



**ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ ΕΤΟΣ 2013**

ΜΟΝΑΔΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ΜΑΙΟΣ 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή και περιεχόμενο της Έκθεσης.....	1
2. Έγγραφες αναφορές και καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ το 2013.....	3
2.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών	3
2.2. Αποστολέας των αναφορών/παραπόνων	4
2.3. Τομέας της αγοράς.....	6
2.4. Εταιρείες / φορείς που αφορούν οι αναφορές.....	7
2.5. Θεματική ανάλυση των αναφορών.....	8
<i>2.5.1. Υποκατηγορίες αναφορών, 2008-2013</i>	<i>8</i>
<i>2.5.2. Αιτήματα ενημέρωσης το 2013.....</i>	<i>9</i>
<i>2.5.3. Παράπονα/διαμαρτυρίες και καταγγελίες το 2013.....</i>	<i>10</i>
<i>2.5.4. Θέματα Δικτύου το 2012-2013.....</i>	<i>12</i>
<i>2.5.5. Θέματα Προμήθειας το 2013</i>	<i>12</i>
3. Ενέργειες της ΡΑΕ για την ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών ενέργειας	14
3.1. «Σημαντικά Νέα» της ιστοσελίδας της ΡΑΕ.....	14
3.2. Ειδικές σελίδες για τους καταναλωτές.....	15



ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΟ ΕΤΟΣ 2013

1. Εισαγωγή και περιεχόμενο της Έκθεσης

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών ενέργειας (άρθρα 3, 24 και 46 έως 54 του ν. 4001/2011), δημοσιεύει την παρούσα Ετήσια Έκθεση επί των έγγραφων αναφορών καταναλωτών ενέργειας, οι οποίες υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ κατά το έτος 2013, με στόχο την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων και προσώπων στην αγορά ενέργειας.

Η ΡΑΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα ζητήματα προστασίας των καταναλωτών ενέργειας, στο πλαίσιο και των συγκεκριμένων επί του θέματος αυτού αρμοδιοτήτων της Αρχής, όπως καθόρισε ο Ενεργειακός Νόμος 4001/2011.

Η συγκέντρωση και η διαχείριση των αναφορών και παραπόνων των καταναλωτών ενέργειας συνιστά τη βάση της στρατηγικής της ΡΑΕ για την προστασία των καταναλωτών, δεδομένου ότι αποτελούν κρίσιμο δείκτη για το πόσο καλά λειτουργεί η αγορά από τη σκοπιά του καταναλωτή. Η ετήσια έκθεση της ΡΑΕ επί των έγγραφων αναφορών των καταναλωτών αποσκοπεί: α) στην ανάδειξη των σημαντικότερων προβλημάτων καταναλωτικής φύσης τα οποία προκύπτουν από τη λειτουργία της εγχώριας αγοράς ενέργειας, και τα οποία έχουν ενταθεί τα τελευταία χρόνια λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών που επικρατούν στη χώρα και των συναφών εξελίξεων στην ενεργειακή αγορά, και β) στην παρουσίαση συγκεκριμένων διαπιστώσεων και επισημάνσεων της Αρχής. Ο χειρισμός των υποβαλλόμενων αναφορών επικεντρώνεται στην επισταμένη διερεύνηση εκείνων των υποθέσεων που απορρέουν από ή αφορούν ρυθμιστικά ζητήματα, με σκοπό τη συναφή βελτίωση/τροποποίηση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου.

Στη λογική αυτή, επιδιώκεται η επίλυση σημαντικών προβλημάτων με αυξημένη συχνότητα εμφάνισης, που διαπιστώνεται ότι αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές ενέργειας. Η εφαρμοζόμενη πρακτική από τη ΡΑΕ περιλαμβάνει τη συνεργασία με τον

εκάστοτε φορέα της αγοράς (Διαχειριστή του Δικτύου ή προμηθευτή), για την αναγνώριση του προβλήματος, την εξεύρεση πιθανών εφικτών λύσεων εντός του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και τη συναινετική, κατά το δυνατόν, αποδοχή και εφαρμογή της προτιμότερης για τους καταναλωτές συνολικά λύσης από το συγκεκριμένο φορέα. Στην περίπτωση δε που απαιτείται συμπλήρωση του θεσμικού πλαισίου ή κανονιστική ρύθμιση, η ΡΑΕ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες.

