περίπτωση που –κατά την εξέταση παραπόνων των καταναλωτών– εικάζεται ή διαπιστώνεται η παραβίαση από μέρους των Προμηθευτών των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, που θεσπίζουν δικαιώματα των Πελατών. Επιπροσθέτως, η Αρχή διαθέτει

δικαιοδοτικές αρμοδιότητες, προκειμένου για την εξέταση -μεταξύ άλλων- καταγγελιών καταναλωτών κατά προμηθευτών (άρθρο 34 του ν. 4001/2011).

Επειδή αναντίρρητα συνάγεται ότι η ΡΑΕ διαθέτει ευρείες κανονιστικές, ρυθμιστικές, δικαιοδοτικές και κυρωτικές αρμοδιότητες, τις οποίες δύναται να ασκεί, προκειμένου να διασφαλίσει την πλήρη εφαρμογή του δικαιώματος προσήκουσας ενημέρωσης του καταναλωτή, τόσο σε προσυμβατικό όσο και ενδοσυμβατικό επίπεδο, καθότι το εν λόγω δικαίωμα συνιστά την αναγκαία και ικανή προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση του θεμελιώδους δικαιώματος ελεύθερης επιλογής προμηθευτή.

Επειδή, περαιτέρω, κατά τα προβλεπόμενα στην **παρ. 4 του άρθρου 22 του ν. 4001/2011**, η ΡΑΕ «δύναται να εκδίδει **μη δεσμευτικές προς τρίτους οδηγίες και κατευθύνσεις σχετικά με θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της και τον τρόπο άσκησης αυτών, προκειμένου να διασφαλίζεται η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου του νόμου αυτού και η πληρέστερη πληροφόρηση των ενδιαφερομένων**».

Επειδή, συνεπώς, κατά τα ανωτέρω, η ΡΑΕ αξιολογεί τον προσήκοντα κατά περίπτωση τρόπο παρέμβασής της, στο πλαίσιο του εποπτικού – κανονιστικού – ρυθμιστικού – δικαιοδοτικού και κυρωτικού της ρόλου.

Επειδή, όσον αφορά σε ζητήματα καταναλωτών, που άπτονται ιδίως της προσήκουσας ενημέρωσής τους, η ΡΑΕ έχει αναπτύξει πολυεπίπεδη δραστηριότητα, επιλύοντας αναφορές και καταγγελίες, γνωμοδοτώντας προς τον Υπουργό Περιβάλλοντος κι Ενέργειας για την αναμόρφωση του ΚΠΗΕ, εκδίδοντας τη ρυθμιστική απόφαση 409/2020 για την παροχή κατευθυντηρίων γραμμών ως προς τις Χρεώσεις Αναπροσαρμογής, θεσπίζοντας Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών⁴ και θέτοντας σε λειτουργία καινοτόμο διαδικτυακή εφαρμογή διαχείρισης παραπόνων - αιτημάτων⁵.

Επειδή, οι πρωτοβουλίες της Αρχής διαμορφώνονται σταθερά στη βάση των παρατηρούμενων ιδιαιτεροτήτων, αναγκών και στρεβλώσεων της ελληνικής αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές άλλων κρατών μελών και τη θεώρηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και κατόπιν εκτενούς διαβούλευσης με όλους τους ενδιαφερόμενους, ήτοι προμηθευτές και φορείς συλλογικής εκπροσώπησης καταναλωτών.

⁴ www.energycost.gr

⁵ <https://my.rae.gr/>

III. Οι πρωτοβουλίες της ΡΑΕ για την ενδυνάμωση των Καταναλωτών: οι από 5.8.2021 και 14.10.2021 Δημόσιες Διαβουλεύσεις.

Επειδή, η ΡΑΕ, συνεκτιμώντας (α) την ανάγκη εναρμόνισης του εθνικού πλαισίου, με την Οδηγία 2019/944, (β) την κατάσταση στη λιανική αγορά, όπως αυτή αναδύεται μέσω της εφαρμογής του Εργαλείου Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ (www.energycost.gr) αλλά και της σημαντικά αυξητικής τάσης στην υποβολή παραπόνων, αναφορών και καταγγελιών ηλεκτρικής ενέργειας από καταναλωτές προς τη ΡΑΕ, (γ) τα συμπεράσματα και την εμπειρία της Αρχής κατόπιν συμπλήρωσης ενός έτους από την εφαρμογή της Απόφασης της ΡΑΕ 409/2020 και (δ) τα βέλτιστα παραδείγματα που εφαρμόζονται σε ενωσιακό επίπεδο, έθεσε σε Δημόσια Διαβούλευση κατά το χρονικό διάστημα 05.08.2021 έως 15.9.2021 τις προτάσεις της αναφορικά με: (1) την κατοχύρωση του δικαιώματος δωρεάν λήψης λογαριασμού, (2) την κατάργηση των ρητρών πρόωρης αποχώρησης, με εξαίρεση τα σταθερά τιμολόγια ορισμένου χρόνου, (3) τη θέσπιση ευκρινούς ορίου προσαύξησης της Χρέωσης Προμήθειας στα κυμαινόμενα τιμολόγια, (4) την τροποποίηση της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020 και ειδικότερα την κατάργηση της πρόβλεψης περί ισοδύναμων μέτρων, (5) την κατάργηση του παγίου και (6) τον καθορισμό του τρόπου ειδοποίησης των καταναλωτών, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης από τον Προμηθευτή της τιμολογιακής του πολιτικής προκειμένου για την επιβολή Ρήτρας Αναπροσαρμογής.

Επειδή, η ΡΑΕ, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της εν λόγω διαβούλευσης (πρώτη Δημόσια Διαβούλευση), επεξεργάστηκε περαιτέρω τις προτάσεις της, λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του ACER, του CEER και άλλων ρυθμιστικών αρχών. Σε συνέχεια της εν λόγω διερεύνησης, η ΡΑΕ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, από 14.10.2021 έως 01.11.2021, την καθιέρωση προτύπων για το τυποποιημένο «Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και τον «Λογαριασμό Κατανάλωσης» (δεύτερη Δημόσια Διαβούλευση).

Στο πλαίσιο της δεύτερης Δημόσιας Διαβούλευσης, η Αρχή επεσήμανε την αξιολόγησή της περί της αναγκαιότητας σήμανσης των τιμολογίων ΧΤ με κριτήριο τον κίνδυνο τιμών που ενσωματώνουν, δηλαδή το ρίσκο της αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας. Η εν λόγω κατηγοριοποίηση θεωρήθηκε ως η πλέον επίκαιρη βάσει της τρέχουσας συγκυρίας, η οποία αναδεικνύει έτι περαιτέρω την ανάγκη των καταναλωτών να αντιλαμβάνονται εκ των προτέρων την πιθανότητα επαύξησης -και μέχρι ποίου συγκεκριμένου ορίου- του ενεργειακού τους κόστους. Καθότι η εν λόγω κατανόηση είναι θεμελιώδους σημασίας

κυρίως για τους καταναλωτές που είναι ευαίσθητοι ή ευάλωτοι στις διακυμάνσεις των τιμών, ο δείκτης “risk tolerance” επηρεάζει καθοριστικά τις επιλογές τους. Όπως λοιπόν αναγνωρίστηκε και στο πλαίσιο της πρώτης Δημόσιας Διαβούλευσης, προσήκει ο προσδιορισμός όλων των επιπέδων ρίσκου, τα οποία προτίθεται να αναλάβει κάθε καταναλωτής (risk appetite), είτε αυτό είναι μηδενικό είτε υψηλό, ώστε η τιμολογιακή πολιτική του κάθε Προμηθευτή να καλύπτει, ως ελεύθερη επιλογή, όλες αυτές τις βαθμίδες. Ως εκ τούτου, η Αρχή εισηγήθηκε τον προσδιορισμό των σταθερών τιμολογίων ως «μηδενικού κινδύνου», των «κυμαινόμενων τιμολογίων με όριο προσαύξησης» ως τιμολογίων «οριοθετημένου κινδύνου» και των «κυμαινόμενων τιμολογίων με όριο προσαύξησης» ως τιμολογίων «υψηλού κινδύνου». Κατά τον τρόπο αυτό, η προτεινόμενη κατηγοριοποίηση θα επέτρεπε στους καταναλωτές την πρωταρχική ποιοτική ένδειξη του προϊόντος προμήθειας ώστε να διερευνήσουν περαιτέρω την καταλληλότητα και συμβατότητά του με τις ανάγκες τους.

Παράλληλα, η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των απαιτήσεων πληροφόρησης που πρέπει να παρέχεται στους πελάτες, σύμφωνα με την Οδηγία αλλά και τον ΚΠΗΕ, επεξεργάστηκε πρότυπα έγγραφα αναλυτικής προσυμβατικής ενημέρωσης (βλ. Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας) και Λογαριασμού Κατανάλωσης, που ομοίως έθεσε προς διαβούλευση. Η σχετική τυποποίηση επικεντρώνεται στην παροχή των αναγκαίων πληροφοριών κατά τρόπο σαφή, ακριβή, εύληπτο και φιλικό προς τον καταναλωτή. Περαιτέρω, αποσκοπώντας στην ενίσχυση της συγκρισιμότητας των τιμολογίων, η ΡΑΕ πρότεινε τη συμπερίληψη του παγίου (ως μέρους της Ομάδας Χρεώσεων Προμήθειας) στον τελικό συνυπολογισμό του ύψους της Χρέωσης Προμήθειας, ομού με λοιπές εκπτώσεις ή χρεώσεις. Σχετικώς, η Αρχή υπογράμμισε τη σημασία δήλωσης του συνολικού τελικού κόστους προμήθειας σε €/MWh ώστε να δύναται άμεσα ο καταναλωτής να διαγνώσει το κόστος που συνεπάγεται κάθε τιμολόγιο και να προβεί στις επιβαλλόμενες κατά περίπτωση ενέργειες.

IV. Αξιολόγηση των θέσεων των συμμετεχόντων στις Δημόσιες Διαβουλεύσεις της ΡΑΕ
– Κρίση για τη σκοπιμότητα θέσπισης πρότυπου εγγράφου Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ και υποδείγματος Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ, καθώς και περιεχόμενο αυτών

Επειδή, στο πλαίσιο της δεύτερης Δημόσιας Διαβούλευσης διατυπώθηκαν εκ διαμέτρου αντίθετες απόψεις από τους Προμηθευτές και από τους φορείς συλλογικής εκπροσώπησης των καταναλωτών αναφορικά με την αναγκαιότητα και την επωφελή διάσταση της **τυποποίησης του ελάχιστου περιεχομένου της «Αίτησης προσφοράς προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας» και του «Λογαριασμού Κατανάλωσης»**. Ειδικότερα οι Προμηθευτές, καίτοι δηλώνουν ότι υποστηρίζουν την πρωτοβουλία της Αρχής και ότι η τυποποίηση της πληροφορίας είναι στη σωστή κατεύθυνση, δυνάμενη να ενισχύσει τη διαφάνεια και τον υγιή ανταγωνισμό, καταλήγουν να αναιρέσουν τη συμφωνία τους προβάλλοντας το αίολο επιχείρημα της ομογενοποίησης των προϊόντων και των περιορισμών, με συνέπεια τον περιορισμό της καινοτομίας και την επίταση της δομικής ασυμμετρίας μεταξύ ΔΕΗ Α.Ε. και λοιπών Προμηθευτών.

Εν προκειμένω, προς αποφυγή παρερμηνειών, χρήζει να διευκρινισθεί ότι η Αρχή ουδέποτε εισηγήθηκε τον αυστηρό προσδιορισμό του συνολικού περιεχομένου των ανωτέρω εντύπων. Οι Προμηθευτές δύνανται και δικαιούνται να υιοθετήσουν τον μορφότυπο (βλ. χρώματα κλπ.) που επιθυμούν αλλά και να παραθέσουν όποιες άλλες επιπρόσθετες πληροφορίες κρίνουν χρήσιμες ή αναγκαίες. Πράγματι, η παρέμβαση της Αρχής έχει ως αποκλειστικό αντικείμενο τον καθορισμό της παρουσίας του ελάχιστου περιεχομένου των ανωτέρω εγγράφων υπό όρους που επιτρέπουν τη διαφανή κι ευχερή κατανόηση και συγκρισιμότητα. Επομένως, η ΡΑΕ περιορίζεται στην οργάνωση της παράθεσης των όρων, πληροφοριών και στοιχείων που ήδη μνημονεύονται (ή όφειλαν να μνημονεύονται) στα ανωτέρω έντυπα, βάσει των αναφερόμενων στο Κεφάλαιο I επιμέρους απαιτήσεων του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου. Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι δεν επιβάλλεται η αναγραφή «νέων» στοιχείων και, ως προς αυτό το σημείο, είναι πλήρως αβάσιμοι οι ισχυρισμοί περιοριστικής τυποποίησης. Ομοίως ισχύει και για τις προβληθείσες ενστάσεις αναφορικά με τον βαθμό της τυποποίησης, καθότι, όπως προαναφέρθηκε αυτή περιορίστηκε στο ελάχιστο υποχρεωτικό περιεχόμενο των εντύπων, καταλείποντας προφανώς στη διακριτική ευχέρεια των προμηθευτών να παραθέσουν όποια άλλα στοιχεία επιθυμούν.

Όσον αφορά στη δομή-διάταξη των πληροφοριών, η επεξεργασία από τη ΡΑΕ των εν λόγω προτύπων έλαβε υπόψη την κατευθυντήρια οδηγία «**Prioritisation and Reduction**» που διαμορφώνεται σε ενωσιακό επίπεδο, δηλαδή την προτεραιοποίηση των κρίσιμων πληροφοριών και την ταυτόχρονη μείωση του όγκου των αναγραφόμενων επί των

λογαριασμών πληροφοριών⁶. Συγκεκριμένα, η Οδηγία, έχοντας επισημάνει το γεγονός ότι οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης συνιστούν σημαντικό μέσο πληροφόρησης των καταναλωτών, προβλέπει τη διάκριση των πληροφοριών σε αυτές που πρέπει να αναγράφονται στους Λογαριασμούς, σε αυτές που πρέπει να τους συνοδεύουν και σε αυτές που αρκεί να σηματοδοτούνται⁷. Σχετικώς θεωρείται ότι η υπερπληροφόρηση, ιδίως αν δεν ακολουθεί δομημένη λογική βάσει της οπτικής του καταναλωτή, αντιβαίνει στην επιβαλλόμενη από την Οδηγία παρουσίαση των πληροφοριών κατά τρόπο φιλικό προς τον χρήστη. Για τον σκοπό αυτό, η ΡΑΕ απέβλεψε στη συγκέντρωση και δομή της βασικής πληροφορίας σε ένα (1) φύλλο.

Ειδικά όσον αφορά στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, η Αρχή έλαβε υπόψη την εμπειρία άλλων κρατών – μελών, όπως ιδίως της Δανίας, όπου σχετικό πείραμα που διενεργήθηκε για την αρμόδια αρχή «Danish Competition and Consumer Authority», αναφορικά με την ευχέρεια και την ταχύτητα εντοπισμού των πλέον κρίσιμων πληροφοριών που περιέχονται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, κατέδειξε ότι η πραγματική ικανότητα κατανόησης των καταναλωτών διαφέρει ουσιωδώς της θεωρούμενης δυνατότητας αντίληψής του⁸.

Για το λόγο αυτό, η τυποποίηση προϊόντων αλλά και εντύπων είναι διαδεδομένη στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ως χαρακτηριστικά παραδείγματα αναφέρονται οι πρωτοβουλίες που αναπτύχθηκαν στην Ολλανδία και την Ιταλία. Ειδικότερα, στην Ολλανδία⁹, η αρμόδια αρχή (The Netherlands Authority for Consumers and Markets) έχει υιοθετήσει, ήδη από το 2010, κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση των λογαριασμών κατανάλωσης, στοχεύοντας

⁶ CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 / 23.3.2021), σελ. 7 και 21 επ.

⁷ «Οι λογαριασμοί ηλεκτρικής ενέργειας συνιστούν ένα σημαντικό μέσο πληροφόρησης των τελικών πελατών. Πέρα από τα δεδομένα σχετικά με την κατανάλωση και το κόστος, μπορούν επίσης να περιέχουν άλλες πληροφορίες που βοηθούν τους καταναλωτές να συγκρίνουν την τρέχουσα προσφορά τους με άλλες προσφορές. [...] Άλλες πληροφορίες θα πρέπει να διατίθενται στους τελικούς πελάτες είτε αναγραφόμενες στους λογαριασμούς, είτε συνοδεύοντάς τους, είτε σηματοδοτούμενες σε αυτούς. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να εμφανίζονται στον λογαριασμό ή σε χωριστό έγγραφο συνημμένο στον λογαριασμό ή ο λογαριασμός μπορεί να περιέχει 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» (εισαγωγική παράγρ. 48).

⁸ CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 / 23.3.2021), σελ. 22.

⁹ Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019), σελ. 7-11.

στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητάς τους, θέσπισε ήδη από το 2010, Κατευθυντήριες Γραμμές για την κατάρτιση των λογαριασμών κατανάλωσης, στοχεύοντας στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητάς τους¹⁰. Επειδή, όπως καταδεικνύουν και οι πρακτικές άλλων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά στην παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης (complete customer life-cycle), οι πληροφορίες πρέπει να είναι κατανοητές, συγκρίσιμες και να χαρακτηρίζονται από συνέπεια καθ' όλη τη διάρκεια της σχέσης Προμήθειας.

Περαιτέρω, στην Ιταλία, η αρμόδια ρυθμιστική αρχή ARERA¹¹, με την Απόφαση 555/2017/R/com, καθιέρωσε δύο τυποποιημένα τιμολόγια για τη ΧΤ, αναφερόμενα ως «Προσφορά PLACET» («Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela»). Η ιδιαιτερότητα των εν λόγω τιμολογίων συνίσταται στο ότι οι συμβατικοί όροι και οι όροι τιμολόγησης έχουν δεσμευτικά προσδιορισθεί από την AREFA ενώ η τιμή καθορίζεται ελεύθερα από τον εκάστοτε Προμηθευτή. Η εν λόγω τυποποίηση αφορά και σε σταθερό και σε κυμαινόμενο τιμολόγιο. Σημειώνεται ότι η παροχή και των δύο αυτών τυποποιημένων τιμολογίων είναι υποχρεωτική για τους Προμηθευτές. Επίσης, η «ομογενοποίηση» του περιεχομένου αφικνούνται του σημείου της απαγόρευσης της παροχής πρόσθετων υπηρεσιών ή άλλων εκπτώσεων πέραν αυτών που αφορούν σε ηλεκτρονική λήψη λογαριασμού και εξόφλησή του με πάγια εντολή¹².

Επιπροσθέτως, συνιστά κοινή θεώρηση του Συμβουλίου των Ευρωπαίων Ρυθμιστών Ενέργειας (CEER) ότι το νέο ενωσιακό πλαίσιο παρέχει στα κράτη-μέλη τη δυνατότητα να εισάγουν ένα τυποποιημένο και απλοποιημένο πρότυπο λογαριασμού, δεδομένου ιδίως του ειδικού ρόλου που επιτελεί ο λογαριασμός για την υπενθύμιση του πελάτη αναφορικά με τη μελλοντική εξέλιξη του προϊόντος και της τιμής του και για την παρακίνησή του να αρχίσει να δρα ως «prosumer»¹³.

¹⁰ Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019), σελ. 10.

¹¹ Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019), σελ. 15-16.

¹² Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019), σελ. 26.

¹³ CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 / 23.3.2021), σελ. 22, 33

Επειδή, σε κάθε περίπτωση, δεδομένου ότι σκοπός της αίτησης προσφοράς και του λογαριασμού κατανάλωσης είναι η πληρότητα, η σαφήνεια, η διαφάνεια και η αξιοπιστία της ενημέρωσης του Καταναλωτή τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης (βλ. ενδεικτικά τα άρθρα 10 παρ. 3, 18 παρ. 1 της Οδηγίας αλλά και τα άρθρα 11 παρ. 2, 17, 18, 37, άρθρο 3 «Προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή» του Παραρτήματος Ι και άρθρα 1 και 2 του Παραρτήματος ΙΙ για τις Βασικές Αρχές Τιμολόγησης ΚΠΗΕ), η οποία πρέπει να διασφαλίζεται υπό όρους πραγματικών και αποτελεσματικών. Ως εκ τούτου, οι Προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να διαμορφώνουν τόσο τις προσυμβατικές επικοινωνίες όσο και τη συμβατική ενημέρωση των πελατών κατά τρόπο λειτουργικό και κατάλληλο για την επίτευξη του στόχου που υπηρετούν, δηλαδή την τόνωση της δυνατότητας των καταναλωτών να κατανοήσουν τον τρόπο συγκρότησης του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας και υπολογισμού των σχετικών χρεώσεων, ώστε να αντιληφθούν το κόστος που συνεπάγεται η εκάστοτε επιλογή προμηθευτή και τιμολογίου και να προβούν σε ενημερωμένες επιλογές, συμμετέχοντας ενεργητικότερα στην αγορά (βλ. συμπληρωματικά και άρθρο 49 παρ. 1 και 4 του ν. 4001/2011 και άρθρο 7 ΚΠΗΕ).