Με την έκδοση του νέου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΚΠΗΕ) που εκδόθηκε η ΡΑΕ και τέθηκε σε ισχύ με την Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.20/οικ.6262/29.3.2013 Απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής τον Απρίλιο του 2013 (ΦΕΚ Β' Αρ. Φύλλου 832, 09.04.2013), εξειδικεύονται τα μέτρα προστασίας των καταναλωτών, ιδιαίτερα των «μικρών καταναλωτών» που προβλέπονται στο νόμο (ν.4001/2011) και τίθενται σαφείς και συγκεκριμένες υποχρεώσεις των Προμηθευτών ως προς την παροχή των υπηρεσιών τους στους καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας, ειδικότερα δε και ως προς τον τρόπο εξυπηρέτησης και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Κατά συνέπεια, υπάρχουν πλέον εξειδικευμένες κανονιστικές διατάξεις, σύμφωνα με τις οποίες είναι δυνατόν να διερευνηθούν οι αναφορές και οι καταγγελίες των καταναλωτών και να διαπιστωθεί η σωστή ή μη εφαρμογή και τήρηση των διατάξεων αυτών από τους Προμηθευτές.

Κατά το έτος 2013, η επιδείνωση της οικονομικής κατάστασης και οι δυσμενείς της επιπτώσεις ιδίως επί των ευπαθών ομάδων των καταναλωτών, προκάλεσε αύξηση στις αναφορές αυτών σχετικά με θέματα διευκόλυνσης αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών, αποφυγής αποσυνδέσεων ή/και σε εκκλήσεις για επανασύνδεση της ηλεκτροδότησης.

Το περιεχόμενο της παρούσας Έκθεσης αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες, στις οποίες γίνεται διεξοδική στατιστική παρουσίαση των αναφορών καταναλωτών:

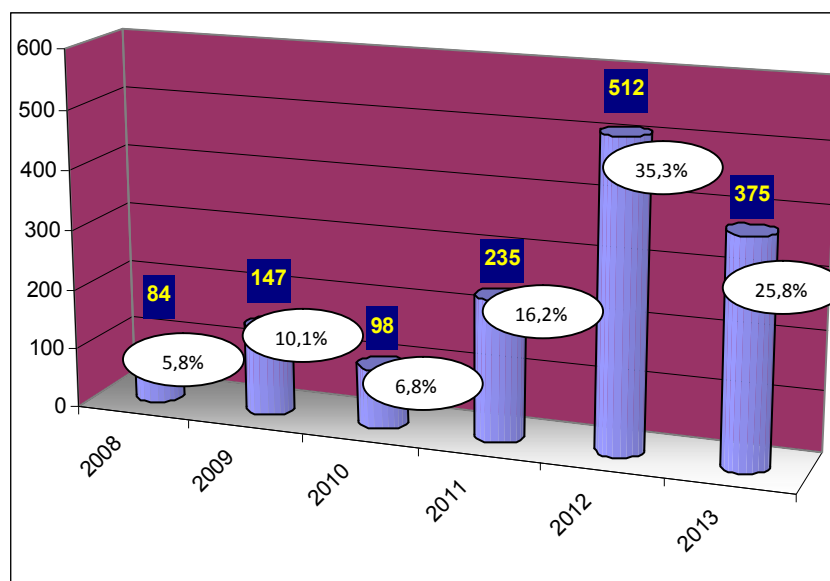
- Στην ενότητα 2.1 παρατίθενται στατιστικά στοιχεία επί του πλήθους των έγγραφων αναφορών και παραπόνων που δέχθηκε η Αρχή κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς (2013), αλλά και από το 2008 (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- Στην ενότητα 2.2 αποτυπώνονται οι πηγές επικοινωνίας από τις οποίες η Αρχή δέχεται τις αναφορές, είτε απευθείας από τον καταναλωτή, είτε μέσω τρίτου φορέα.
- Στην ενότητα 2.3 εξειδικεύεται ο τομέας της αγοράς ενέργειας που αφορούν οι αναφορές καταναλωτών.
- Στην ενότητα 2.4 καταγράφονται οι εταιρείες που σχετίζονται με τις αναφορές που έχουν υποβληθεί.