Επιπροσθέτως, το ζήτημα της εκ των προτέρων ενημέρωσης του καταναλωτή έχει κριθεί και από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο συνέδεσε την προηγούμενη πληροφόρηση του καταναλωτή με τον δίκαιο χαρακτήρα των συμβατικών όρων, καθώς «σε τελική ανάλυση, οι συγκεκριμένες πληροφορίες θα επιτρέψουν στον καταναλωτή να προβεί στη βέλτιστη επιλογή μεταξύ των διαφόρων επαγγελματιών και, επί της ουσίας, να συγκρίνει τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων που αυτοί προτείνουν προς σύναψη. [...] η πληροφόρηση αυτή βοηθά τον καταναλωτή να επιλέξει μεταξύ διαφόρων επαγγελματιών, καθόσον είναι ενήμερος, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, τόσο για τους λόγους ενδεχόμενης μελλοντικής αναπροσαρμογής των τιμών όσο και για τη μέθοδο υπολογισμού της» (αποφάσεις ΔΕΕ C-92/11, C-359/11 και C-400/11).

Σε κάθε περίπτωση, δεδομένου ότι από τα στοιχεία που συλλέγονται από τη ΡΑΕ, βάσει του εποπτικού και δικαιοδοτικού της ρόλου, προκύπτει αναμφίβολα η ανεπαρκής ή/και

“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”.

ανεπιτυχής ανταπόκριση των Προμηθευτών στη θεμελιώδη αυτή υποχρέωση, με συνέπεια την κυριαρχία της ασάφειας ως προς την παρεχόμενη πληροφόρηση και τον κλονισμό της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, οι οποίοι διαμαρτύρονται με ολοένα μεγαλύτερη ένταση και έκταση για έλλειμμα ενημέρωσης. Πράγματι, η ανάγκη εισαγωγής εντύπων με συγκεκριμένα ενημερωτικά χαρακτηριστικά υπαγορεύθηκε από την πράξη, καθώς από την πληθώρα παραπόνων που έχουν υποβληθεί τόσο στην Αρχή αλλά και σε άλλους αρμόδιους φορείς της αγοράς (ΥΠΕΝ, Ενώσεις Καταναλωτών, ΣτΚ) αναδείχθηκε η άγνοια ή/και η αδυναμία κατανόησης των Καταναλωτών σχετικά με τα πραγματικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων ενέργειας που τους προσφέρονταν και τις συνέπειές τους ως προς το τελικό ύψος της Χρέωσης Προμήθειας.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, στη βάση των αρμοδιοτήτων της για την παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας (άρθρα 3, 4, 22 ν. 4001/2011), με έμφαση στη διασφάλιση της διαφάνειας και της αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών (άρθρο 49 παρ. 4 του ν. 4001/2011), την τήρηση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και την προστασία των Καταναλωτών (άρθρα 24, 46-51 του ν. 4001/2011), οφείλει να μεριμνήσει για την ορθή κι ομοιόμορφη εφαρμογή των κείμενων διατάξεων, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική άσκηση από τους καταναλωτές των δικαιωμάτων που τους εγγυάται το ενωσιακό και εθνικό δίκαιο και να προωθείται ο υγιής ανταγωνισμός μεταξύ των Προμηθευτών και η εν γένει εύρυθμη κι αποδοτική λειτουργία της λιανικής αγοράς ηλεκτρισμού.

Επειδή, όσον αφορά στην **κατηγοριοποίηση των τιμολογίων με κριτήριο τον κίνδυνο τιμών** που ενσωματώνουν, ήτοι το ρίσκο που συνεπάγεται η εκάστοτε προβλεπόμενη Ρήτρα Αναπροσαρμογής, η Αρχή είναι της άποψης ότι η εν λόγω κατηγοριοποίηση προσιδιάζει στις παρούσες ανάγκες. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη την πρωτόγνωρη συγκυρία που επιδρά στο κόστος των αγορών χονδρεμπορικής, η κατάλληλη σήμανση των τιμολογίων, ώστε να αντιλαμβάνεται ευχερώς ο καταναλωτής τον βαθμό και την έκταση του κινδύνου στον οποίο εκτίθεται, συνιστά την αναγκαία συνθήκη για τη βέλτιστη δυνατή διαμόρφωση της επιλογής του, κατά τρόπο που να εξυπηρετούνται οι ειδικότερες ανάγκες του. Ως εκ τούτου, βάσει της αρχής της επικαιρότητας και ένεκα των τρεχουσών ιδιαίτερων συνθηκών διαμόρφωσης των τιμών στις χονδρεμπορικές αγορές, που επιδρούν καθοριστικά και στο ύψος και των τιμολογίων προμήθειας,

θεωρείται αναμφίβολο ότι η πλέον ουσιώδης παράμετρος για τη λήψη απόφασης από τον καταναλωτή συνίσταται στο ύψος του τελικού προκυπτόμενου κόστους.

Επειδή, περαιτέρω, όσον αφορά στον **χαρακτηρισμό των διαφορετικών κατηγοριών τιμολογίων**, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, κατόπιν ενδελεχούς αξιολόγησης των επιφυλάξεων που διατυπώθηκαν στο πλαίσιο της δεύτερης Δημόσιας Διαβούλευσης ως προς τις αρνητικές συνέργειες της κατηγοριοποίησης προϊόντων με αναφορά στον «κίνδυνο» που ενσωματώνουν, προκρίνει ως προσφορότερη τη χρήση του όρου «αυξομείωση» κατά την κατηγοριοποίηση των κυμαινόμενων τιμολογίων, με περαιτέρω διάκριση δύο υποκατηγοριών, ήτοι «με αυξομείωση εντός ορίων» και «αυξομείωση χωρίς όριο». Με τον τρόπο αυτό αποδίδεται ακριβέστερα η σύνδεση των οικείων τιμολογίων με τη διακύμανση των τιμών της χονδρεμπορικής, η οποία μπορεί να επιφέρει αναλόγως αποτέλεσμα είτε αύξησης είτε μείωσης της τελικής τιμής χρέωσης.

Επειδή, όσον αφορά στην **ενίσχυση της διαφάνειας όσον αφορά στη Ρήτρα Αναπροσαρμογής**, η Αρχή ενσωματώνει στα προτεινόμενα υποδείγματα τον δέοντα τρόπο βάσει του οποίου οφείλουν να παρουσιάζονται και να αναλύονται οι παράμετροι της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, σύμφωνα με την Απόφαση ΡΑΕ 409/2020, η οποία περιβάλλεται του τεκμηρίου της νομιμότητας και είναι εφαρμοστέα. Εν προκειμένω, σχετικά με την παράθεση παραδειγμάτων διαμόρφωσης της ρήτρας αναπροσαρμογής στο έντυπο της «Αίτησης προσφοράς προμήθειας», ώστε να αντιλαμβάνεται εκ των προτέρων και εγκαίρως ο καταναλωτής τον δυνητικό βαθμό έκθεσής του στον οικείο κίνδυνο, προκρίνεται η σχετική αναφορά να λαμβάνει υπόψη δεδομένα που απηχούν την τρέχουσα οργάνωση της ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Ως εκ τούτου, για την κατά το δυνατόν ακριβέστερη ένδειξη του συναρτώμενου κόστους, προκρίνεται να εκτιμάται η διακύμανση της Χρέωσης Προμήθειας βάσει της Ρήτρας Αναπροσαρμογής σε συνάρτηση με το ιστορικά χαμηλό/ελάχιστο δυνατό ή υψηλό/μέγιστο δυνατό κυμαινόμενης αυξομείωσης από την 1η/11/2020 (ημερομηνία υιοθέτησης του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς).

Επειδή, η ανεπαρκής συμμόρφωση των προμηθευτών στα προβλεπόμενα στην Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 συνεχίζει να συνιστά βασική πηγή σύγχυσης των καταναλωτών. Η ΡΑΕ επανειλημμένως έχει γίνει αποδέκτης αναφορών και παραπόνων από καταναλωτές που διαμαρτύρονται σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης και εφαρμογής των τιμολογίων προμήθειας, γεγονός που καταδεικνύει την αδυναμία επαρκούς κατανόησης της

μεθοδολογίας χρεώσεων που έχουν διαμορφώσει οι προμηθευτές, βάσει επιχειρηματικής τους απόφασης και κατά παρέκκλιση από τις κατευθύνσεις της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020. Η ούτως διαπιστούμενη στην πράξη μη τήρηση της υποχρέωσης διαφάνειας έχει περιφέρει τους καταναλωτές σε αδυναμία να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές, με αποτέλεσμα την αυξανόμενη δυσπιστία, η οποία τελικώς αποβαίνει ενάντια στα συμφέροντα και των Προμηθευτών, καθώς έχει σαν συνέπεια την σημαντική επιβράδυνση ή και περιορισμό του ανοίγματος της αγοράς. Συνεπώς, καθότι από τις διενεργηθείσες δημόσιες διαβουλεύσεις δεν υποστηρίχθηκε η ανάγκη τροποποίησης της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020 για την αναθεώρηση της συναφούς μεθοδολογίας, η Αρχή καταλήγει στη διατήρηση του περιεχομένου της ανωτέρω Απόφασης ΡΑΕ ως έχει και την άμεση εκκίνηση διαδικασίας ελέγχου περί της τήρησής της.

Επειδή, όσον αφορά στην εισηγούμενη κατά την πρώτη Δημόσια Διαβούλευση κατάργηση της **πάγιας χρέωσης**, η Αρχή, αναγνωρίζοντας τον ρόλο που αυτή επιτελεί για τη διαμόρφωση της εμπορικής πολιτικής των προμηθευτών και τη διαχείριση του επιχειρηματικού τους ρίσκου, απέσυρε τη σχετική πρόταση. Ήδη στη δεύτερη Δημόσια Διαβούλευση, η θέση της Αρχής επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της διαφάνειας της πάγιας χρέωσης μέσω της διακριτής συμπερίληψής της στη Χρέωση Προμήθειας, της έκφρασής της σε €/MWh και τον συνυπολογισμό της κατά τον τελικό συνολικό υπολογισμό της Χρέωσης Προμήθειας (με στάθμιση σε €/MWh και, μεταβατικά, σε €/KWh). Στη βάση αυτής της προσέγγισης, διαμορφώθηκαν τα υποδείγματα «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας» και «Λογαριασμού Κατανάλωσης», επιδιώκοντας ακριβώς την πρακτική εφαρμογή των αρχών της διαφάνειας, της επαληθευσιμότητας και της συγκρισιμότητας των παραμέτρων της Χρέωσης Προμήθειας, ώστε να επιτυγχάνεται η ουσιαστική ενημέρωση του πελάτη. Όπως επικουρικώς, σημειώνεται ότι η κατηγοριοποίηση της χρέωσης «παγίου» στις ανταγωνιστικές χρεώσεις που συναποτελούν τη Χρέωση Προμήθειας προκύπτει και βάσει του Κανονισμού 2016/1952. Συγκεκριμένα, κατά το σημείο 5 του Παραρτήματος II του ανωτέρω Κανονισμού, συμπεριλαμβάνονται στη Συνιστώσα «Ενέργεια και Προμήθεια» οι δαπάνες που αφορούν στο κόστος των υπηρεσιών στους πελάτες, καθώς και της διαχείρισης και της εξυπηρέτησης πελατών, ήτοι δαπάνες που συνάδουν με την τεκμηρίωση που συνεισέφεραν σχετικώς οι Προμηθευτές κατά την πρώτη Δημόσια Διαβούλευση (βλ. απόσβεση διαφόρων ειδών λειτουργικών δαπανών του κλάδου της Προμήθειας, συμπεριλαμβανομένων εξόδων διαχείρισης, έκδοσης κι αποστολής λογαριασμού,

διατήρησης μετρητών σε αχρησία κλπ.).

Επειδή, όσον αφορά στο **δικαίωμα δωρεάν λήψης λογαριασμού** (άρθρο 18 παρ. 2 και 3 της Οδηγίας), η ΡΑΕ θα προβεί σε σχετική γνωμοδότηση προς τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας στοχεύοντας να ισορροπήσει τις τυχόν χορηγούμενες εκπτώσεις σε ηλεκτρονικούς λογαριασμούς με την αρχή της μη-διάκρισης των καταναλωτών. Αναλυτικότερα, όπως και υπαινίχθηκε κατά την πρώτη Δημόσια Διαβούλευση, αν και η παροχή έκπτωσης στους πελάτες που έχουν επιλέξει την ηλεκτρική τιμολόγηση δεν αντίκειται στο ενωσιακό δίκαιο (παρεμφερείς διατάξεις του άρθρου 11 της Οδηγίας 2012/27 αλλά και κρίση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υπόθεση C-294/18), δεν πρέπει το εν λόγω «bonus» να εξελίσσεται σε «malus» για τους πελάτες που δεν διαθέτουν ευχέρεια στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, το CEER έχει αναδείξει τη «συμπερίληψη» (*inclusiveness*) ως βασικό πυλώνα του συστήματος της Οδηγίας 2019/944 που έχει επίκεντρο τον καταναλωτή (*consumer-centric design*)¹⁴. Συνεπώς, η ψηφιακή εξέλιξη δεν πρέπει να δημιουργεί νέους κοινωνικούς διαχωρισμούς μεταξύ των καταναλωτών¹⁵. Στη βάση αυτών, επιβάλλεται η λήψη του λογαριασμού κατανάλωσης (α) να μην επισύρει οικονομικές επιβαρύνσεις στον τελικό πελάτη και (β) να μη συνεπιφέρει στην πράξη εφαρμογή διαφορετικών κριτηρίων σε ίδιες κατηγορίες καταναλωτών. Επομένως, οιαδήποτε επιλογή κι αν προκρίνει ο τελικός πελάτης προκειμένου για την τιμολόγησή του, ο τρόπος αυτός δε θα πρέπει να συνεπάγεται οποιουδήποτε είδους δυσμενή διάκριση σε βάρος του, λαμβανομένων υπόψη και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που έχει η εκάστοτε κατηγορία πελατών¹⁶.

Επειδή, όσον αφορά στις **ρήτρες πρόωρης αποχώρησης**, η αδιάστικτη διατύπωση της Οδηγίας (άρθρο 12 παρ. 2 και 3) προσδιορίζει δεσμευτικά το πεδίο εφαρμογής τους ως καταλαμβάνον αποκλειστικά και μόνον τις συμβάσεις προμήθειας σταθερής τιμής ορισμένου χρόνου. Περαιτέρω, η Οδηγία, επιδιώκοντας να δώσει έμφαση στην κατ' εξαίρεση ανοχή τους, καθιστά σαφές ότι η καταρχήν γενική απαγόρευση καλύπτει «οποιοδήποτε τέλος σχετιζόμενο με την αλλαγή προμηθευτή», ήτοι «κάθε χρέωση ή κύρωση

¹⁴ Βλ. το υπό στοιχεία C21-SSG-06-05/10.6.2021 έγγραφο του CEER με τίτλο “Empowering consumers for the energy transition”, στο πλαίσιο της Στρατηγικής 2022-2025 (2022-2025 Strategy), σελ. 16-17.

¹⁵ “Βλ. το υπό στοιχεία C21-SSG-06-05/10.6.2021 έγγραφο του CEER με τίτλο “Empowering consumers for the energy transition”, στο πλαίσιο της Στρατηγικής 2022-2025 (2022-2025 Strategy), σελ. 16-17.

“*Inclusiveness also includes not creating new societal divisions as markets become more digitalised*”.

¹⁶ CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package, σελ. 7

που επιβάλλεται στους πελάτες από προμηθευτές ή συμμετέχοντες στην αγορά δραστηριοποιούμενους στη σωρευτική εκπροσώπηση ή διαχειριστές συστημάτων, άμεσα ή έμμεσα, σε περίπτωση αλλαγής προμηθευτών ή συμμετεχόντων στην αγορά δραστηριοποιούμενων στη σωρευτική εκπροσώπηση, συμπεριλαμβανομένων των τελών τερματισμού σύμβασης» (άρθρο 2 σημείο 17 της Οδηγίας). Η ως άνω οριοθετημένη και συσταλτική προσέγγιση του ενωσιακού δικαίου αποσαφηνίστηκε και μέσω επικοινωνίας της ΡΑΕ με τη Γενική Διεύθυνση Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ως εκ τούτου, η ΡΑΕ πρόκειται να γνωμοδοτήσει στο Υπουργό Περιβάλλοντος κι Ενέργειας για την κατά παρέκκλιση αποδοχή της χρέωσης Ρήτρας πρόωρης αποχώρησης σε συμβάσεις σταθερής τιμής ορισμένου χρόνου. Ως εκ τούτου, λαμβάνοντας υπόψη ότι η Οδηγία 2019/944 είναι σε εφαρμογή από 1.1.2021, τυχόν πρόβλεψη ή επιβολή «ρήτρας» ή οποιουδήποτε τέλους σε κυμαινόμενα τιμολόγια στερείται νομίμου ερείσματος.

Επειδή, όσον αφορά στον καθορισμό του **κατάλληλου τρόπου ειδοποίησης των καταναλωτών για την τροποποίηση της τιμολογιακής πολιτικής** διαπιστώνεται η επάρκεια του πλαισίου του ΚΠΗΕ. Αναλυτικότερα, ο Κώδικας επιτρέπει τη μονομερή μεταβολή εκ μέρους του Προμηθευτή των συμβατικών όρων, περιλαμβανομένης της μεθοδολογίας διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας, υπό τις προϋποθέσεις της προηγούμενης έγκαιρης και κατάλληλης ενημέρωσης του καταναλωτή. Ειδικότερα, οι παρ. 2 και 3 του άρθρου 30 επιβάλλουν την προηγούμενη ατομική ενημέρωση του πελάτη σε χρονικό διάστημα τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών από την εφαρμογή των τροποποιήσεων, ενώ η παρ. 4 καθορίζει το ελάχιστο περιεχόμενό της (ήτοι, πλήρης κι αναλυτική αναφορά των όρων που τροποποιούνται και υπόμνηση του δικαιώματος του καταναλωτή για καταγγελία της σύμβασης). Περαιτέρω, όσον αφορά στην κατάλληλη επικοινωνία της δρομολογούμενης τροποποίησης, σημειώνεται η γενική αρχή του άρθρου 9 παρ. 2 του ΚΠΗΕ σύμφωνα με την οποία «δεν επιτρέπεται η ανακοίνωση των όρων σε μικρά παράθυρα, που δε μπορούν εύκολα να εντοπιστούν ή να αναγνωσθούν».

Επικουρικά προς τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει σκόπιμο να ενσωματωθεί στην Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας πεδίο για τον καθορισμό του τρόπου ειδοποίησης του πελάτη είτε κατά τον πάγιο τρόπο (βλ. επιστολή, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 30 παρ. 3 ΚΠΗΕ) και συμπληρωματικά και με ηλεκτρονική επικοινωνία είτε μόνο με ηλεκτρονική επικοινωνία. Η αποδοχή της δεύτερης εναλλακτικής θα επιβεβαιώνεται με διακριτή υπογραφή του πελάτη.

Επειδή, σε σχέση και με την τυποποίηση της «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας», κρίνεται σκόπιμο να υπομνηστεί ότι συνιστά το πρώτο εκ των τριών σταδίων της διαδικασίας σύναψης σύμβασης προμήθειας, κατά τις διατάξεις των άρθρων 14 – 18 ΚΠΗΕ. Παρά λοιπόν την εμφανιζόμενη αλληλεπικάλυψη του περιεχομένου των πληροφοριών που παρέχονται σε κάθε στάδιο, η οποία αποσκοπεί στην ενημέρωση του καταναλωτή για τις βασικούς όρους της σύμβασης σε προσυμβατικό επίπεδο, δεν πρέπει να καταργείται η επιβαλλόμενη από τον Κώδικα αυτοτέλεια των σταδίων, η οποία -με τη σειρά της- αποσκοπεί στην επιβεβαίωση της βούλησης του καταναλωτή να συμβληθεί με τον δεδομένο προμηθευτή για το δεδομένο προϊόν.