- Στην ενότητα 2.5 εξειδικεύονται τα είδη των αναφορών και αναλύονται θεματικά σε υποκατηγορίες, παρουσιάζονται δε οι πιο αντιπροσωπευτικές περιπτώσεις αναφορών.
- Στην ενότητα 3 παρουσιάζονται συνοπτικά οι συγκεκριμένες ενέργειες της ΠΑΕ μέσα στο 2013, προς την κατεύθυνση της ενημέρωσης και προστασίας των καταναλωτών.

2. Έγγραφες αναφορές και καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών που υποβλήθηκαν στη ΠΑΕ το 2013

2.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία αναφορών/παραπόνων/καταγγελιών

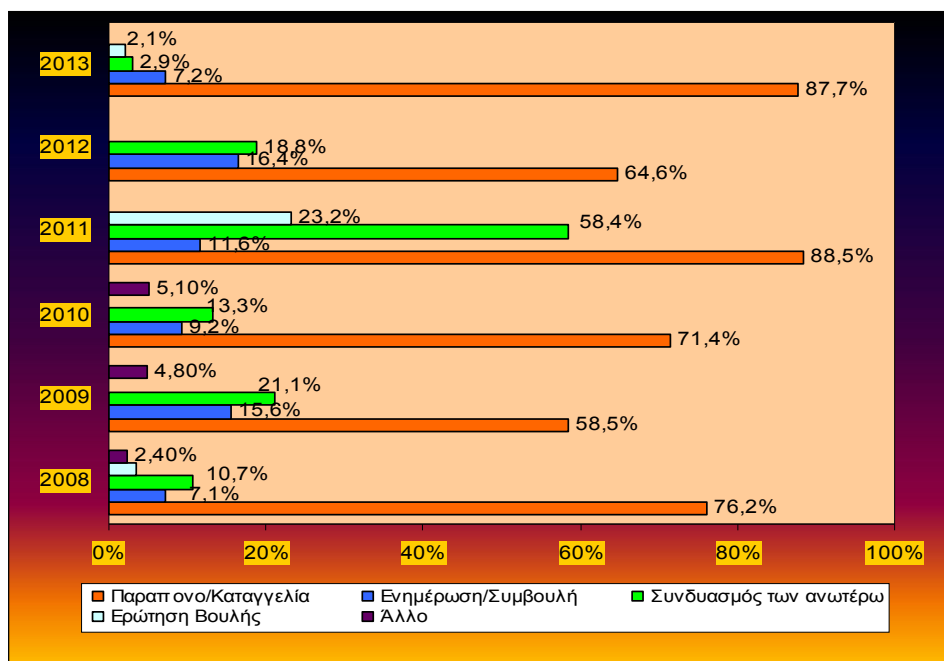
Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά τη διάρκεια του 2013, σύμφωνα με το Σχ. 1, ανέρχεται σε 375, παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 27% σε σχέση με το 2012, παραμένοντας ωστόσο σε υψηλά επίπεδα συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη. Η εν λόγω μείωση οφείλεται κυρίως στον αριθμό των καταναλωτών που υπέβαλαν απευθείας στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας το αίτημά τους.



Σχήμα 1 Εξέλιξη του αριθμού των έγγραφων αναφορών που υποβλήθηκαν στη ΠΑΕ, 2008-2013

Στο Σχήμα 2 που ακολουθεί αποτυπώνονται τα ποσοστά των έγγραφων αναφορών που αφορούν παράπονο/καταγγελία, αίτημα ενημέρωσης ή/και συνδυασμό των δύο.