Επειδή, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των Συμμετεχόντων και προβαίνοντας στις αναγκαίες νομοτεχνικές βελτιώσεις, η ΡΑΕ κατέληξε στην **τυποποίηση του πρότυπου «Εγγράφου Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» βάσει του συνημμένου στην παρούσα απόφαση Παραρτήματος.**

Επειδή, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η **κατηγοριοποίηση των τιμολογίων** γίνεται με διάκριση της δυνατότητας αυξομείωσης της Χρέωσης Προμήθειας βάσει Ρήτρας Αναπροσαρμογής. Ως εκ τούτου, διακρίνονται δύο κατηγορίες, τα «σταθερά τιμολόγια», των οποίων η Χρέωση Προμήθειας παραμένει αμετάβλητη καθόλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και τα «κυμαινόμενα τιμολόγια», των οποίων η Χρέωση Προμήθειας αυξομειώνεται βάσει της διακύμανσης του επιλεγέντος μεγέθους-αναφοράς. Η εν λόγω διακύμανση συνεπάγεται την ενεργοποίηση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής, η οποία καταλήγει στον υπολογισμό ενός ποσού, το οποίο είτε αυξάνει είτε μειώνει τη Χρέωση Προμήθειας. Σε περίπτωση, που η Χρέωση Προμήθειας δύναται να μεταβάλλεται μέχρι ένα σαφές, καθοριζόμενο στη Σύμβαση, όριο (ποσοτικό ή ποσοστιαίο), τότε το κυμαινόμενο τιμολόγιο θεωρείται ότι περιέχει «αυξομείωση εντός ορίων». Σε διαφορετική περίπτωση, εφόσον δεν έχουν τεθεί άκρα όρια στη διακύμανση του μεγέθους βάσει του οποίου υπολογίζεται η Ρήτρα Αναπροσαρμογής, τότε το κυμαινόμενο τιμολόγιο θεωρείται ότι περιέχει «αυξομείωση χωρίς όριο».

Επειδή, σε συνέχεια της ανωτέρω ταξινόμησης των τιμολογίων προμήθειας, η πρόβλεψη του άρθρου 28 παρ. 3 εδ. (β) ΚΠΗΕ περί **ελάχιστης διάρκειας ισχύος** των προσφερομένων Τιμολογίων Προμήθειας **ίσης με έξι (6) μήνες**, δέον να ερμηνεύεται ότι αφορά στη μεθοδολογία υπολογισμού των σχετικών χρεώσεων και όχι στην τελική συνολική

αριθμητική τους τιμή.

Επειδή, η τυποποίηση του «Εγγράφου Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και του «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» χώρησε **στη βάση του ελάχιστου επιπέδου πληροφοριών που πρέπει υποχρεωτικά να παρέχονται στους καταναλωτές**, βάσει των διατάξεων της Οδηγίας 2019/944, προς τις οποίες είναι εναρμονισμένος ο ΚΠΗΕ (βλ. αναλυτικότερα Κεφάλαιο Ι). Η εν λόγω τυποποίηση ουδόλως αποκλείει τη δυνατότητα του Προμηθευτή να εφαρμόσει τον δικό του σχεδιασμό (βλ. ιδίως χρωματικές επιλογές), με την προϋπόθεση ότι δεν μεταβάλλεται η παρούσα διάταξη πληροφοριών, η οποία συγκεντρώνει τα κρίσιμα -κατά την οπτική του καταναλωτή- στοιχεία σε λογική συνέχεια. Επιπλέον, ουδόλως κωλύεται ο Προμηθευτής να παραθέσει πρόσθετες πληροφορίες και στοιχεία.

Επειδή, τα ανωτέρω υποδείγματα έλαβαν υπόψη την ταξινόμηση των χρεώσεων, σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ του Κανονισμού 2016/1952, στον οποίο γίνεται παραπομπή από το άρθρο 3 του Παραρτήματος Ι της Οδηγίας 2019/944 («Στις περιπτώσεις που οι λογαριασμοί περιλαμβάνουν αναλυτική παρουσίαση της τιμής για τους τελικούς πελάτες, χρησιμοποιούνται σε ολόκληρη την Ένωση οι κοινοί ορισμοί των τριών συνιστωσών της εν λόγω ανάλυσης που καθορίζονται βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/1952 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου»). Συγκεκριμένα, ο εν λόγω Κανονισμός προβλέπει τρεις (3) κατηγορίες χρεώσεων, που είναι συναφείς με την ενέργεια: (α) τη Συνιστώσα Ενέργεια και Προμήθεια, που «περιλαμβάνει την τιμή του βασικού προϊόντος για το φυσικό αέριο η οποία καταβλήθηκε από τον προμηθευτή ή την τιμή του φυσικού αερίου στο σημείο εισόδου στο σύστημα μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένου, ανάλογα με την περίπτωση, των ακόλουθων στοιχείων κόστους του τελικού καταναλωτή: κόστος αποθήκευσης συν τις δαπάνες που συνδέονται με την πώληση φυσικού αερίου στους τελικούς πελάτες», (β) τη Συνιστώσα Δικτύου, που «υποδιαιρείται στο κόστος δικτύου μεταφοράς και διανομής» και αντιστοιχεί στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις Χρήσης Συστήματος (ΧΧΣ) και Δικτύου (ΧΧΔ) και (γ) τη Συνιστώσα «Φόροι, τέλη, εισφορές και χρεώσεις», που αναλύονται σε διακριτές υποσυνιστώσες, οι οποίες, σχετίζονται με τον ΦΠΑ, «την προώθηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, την ενεργειακή απόδοση και τη συνδυασμένη παραγωγή ηλεκτρισμού και θερμότητας», «με στρατηγικά αποθέματα, πληρωμές δυναμικότητας και την ενεργειακή ασφάλεια· φόροι διανομής φυσικού αερίου· λανθάνον κόστος και εισφορές για τη χρηματοδότηση ρυθμιστικών αρχών ενέργειας ή των φορέων εκμετάλλευσης της αγοράς και

των διαχειριστών συστημάτων», με «την ποιότητα του αέρα και με άλλους περιβαλλοντικούς σκοπούς· φόροι επί των εκπομπών CO₂ ή άλλων αερίων του θερμοκηπίου», με «τη στήριξη για την τηλεθέρμανση· τοπικές ή περιφερειακές φορολογικές επιβαρύνσεις· νησιωτικό αντισταθμιστικό τέλος· τέλη παραχώρησης που αφορούν συνήθως τις άδειες και τα τέλη για την κατάληψη γης και δημόσιας ή ιδιωτικής περιουσίας από δίκτυα ή άλλα μηχανήματα». Συνεπώς, η τρίτη Συνιστώσα αντιστοιχεί στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις ΥΚΩ και ΕΤΜΕΑΡ, μεταξύ άλλων. Περαιτέρω, δεδομένου του μοναδικού φαινομένου της επιβολής και είσπραξης μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης εξω-ενεργειακών χρεώσεων (δημοτικοί φόροι, τέλη κοκ), οι σχετικές χρεώσεις δέον να μνημονεύονται διακριτά.

Επειδή, η διαμόρφωση των περιεχομένου των εν λόγω εντύπων χώρησε στη βάση της ευχερούς πρόσβασης σε επαρκή πληροφόρηση, παρεχόμενη με σαφή και κατανοητό τρόπο, σύμφωνα με τις βασικές αρχές του ενωσιακού και εθνικού δικαίου.

Επειδή, ελήφθη μέριμνα για την **προαγωγή της συγκρισιμότητας** των προσφορών και τιμολογίων. Η ενίσχυση της δυνατότητας συγκρισιμότητας σκοπείται κατά πρώτον με τεχνικό τρόπο, χάρη στην ενσωμάτωση στα ανωτέρω έντυπα της δυνατότητας «σκαναρίσματος» του κωδικού QR και της άμεσης αντιπαράθεσης του συγκεκριμένου τιμολογίου με τα καταχωρισθέντα στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΠΑΕ. Κατ' ουσίαν, ωστόσο, η συγκρισιμότητα προσφορών και τιμολογίων επιτυγχάνεται με τη **συγκεντρωτική συμπερίληψη στην κατηγορία της «Χρέωσης Προμήθειας» (Συνιστώσα Ενέργεια και Προμήθεια) όλων των ειδών των χρεώσεων ή/και πιστώσεων**, που συμφωνούνται βάσει της Σύμβασης Προμήθειας και τον συνυπολογισμό τους στο τελικό κόστος, που διατυπώνεται σε €/MWh και, μεταβατικά για ένα (1) έτος, για λόγους εξοικείωσης, σε €/KWh. Κατά τον τρόπο αυτό, παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να προβεί ευθέως σε σύγκριση εναλλακτικών τιμολογίων. Σημειώνεται ότι παρόμοια προσέγγιση έχει υιοθετηθεί και στην Ολλανδία¹⁷, όπου βασική θέση των κατευθυντηρίων γραμμών συνιστά η αναφορά της Χρέωσης Προμήθειας σε τιμή μονάδας (€/kWh), συμπεριλαμβανομένων όλων των πρόσθετων χρεώσεων ή εκπτώσεων (π.χ. εκπτώσεις πίστης / κίνητρα

¹⁷ Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03/7.8.2019), σελ. 9-11 και 17-18.

Ενδεικτικά, η ρυθμιστική αρχή της Ολλανδίας: ACM Guidance document: “Provision of information in the consumer energy market”, https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/15991_informatievoorziening-energie-spelregels-en.pdf.

προσέλκυσης).

Επειδή, η σαφής παράθεση του όγκου κατανάλωσης και η συνάρτησή του με την αξία της κατανάλωσης (€/MWh και €/KWh) δύναται να κινητοποιήσει τον καταναλωτή ώστε, αντιλαμβανόμενος πλήρως το πώς διαμορφώνεται το κόστος του, να αναπροσαρμόσει το επίπεδο της κατανάλωσής τους. Κατά τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται η **ενεργητικότερη συμμετοχή** του καταναλωτή στις ενεργειακές αγορές, καθότι ανταποκρίνεται βαθμιαία **στα σήματα τιμών**. Όπως υπογραμμίζει και η Οδηγία: «Θα πρέπει όλοι οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να επωφεληθούν άμεσα από τη συμμετοχή στην αγορά, ιδίως όταν προσαρμόζουν την κατανάλωσή τους σύμφωνα με τα σήματα της αγοράς και, στη συνέχεια, επωφελούνται από χαμηλότερες τιμές ηλεκτρικής ενέργειας ή άλλες πληρωμές ως κίνητρα. Τα πλεονεκτήματα αυτής της ενεργού συμμετοχής ενδέχεται να αυξηθούν στο μέλλον, όταν ενισχυθεί η ενημέρωση άλλων παθητικών καταναλωτών σχετικά με τις δυνατότητες που έχουν ως ενεργοί καταναλωτές και όταν καταστούν περισσότερο προσβάσιμες και γνωστές οι πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες ενεργού συμμετοχής» (αιτ. σκέψη 37).

Επειδή, η παροχή άλλων ενεργειακών υπηρεσιών ή η συμφωνία για πρόσθετους όρους που αφορούν σε εκπτώσεις ή χρεώσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 24 ΚΠΗΕ, χρήζει να γνωστοποιείται επαρκώς στον καταναλωτή. Για το λόγο αυτό, προβλέπεται διακριτό πεδίο και απαιτείται η πρόσθετη υπογραφή του δυνητικού πελάτη. Η διάκριση των εν λόγω «Πρόσθετων όρων» από τους λοιπούς όρους που διέπουν την αμιγή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας είναι επιβεβλημένη ώστε να μη δημιουργούνται παραπλανητικές εντυπώσεις περί του ότι συνέχονται με το βασικό αντικείμενο της σύμβαση και να μην ματαιώνουν τη συγκρισιμότητα των προσφερόμενων προϊόντων προμήθειας. Σε περίπτωση, ωστόσο, που οι εν λόγω πρόσθετοι όροι έχουν επιπτώσεις στη διαμόρφωση της Χρέωσης Προμήθειας (βλ. επί παραδείγματι την παροχή δώρου υπό όρους), η σχετική αξία πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στο τελικό ύψος της Χρέωσης Προμήθειας (σταθμισμένο σε €/MWh).

Επειδή, συμπερασματικά, η ανομοιογένεια των ακολουθούμενων μέχρι σήμερα εμπορικών πρακτικών και η ελλειμματική πληροφόρηση των καταναλωτών ανέδειξαν την ανάγκη τυποποίησης προσυμβατικών και συμβατικών εντύπων και απλοποίησής τους από τη ΡΑΕ, προς τον σκοπό της τήρησης των αρχών της διαφάνειας και της πληρότητας της παρεχόμενης πληροφόρησης για την αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Συνακόλουθα, όλοι οι όροι που πρόκειται να περιληφθούν στη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας δέον να αποτυπώνονται σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στο

Παράρτημα Ι Έντυπο «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και όλες οι πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους λογαριασμούς κατανάλωσης δέον να παρουσιάζονται σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στο Παράρτημα ΙΙ Έντυπο «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ».

Επειδή, η εκούσια υιοθέτηση των προτεινόμενων προτύπων θα επαυξήσει την αξιοπιστία των παρόχων αλλά και του ενεργειακού γίνεσθαι (*consumer trust*),¹⁸ που οδηγεί στην καταναλωτική διάδραση και συμμετοχή. Συνεπώς, η δημιουργία συνθηκών βεβαιότητας και ασφάλειας, η οποία επιτυγχάνεται κατεξοχήν μέσω της πλήρους και διεξοδικής ενημέρωσης σε προσυμβατικό επίπεδο αλλά και σε όλα τα στάδια της συμβατικής σχέσης, θα συντελέσει στην ενίσχυση της ορθής, εύρυθμης και ανθεκτικής λειτουργίας της αγοράς.

Επειδή, με τα προτεινόμενα πρότυπα επιδιώκεται η αποτελεσματική εφαρμογή των προβλέψεων του ενωσιακού και του εθνικού πλαισίου ως προς τη διαφανή, ευχερή, σαφή, κατανοητή και περιεκτική πληροφόρηση των καταναλωτών, καθώς και τη φιλική προς τον χρήστη μετάδοσή της. Κατά τον τρόπο αυτό ενισχύεται η συγκρισιμότητα των τιμολογίων και ενδυναμώνεται ο καταναλωτής για την άσκηση των θεμελιωδών του δικαιωμάτων, όπως πρωτίστως είναι η δυνατότητα ενημερωμένης επιλογής και η ελευθερία επιλογής-αλλαγής προμηθευτή. Συνεπώς επιτυγχάνεται -υπό ουσιαστικούς όρους- η εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου προς την Οδηγία 2019/944.

Επειδή, περαιτέρω, η εκούσια συμμόρφωση των Προμηθευτών με τα ανωτέρω Πρότυπα θα επαυξήσει τη νομική τους ασφάλεια έναντι αναφορών – καταγγελιών που υποβάλλονται από τους καταναλωτές. Επιπλέον, θα επαυξήσει την αξιοπιστία τους, καθότι η ΡΑΕ - ακολουθώντας το παράδειγμα άλλων ρυθμιστικών αρχών- δύναται να προβαίνει σε τακτικό έλεγχο της τήρησης των ανωτέρω προτύπων και να δημοσιοποιεί τα στοιχεία των Προμηθευτών που συμμορφώνονται προς αυτά.

Επειδή, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα που εκτέθησαν στη δεύτερη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την αναγκαιότητα πρόβλεψης ενός μεταβατικού διαστήματος για την προσαρμογή των τεχνικών συστημάτων και των εντύπων των προμηθευτών, κρίνεται εύλογο να οριστεί ότι η υιοθέτηση του πρότυπου εγγράφου Αίτησης «Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» εκκινεί από την 01.04.2022, ενώ του υποδείγματος

¹⁸ Council of European Energy Regulators, CEER 2022-2025 Strategy - “Empowering consumers for the energy transition” (C21-SSG-06-05/10.6.2021)

«Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» από το χρονικό σημείο έκδοσης λογαριασμού (έναντι ή εκκαθαριστικού) που περιλαμβάνει καταναλώσεις του μηνός Μαρτίου 2022.

Επειδή, σε συνέχεια των ανωτέρω, η ΡΑΕ, σταθμίζοντας τις παρούσες συνθήκες και τη δυνατότητα προώθησης της ενδυνάμωσης των καταναλωτών και της διασφάλισης ικανού επιπέδου διαφανούς, σαφούς, εύληπτης και συγκρίσιμης πληροφόρησης των πελατών, μέσω της εκούσιας υιοθέτησης από τους Προμηθευτές των προτεινόμενων προτύπων εντύπων, αξιολογεί ότι ενδείκνυται, κατά το παρόν πρώτο στάδιο, η έκδοση κατευθυντήριων γραμμών κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 22 παρ. 4 του ν. 4001/2011, προκειμένου να διασφαλίζεται η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή του ενωσιακού και του εθνικού πλαισίου.

Για όλους τους παραπάνω λόγους,

Αποφασίζει:

1. Την υιοθέτηση του πρότυπου εγγράφου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ», σύμφωνα με το έγγραφο που παρατίθεται στο Παράρτημα 1 της παρούσας απόφασης και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.
2. Την υιοθέτηση του υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ», σύμφωνα με το έγγραφο που παρατίθεται στο Παράρτημα 2 της παρούσας απόφασης και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.
3. Την εφαρμογή του πρότυπου εγγράφου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» από την 01.04.2022 και του υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ», για τους λογαριασμούς, με τους οποίους τιμολογούνται καταναλώσεις του μηνός Μαρτίου 2022 κι επέκεινα.
4. Την ανάρτηση της παρούσας απόφασης στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ και τη διαβίβασή της στο ΥΠΕΝ, στους Ενεργούς Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας και στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Αθήνα, 2 Δεκεμβρίου 2021

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Αν. Καθ. Αθανάσιος Λαγούμας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

1.1 Πρότυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ (κενό υπόδειγμα)

ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ

ΚΩΔ. ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ
ΟΝ/ΜΟ ΠΩΛΗΤΗ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:.....Τ.Κ:.....ΠΟΛΗ:..... ΤΗΛΕΦΩΝΟ: Ε-MAIL:
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΑΔΤ:..... ΑΦΜ:..... ΔΟΥ:

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΤΙΓΜΑ	
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΙΣΧΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΕΓΓΥΗΣΗ	

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΤΥΠΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΡΗΤΡΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	
ΠΑΓΙΟ	
ΒΑΣΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (ΒΧΠ)	
ΟΡΙΑ ΑΥΞΟΜΕΙΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΒΧΠ	
ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	
ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ	
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	
ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΚΟΤ	
ΡΗΤΡΑ ΠΡΟΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΙΜΗΣ	



Χρησιμοποιείτε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό: στη σελίδα www.energycost.gr

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΓΙΟ	
ΒΑΣΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	

ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η διακύμανση από την Τιμή της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας είναι:
Ο τρόπος υπολογισμού της Χρέωσης λόγω Ρήτρας Αναπροσαρμογής διαμορφώνεται ως εξής:

Περισσότερες πληροφορίες για τη διαμόρφωση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής εδώ:

Δείτε παρακάτω ένα ενδεικτικό παράδειγμα της διαφοράς της Σύμβασης Σταθερής Τιμής σε σχέση με μια σύμβαση:

- α. Με Κυμαινόμενη Αυξομείωση Χωρίς Όρια, υπολογισμένη με την ιστορικά χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή από την υιοθέτηση του ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς στις 1/11/2020.
β. Με Κυμαινόμενη Αυξομείωση Εντός Ορίων%, υπολογισμένη με τη χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή που μπορεί να πάρει το τιμολόγιο.