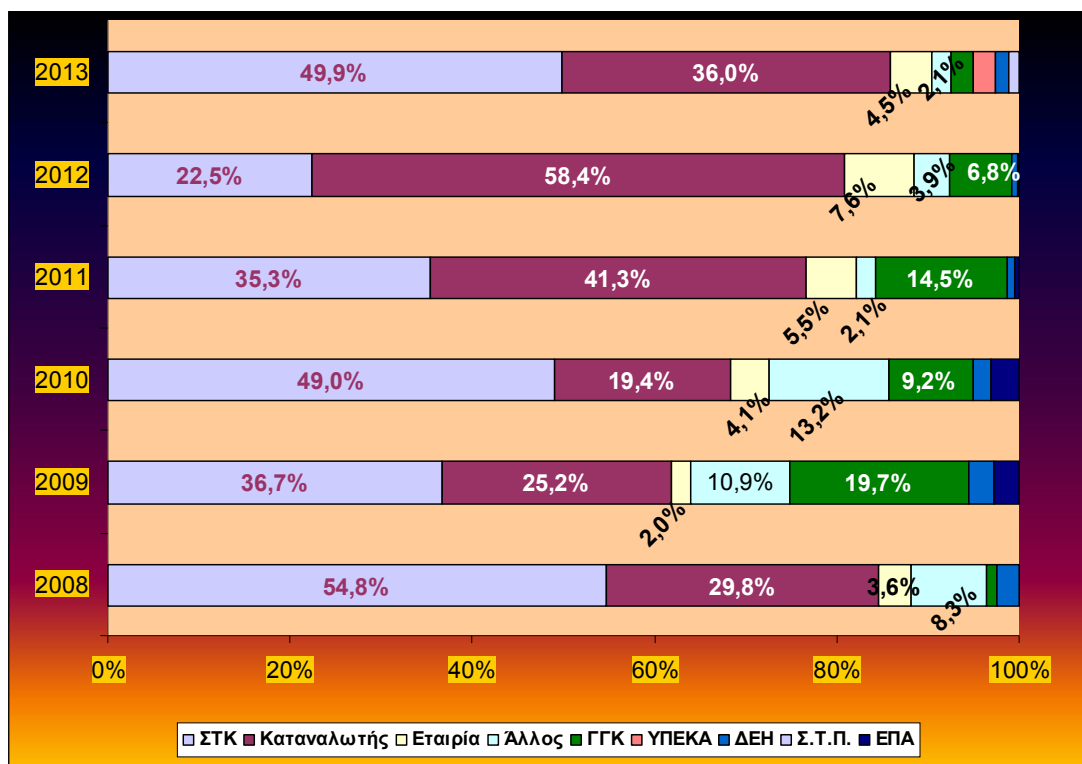
Παρατηρείται ότι οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2013, παρουσίασαν σημαντική ποσοστιαία αύξηση των διαμαρτυριών, παραπόνων και καταγγελιών, της τάξης του 35,7% σε σχέση με το 2012, με αντίστοιχη μείωση των αιτημάτων ενημέρωσης.



Σχήμα 2 Θέμα έγγραφων αναφορών, 2008-2013 (βάση = 375)

2.2. Αποστολέας των αναφορών/παραπόνων

Σύμφωνα με το Σχήμα 3, καταγράφεται σημαντική μείωση του ποσοστού των αναφορών που υποβλήθηκαν απευθείας στη ΡΑΕ από καταναλωτές και επιχειρήσεις, σε σχέση με το 2012. Σε απόλυτους αριθμούς, το 2012 υποβλήθηκαν 299 αναφορές απευθείας από καταναλωτές στη ΡΑΕ, ενώ το 2013 μόνον 135. Αντίθετα, αυξήθηκαν οι αναφορές των καταναλωτών που κοινοποιήθηκαν στην Αρχή από το Συνήγορο του Καταναλωτή, δεδομένου ότι το 2012 ανήλθαν στις 115, ενώ το 2013 ήταν 187. Κατά συνέπεια, υπερδιπλασιάστηκε το ποσοστό των αναφορών που κοινοποιήθηκαν στην Αρχή από το Συνήγορο του Καταναλωτή (49,9%). Τούτο αποδίδεται κατά ένα μέρος στην ενημέρωση των καταναλωτών μέσω της αναγραφής επί των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη από το Συνήγορο του Καταναλωτή, σύμφωνα με σχετική διάταξη του Κώδικα Προμήθειας.

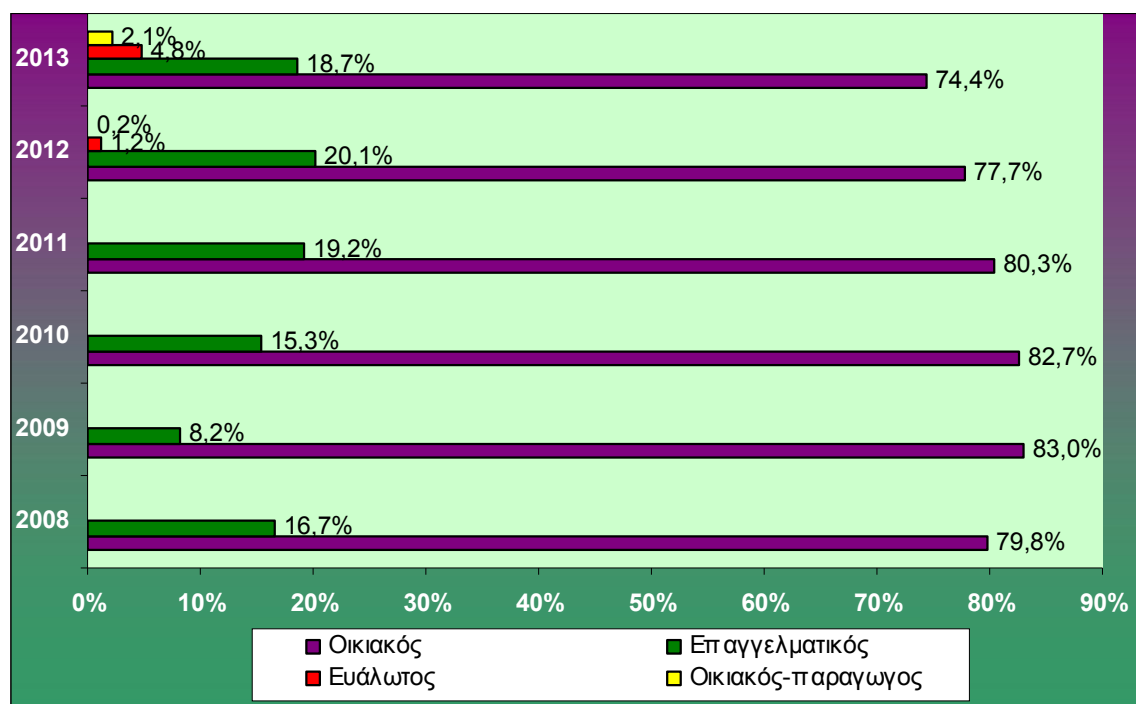


Σχήμα 3 Έγγραφες αναφορές ανά αποστολέα, 2008 - 2013

Σύμφωνα με το Σχήμα 4, οι αναφορές των οικιακών καταναλωτών εξακολουθούν να υπερτερούν αριθμητικά σε σχέση με τις αναφορές των μικρών επαγγελματιών και των επιχειρήσεων. Το 2013, η κατηγορία των αναφορών που υποβλήθηκαν από ευάλωτους καταναλωτές αναδεικνύεται για πρώτη φορά ως διακριτή και υπολογίσιμη κατηγορία ($\approx 5\%$), λόγω αύξησης του συνολικού αριθμού τους. Αυτό οφείλεται αφενός μεν στη συνεχιζόμενη οικονομική ύφεση στη χώρα, αλλά και στις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις για την προστασία των ευάλωτων καταναλωτών που τέθηκαν σε ισχύ με τον Κώδικα Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τις Υπουργικές Αποφάσεις για τη διεύρυνση του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου, που είχαν ως αποτέλεσμα τη δυνατότητα ένταξης στους ευάλωτους καταναλωτές μεγάλου αριθμού αναξιοπαθούντων καταναλωτών.