α.	Κόστος Σταθερού Τιμολογίου	Χαμηλότερο Ιστορικά Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης Χωρίς Όρια	Υψηλότερο Ιστορικά Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης Χωρίς Όρια
β.	Κόστος Σταθερού Τιμολογίου	Ελάχιστο δυνατό Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης με όριο - ...%	Μέγιστο δυνατό Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης με όριο + ...%

ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

ΡΗΤΡΑ ΠΡΩΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ

Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης από Σύμβαση Σταθερής Τιμής, το κόστος διαμορφώνεται ως εξής:

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΑΡΘΡΟ 24 ΚΠΗΕ)

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

ΑΠΟΔΟΧΗ

Επιθυμώ αποστολή του λογαριασμού μου : Και με e-mail ☐ Μόνο με e-mail ☐
Επιθυμώ την ενημέρωση / ειδοποίηση μου : Και με e-mail ☐ Μόνο με e-mail ☐

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

☐ Δεν αποδέχομαι να χρησιμοποιεί ο Προμηθευτής την επωνυμία, τους διακριτικούς τίτλους και τα σήματα μου για δικούς του προωθητικούς σκοπούς σύμφωνα με τον νόμο.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

1.2 Πρότυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ (Υπόδειγμα με σύντομες οδηγίες)

ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ

ΚΩΔ. ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ
ΟΝ/ΜΟ ΠΩΛΗΤΗ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:.....Τ.Κ.:.....ΠΟΛΗ:..... ΤΗΛΕΦΩΝΟ: E-MAIL:
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΑΔΤ:..... ΑΦΜ:..... ΔΟΥ:

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	12345678
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ	Διεύθυνση του ακινήτου
ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΤΙΓΜΑ	Αποτύπωση με google maps (Υποχρεωτικά όπου δεν υπάρχει διεύθυνση/πρωτοδικά όπου υπάρχει)
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΡΗΤΗ	Απλός - Χωρίς Ωριαία Χρέωση Νυκτερινός - Χωρίς Ωριαία Χρέωση Έξυπνος - Με Ωριαία Χρέωση Εξ αποστάσεως Ανάγνωση - Χωρίς ωριαία χρέωση
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	Ημερήσια / Ημερήσια & Νυκτερινή / Ωριαία
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	Οικιακή / Επαγγελματική / Κοινόχρηστη
ΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	Μονοφασική / Τριφασική
ΙΣΧΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	8 kVA ή άλλη
ΕΓΓΥΗΣΗ	Ποσό σε ευρώ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	0000000000-1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	Πχ. 30/11/2021 – Ηλεκτρονικά μέσω ιστοσελίδας / Με παρουσία στο κατάστημα
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	Όπως το ονομάζει ο προμηθευτής και δηλώνεται στη ΡΑΕ
ΤΥΠΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΣΤΑΘΕΡΟ / ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΜΕ ΑΥΞΟΜΕΙΩΣΗ ΕΝΤΟΣ ΟΡΙΩΝ / ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ ΜΕ ΑΥΞΟΜΕΙΩΣΗ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ
ΡΗΤΡΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ Με διευκρίνιση για το είδος ρήτρας (π.χ. ΡΗΤΡΑ ΤΕΑ / κλπ)
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	π.χ. Κλιμακωτή Χρέωση / Προκαθορισμένη ΒΧΠ με όριο κατανάλωσης/ κλπ
ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Αν υπάρχουν πρόσθετα χαρακτηριστικά όπως ορίζονται στο άρθρο 24 ΚΠΗΕ τότε να γίνεται σύντομη αναφορά και παραπομπή στους Πρόσθετους Όρους, πχ. Ηλεκτροκίνηση Υπηρεσίες εξοικονόμησης ενέργειας / τεχνικές υπηρεσίες / Δωροκάρτα / κλπ.
ΠΑΓΙΟ	Ναι/Όχι - μόνο σε ευρώ ανά μήνα (π.χ. 10 ευρώ ανά μήνα)
ΒΑΣΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (ΒΧΠ)	Ευρώ/MWh ή και ευρώ/μήνα ή ευρώ/έτος (π.χ. 70 ευρώ/MWh ή και 100 ευρώ/χρόνο)
ΟΡΙΑ ΑΥΞΟΜΕΙΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΒΧΠ	από - έως +... (σε % ή σε ευρώ) π.χ. από -30% έως +30% ή -20 ευρώ έως +20 ευρώ
ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Ναι/Όχι και επεξήγηση (π.χ. ΝΑΙ - Λόγω υπέρβασης ορίου κατανάλωσης)
ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ	Ναι/Όχι και επεξήγηση (π.χ. ΝΑΙ - Έκπτωση Συνέπειας)
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Διάρκεια σε μήνες (π.χ. 12 μήνες)
ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	1 Μήνας - 2 Μήνες - 4 Μήνες
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΚΟΤ	Ναι/Όχι
ΡΗΤΡΑ ΠΡΟΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΙΜΗΣ	Ναι/Όχι (μόνο για το Σταθερό Τιμολόγιο)



Χρησιμοποιείτε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας
στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό:
..... στη σελίδα www.energycost.gr

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΑΓΙΟ	Το Πάγιο είναι Ευρώ / μήνα
ΒΑΣΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	Η Βασική Χρέωση Προμήθειας είναι ευρώ/MWh ή ευρώ/χρόνο ή Ευρώ/μήνα
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	Το προσφερόμενο Τιμολόγιο περιέχει (τίτλος και σύντομη επεξήγηση) π.χ. Κλιμακωτή Χρέωση/ Προκαθορισμένη ΒΧΠ με όριο κατανάλωσης / κλπ.
ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Η προσφερόμενη Σύμβαση περιέχει (Τίτλος και σύντομη επεξήγηση) π.χ. Ηλεκτροκίνηση / Κίνητρο Εξοικονόμησης Ενέργειας / κλπ

ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η διακύμανση από την Τιμή της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας είναι: [0%] ή [από - έως + ...] ή [Απεριόριστη]
Ο τρόπος υπολογισμού της Χρέωσης λόγω Ρήτρας Αναπροσαρμογής διαμορφώνεται ως εξής:

Περισσότερες πληροφορίες για τη διαμόρφωση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής εδώ: (ιστοσελίδα του Προμηθευτή)

Δείτε παρακάτω ένα ενδεικτικό παράδειγμα της διαφοράς της Σύμβασης Σταθερής Τιμής σε σχέση με μια σύμβαση:

α. Με Κυμαινόμενη Αυξομείωση Χωρίς Όρια, υπολογισμένη με την ιστορικά χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή από την υιοθέτηση του ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς στις 1/11/2020.
β. Με Κυμαινόμενη Αυξομείωση Εντός Ορίων%, υπολογισμένη με τη χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή που μπορεί να πάρει το τιμολόγιο.

α.	Κόστος Σταθερού Τιμολογίου	Χαμηλότερο Ιστορικά Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης Χωρίς Όρια	Υψηλότερο Ιστορικά Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης Χωρίς Όρια
	Ευρώ / MWh	Ευρώ / MWh	Ευρώ / MWh
β.	Κόστος Σταθερού Τιμολογίου	Ελάχιστο δυνατό Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης με όριο - ...%	Μέγιστο δυνατό Κόστος Τιμολογίου Κυμαινόμενης Αυξομείωσης με όριο + ...%
	Ευρώ / MWh	Ευρώ / MWh	Ευρώ / MWh

ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ Χρέωση Ο τρόπος υπολογισμού της διαμορφώνεται ως εξής:

ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ Έκπτωση Ο τρόπος υπολογισμού της διαμορφώνεται ως εξής:

ΡΗΤΡΑ ΠΡΩΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ

Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης από Σύμβαση Σταθερής Τιμής, το κόστος διαμορφώνεται ως εξής:

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

(Να γίνει αναφορά των όρων με τίτλους (μία σειρά ανά όρο) και παραπομπή στο αναλυτικό έντυπο/κείμενο των όρων)

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

(Να γίνει αναφορά των όρων με τίτλους (μία σειρά ανά όρο) και παραπομπή στο αναλυτικό έντυπο/κείμενο των όρων)

ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΑΡΘΡΟ 24 ΚΠΗΕ)

(Να γίνει αναφορά των όρων με τίτλους (μία σειρά ανά όρο) και παραπομπή στο αναλυτικό έντυπο/κείμενο των όρων)

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

ΑΠΟΔΟΧΗ

Επιθυμώ αποστολή του λογαριασμού μου : Και με e-mail ☐
Επιθυμώ την ενημέρωση / ειδοποίηση μου : Και με e-mail ☐

Μόνο με e-mail ☐
Μόνο με e-mail ☐

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

☐ Δεν αποδέχομαι να χρησιμοποιεί ο Προμηθευτής την επωνυμία, τους διακριτικούς τίτλους και τα σήματα μου για δικούς του προωθητικούς σκοπούς σύμφωνα με τον νόμο.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

2.1 Πρότυπο Λογαριασμού Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ (κενό υπόδειγμα)

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	
Αριθμός Παροχής	
Διεύθυνση Παροχής	
Γεωπληροφοριακό Στίγμα	
Τεχνολογία Μετρητή	
Δυνατότητα Μέτρησης	
Κατηγορία Παροχής	
Φάσεις Παροχής	
Ισχύς Παροχής	
Εγγύηση	

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	
A/A Λογαριασμού	
Ημερομηνία έκδοσης	
Είδος	
Ύψος Κατανάλωσης*	
Χρέωση Προμήθειας	
Χρέωση ανά MWh	
Περίοδος Τιμολόγησης	
Ημέρες Τιμολόγησης	

* 1000 kWh ισούνται με 1 MWh

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
Αριθμός Σύμβασης	
Όνομα Τιμολογίου	
Τύπος Τιμολογίου	
Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Τιμολογίου	
Πρόσθετοι Όροι Σύμβασης	
Ρήτρες Αναπροσαρμογής	
Πάγιο	
Βασική Χρέωση Προμήθειας (ΒΧΠ)	
Όριο Αυξομείωσης της ΒΧΠ	
Λοιπές Χρεώσεις	
Λοιπές Πιστώσεις	
Εγγύηση	
Έκδοση Λογαριασμού	
Εφαρμογή Τιμολογίου σε Δικαιούχους ΚΟΤ*	
Διακανονισμοί Εξόφλησης	
Υπολειπόμενη Διάρκεια Σύμβασης	
Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης Σύμβασης Σταθερής Τιμής	

Ανάλυση Ρήτρας Αναπροσαρμογής

ΛΟΓΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

Όνομα/Επωνυμία
Κωδικός Πελάτη
ΑΦΜ
ΔΟΥ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	
Χρέωση Προμήθειας	
Μείον Αξία Ρεύματος Έναντι	
Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	
ΦΠΑ	
Μη ενεργειακές Χρεώσεις	
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	
Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό	
Τόκοι Υπερημερίας	
Διακανονισμένες Δόσεις	

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ:

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ		
	Κόστος/ MWh	Τελικό ποσό
Πάγιο		
Τιμολόγηση Κατανάλωσης με τη Βασική Χρέωση Προμήθειας		
Προσαύξηση λόγω Ρήτρας Αναπροσαρμογής		
Άλλες Χρεώσεις βάσει όρων συμβολαίου		
Εκπτώσεις βάσει όρων συμβολαίου		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ		



Χρησιμοποιήστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιό σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό: στη σελίδα www.energycost.gr

ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΗ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

	Μοναδιαία χρέωση	Τελικό Κόστος
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ		
Χρεώσεις Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς Ενέργειας - ΑΔΜΗΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης		
Χρέωση ανά kVA Ισχύος		
Χρεώσεις Χρήσης Δικτύου Διανομής Ενέργειας - ΔΕΔΔΗΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης		
Χρέωση ανά kVA Ισχύος		
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΟΡΟΥΣ, ΤΕΛΗ, ΕΙΣΦΟΡΕΣ		
Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας – ΥΚΩ, Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά, ΚΟΤ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης		
Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων ΕΤΜΕΑΡ - ΑΠΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης		
Ανταποδοτικό Τέλος ΡΑΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης		
ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ		

ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ ΜΕΙΓΜΑ

Για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις
όσον αφορά τις εκπομπές CO₂
η ενέργεια που καταναλώσατε παράχθηκε από:

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Υποβολή παραπόνων προς Προμηθευτές ή Διαχειριστές
μέσω εφαρμογής της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας στο: <https://my.rae.gr>

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ιστοσελίδα: <http://www.synigoroskatalanoti.gr> Τηλ: 210 6460862
Mail: grammateia@synigoroskatalanoti.gr

ΓΡΑΜΜΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (Όνομα παρόχου)

Ιστοσελίδα: Τηλ: Mail:

ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Βρείτε λίστα με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ιστοσελίδα:
http://www.synigoroskatalanoti.gr/stk_links.html#lcat4

ΤΗΛ. ΒΛΑΒΩΝ ΔΕΔΔΗΕ 11500

ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ	
ΔΗΜΟΤΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ	
ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	
ΆΛΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	
ΧΡΕΩΣΗ ΕΡΤ	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

2.2 Πρότυπο Λογαριασμού Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ (Υπόδειγμα με σύντομες οδηγίες)

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

Αριθμός Παροχής	12345678
Διεύθυνση Παροχής	Διεύθυνση ακινήτου
Γεωπληροφοριακό Στίγμα	Αποτύπωση σε google maps (προαιρετικά όταν υπάρχει διεύθυνση – υποχρεωτικά όταν δεν υπάρχει)
Τεχνολογία Μετρητή	Απλός - Χωρίς Ορισία Χρέωση Νυκτερινός- Χωρίς Ορισία Χρέωση Εξυπνος - Με Ορισία Χρέωση Εξ αποστάσεως Ανάγνωση - Χωρίς ορισία χρέωσης
Δυνατότητα Μέτρησης	Ημερήσια / Ημερήσια + Νυκτερινή / Ορισία
Κατηγορία Παροχής	Οικιακή/Επαγγελματική/Κοινόχρηστη
Φάσεις Παροχής	Μονοφασική / Τριφασική
Ισχύς Παροχής	8 kVA ή άλλη
Εγγύηση	Ποσό σε ευρώ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

A/A Λογαριασμού	100000-1
Ημερομηνία έκδοσης	ΗΜ/ΜΝ/ΕΤΟΣ
Είδος	Εκκαθαριστικός / Έναντι
Ύψος Κατανάλωσης*	Σε kWh και MWh (π.χ 1200 kWh = 1,2 MWh)
Χρέωση Προμήθειας	Ποσό σε ευρώ (π.χ. 150 ευρώ)
Χρέωση ανά MWh	Ευρώ/MWh π.χ 150/1,2 = 125 ευρώ/MWh
Περίοδος Τιμολόγησης	από έως
Ημέρες Τιμολόγησης	Χ μέρες

* 1000 kWh ισοούνται με 1 MWh

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Αριθμός Σύμβασης	0000000000-1
Όνομα Τιμολογίου	Όπως το ονομάζει ο προμηθευτής και δηλώνεται στη ΡΑΕ
Τύπος Τιμολογίου	Σταθερό Κιμαινόμενο με αυξομειώση εντός ορίων Κιμαινόμενο με αυξομειώση χωρίς όρια
Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Τιμολογίου	π.χ Κλιματική Χρέωση / Προκαθορισμένη ΒΧΠ / Άλλου είδους παροχή-επηρεσία
Πρόσθετοι Όροι Σύμβασης	Π.χ. Ηλεκτροκίνηση / Υψηλές Εξοικονόμησης Ενέργειας κλπ.
Ρήτρες Αναπροσαρμογής	ΝΑΙ/ΟΧΙ – με αναφορά στη ρήτρα π.χ. ΡΗΤΡΑ ΤΕΑ
Πάγιο	Ναι/Όχι - Ποσό σε ευρώ (πάντα σε ευρώ ανά μήνα – π.χ 10 ευρώ τον μήνα)
Βασική Χρέωση Προμήθειας (ΒΧΠ)	Ευρώ/MWh ή ευρώ/μήνα ή ευρώ/έτος (π.χ. 70 ευρώ/MWh ή και 100 ευρώ/χρόνο)
Όριο Αυξομείωσης της ΒΧΠ	από έως +..... (σε % ή σε απόλυτο ποσό)
Λοιπές Χρεώσεις	ΝΑΙ/ΟΧΙ (με επεξήγηση της χρέωσης)
Λοιπές Πιστώσεις	ΝΑΙ/ΟΧΙ (με επεξήγηση της χρέωσης)
Εγγύηση	Ποσό σε ευρώ
Έκδοση Λογαριασμού	Κάθε 1 Μήνα / Κάθε 2 Μήνες / Κάθε 4 μήνες
Εφαρμογή Τιμολογίου σε Δικαιούχους ΚΟΤ*	ΝΑΙ/ΟΧΙ - με την σημείωση: *Το ΚΟΤ δεν είναι κατανάλωση ενέργειας προμηθευτή σας. Τυχόν ΚΟΤ προέρχεται από όλους τους Προμηθευτές και χρησιμοποιείται για μέσο του Υπερσυντάκτη Κωδής-Οφέλους (ΥΚΟ).
Διακανονισμοί Εξόφλησης	ΝΑΙ/ΟΧΙ – με πληροφορίες (π.χ. 12-μήνος)
Υπολειπόμενη Διάρκεια Σύμβασης	Μήνες και ημερομηνία λήξης (π.χ: 16 μήνες – Λήξη: Μάρτιος 2023)
Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης Σύμβασης Σταθερής Τιμής	ΝΑΙ/ΟΧΙ (μόνο για συμβάσεις σταθερής τιμής)

Ανάλυση Ρήτρας Αναπροσαρμογής

(Αναγραφή του τύπου υπολογισμού)

Αναλυτική περιγραφή των Ρητρών Αναπροσαρμογής μπορείτε να βρείτε στον Όρο της Σύμβασης Προμήθειας σας καθώς και στην ιστοσελίδα:

ΛΟΓΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

Όνομα/Επωνυμία	Στοιχεία κατόχου Παροχής
Κωδικός Πελάτη	000000000-1
ΑΦΜ	123456789
ΔΟΥ	ΔΟΥ Κατόχου Παροχής

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Χρέωση Προμήθειας	Ποσό σε ευρώ
Μείον Αξία Ρεύματος Έναντι	Μείον Ποσό σε ευρώ
Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις	Ποσό σε ευρώ
ΣΥΝΟΛΟ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Ποσό σε ευρώ
ΦΠΑ	Ποσό σε ευρώ
Μη ενεργειακές Χρεώσεις	Ποσό σε ευρώ
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	Ποσό σε ευρώ
Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό	Ποσό σε ευρώ
Τόκοι Υπερημερίας	Ποσό σε ευρώ
Διακανονισμένες Δόσεις	Ποσό σε ευρώ

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ποσό σε ευρώ

ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΗΜ / ΜΝ / ΕΤΟΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 12345678987654321

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

	Κόστος/ MWh	Τελικό ποσό
Πάγιο	€ / MWh	Ποσό σε €
ΑΝΑΛΥΣΗ Ποσό Παγίου / Ύψος κατανάλωσης σε MWh		
Τιμολόγηση Κατανάλωσης με τη Βασική Χρέωση Προμήθειας	€ / MWh	Ποσό σε €
ΑΝΑΛΥΣΗ Ύψος κατανάλωσης Χ χρέωση βάσης/MWh		
Προσαύξηση λόγω Ρήτρας Αναπροσαρμογής	€ / MWh	Ποσό σε €
ΑΝΑΛΥΣΗ Ύψος κατανάλωσης Χ προσαυγμένο ποσό/MWh		
Άλλες Χρεώσεις βάσει όρων συμβολαίου	€ / MWh	Ποσό σε €
Ονομασία Χρέωσης και ανάλυση		
Εκπτώσεις βάσει όρων συμβολαίου	€ / MWh	Μείον Ποσό σε €
Ονομασία Έκπτωσης και ανάλυση		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	€ / MWh	Τελικό ποσό



Χρησιμοποιήστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό:

στην σελίδα www.energycost.gr

ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΗ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

	Μοναδιαία χρέωση	Τελικό Κόστος
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ		
Χρεώσεις Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς Ενέργειας - ΑΔΜΗΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης	€/MWh	σε €
Χρέωση ανά kVA Ισχύος	€/kVA	σε €
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		ΣΥΝΟΛΟ
Χρεώσεις Χρήσης Δικτύου Διανομής Ενέργειας - ΔΕΔΔΗΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης	€/MWh	σε €
Χρέωση ανά kVA Ισχύος	€/kVA	σε €
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		ΣΥΝΟΛΟ
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΟΡΟΥΣ, ΤΕΛΗ, ΕΙΣΦΟΡΕΣ		
Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας – ΥΚΩ, Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά, ΚΟΤ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης	€/MWh	ΣΥΝΟΛΟ
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		
Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων ΕΤΜΕΑΡ - ΑΠΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης	€/MWh	ΣΥΝΟΛΟ
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		
Ανταποδοτικό Τέλος ΡΑΕ		
Χρέωση ανά MWh κατανάλωσης	€/MWh	ΣΥΝΟΛΟ
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		
ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	Τελικό Ποσό	

ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ ΜΕΙΓΜΑ

Για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις
όσον αφορά τις εκπομπές CO₂
η ενέργεια που καταναλώσατε παράχθηκε από:

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Υποβολή παραπόνων προς Προμηθευτές ή Διαχειριστές
μέσω εφαρμογής της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας στο: <https://my.rae.gr>

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ιστοσελίδα: <http://www.synigoroskatalanoti.gr> Τηλ: 210 6460862
Mail: grammateia@synigoroskatalanoti.gr

ΓΡΑΜΜΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (Όνομα παρόχου)

Ιστοσελίδα: Τηλ: Mail:

ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Βρείτε λίστα με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ιστοσελίδα:
http://www.synigoroskatalanoti.gr/stk_links.html#kat4

ΤΗΛ. ΒΛΑΒΩΝ ΔΕΔΔΗΕ 11500

ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ	Ποσό σε ευρώ
με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	
ΔΗΜΟΤΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ	Ποσό σε ευρώ
με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	
ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	Ποσό σε ευρώ
με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	
ΆΛΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Ποσό σε ευρώ
με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	
ΧΡΕΩΣΗ ΕΡΤ	Ποσό σε ευρώ
με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	Τελικό Ποσό

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