Θα πρέπει να σημειωθεί ωστόσο, ότι στο πλαίσιο της παρούσας έκθεσης ως ευάλωτοι χαρακτηρίστηκαν και οι «κατά δήλωσή τους»¹ καταναλωτές, δηλαδή και εκείνοι δεν είχαν επίσημα ενταχθεί στην σχετική κατηγορία πελατών, βάσει των κριτηρίων και προϋποθέσεων του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου.

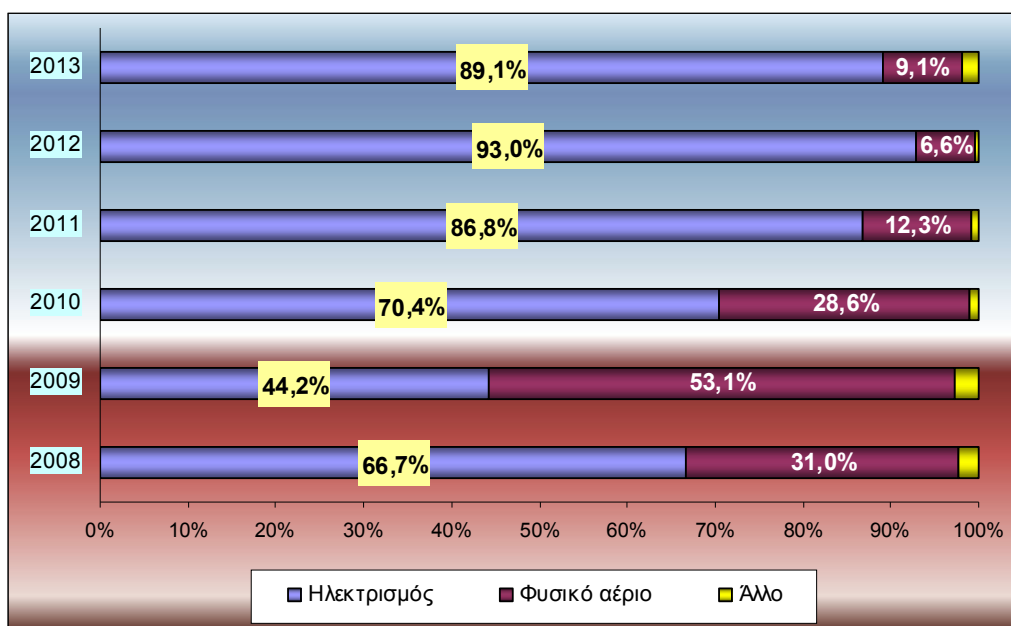
¹ Χαμηλού εισοδήματος καταναλωτές με υποστηριζόμενα μέλη με αναπηρία, άνεργοι κ.λπ., βάσει των επισυναπτόμενων στοιχείων των αναφορών τους.



Σχήμα 4 Κατηγορίες καταναλωτών που υπέβαλαν έγγραφες αναφορές, 2008-2013

2.3. Τομέας της αγοράς

Η ποσοστιαία συμμετοχή των αναφορών για τον ηλεκτρισμό και το φυσικό αέριο που υποβλήθηκαν στη ΠΑΕ το 2013 (Σχ. 5), δεν παρουσιάζει αξιοσημείωτες μεταβολές σε σχέση με τα αμέσως προηγούμενα δύο (2) έτη.



Σχήμα 5 Τομέας της αγοράς ενέργειας που αφορούν οι αναφορές στη ΠΑΕ, 2008-2013

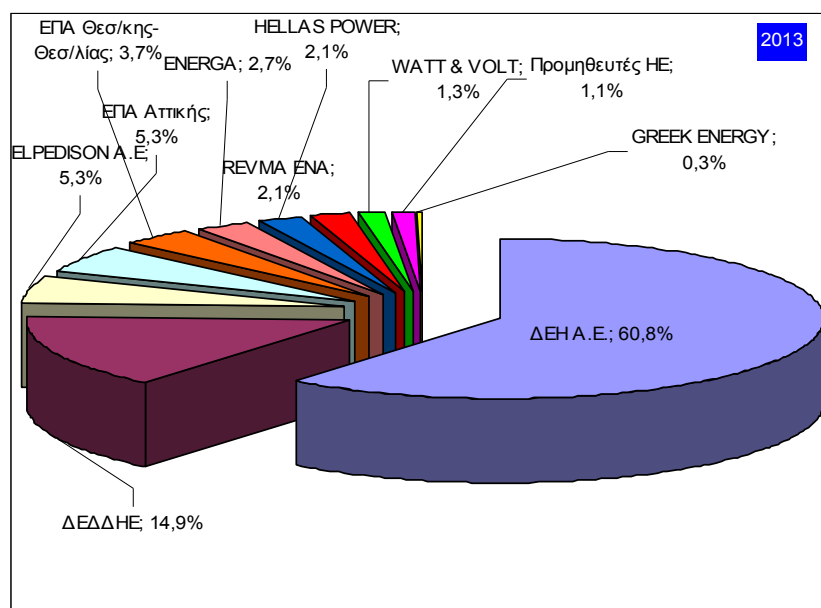
2.4. Εταιρείες / φορείς που αφορούν οι αναφορές

Σε συνέχεια της απένταξης, το 2012, από τη λιανική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας των μεγαλύτερων σε μέγεθος εναλλακτικών προμηθευτών, η ανάκτηση του μεριδίου προμήθειας από τη ΔΕΗ Α.Ε., σχεδόν στο 100%, επανέφερε και τα ποσοστά των αναφορών (ανά εταιρεία) στα επίπεδα των προηγούμενων ετών. Τα θέματα των αναφορών των καταναλωτών το 2013 επικεντρώθηκαν, σύμφωνα με το Σχήμα 6, στη ΔΕΗ Α.Ε. ως Προμηθευτή, σε ποσοστό 60,8%. Επιπρόσθετα, η αύξηση των μηνιαίων εντολών, από το Διαχειριστή του Δικτύου, για διακοπή ηλεκτροδότησης λόγω οφειλών, επέφερε διπλασιασμό, σε σύγκριση με το 2012, του ποσοστού των αναφορών των καταναλωτών κατά του εν λόγω Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), στο 14,9%. Τέλος, για τους λοιπούς εναλλακτικούς προμηθευτές που δραστηριοποιούνταν στη λιανική αγορά κατά το 2013, με πολύ μικρά πάντως μερίδια αγοράς (όπως οι ELPEDISON ENERGY A.E., WATT & VOLT A.E., GREEK ENVIRONMENTAL & ENERGY NETWORK A.E.), τα περισσότερα παράπονα αφορούν επικαλούμενα λάθη υπολογισμού χρεώσεων στο λογαριασμό κατανάλωσης.

Σύνολο πελατών Χαμηλής Τάσης στο Διασυνδεδεμένο Σύστημα και μερίδια αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας το 2013, ανά προμηθευτή

Προμηθευτής Η.Ε.	Πλήθος Πελατών	Μερίδιο Αγοράς
ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑ	6.518.835	99,6%
ELPEDISON	15.694	0,2%
WATT & VOLT	4.018	0,1%
ΗΡΩΝ	3.837	0,1%
GREEK ENERGY	2.438	< 0,1%
VOLTERRA	89	≈ 0,0%
PROTERGIA	52	≈ 0,0%
Σύνολα	6.544.963	100%

Προέλευση: ΔΕΔΔΗΕ. Στοιχεία δραστηριότητας λιανικής αγοράς στις 31.12.2013

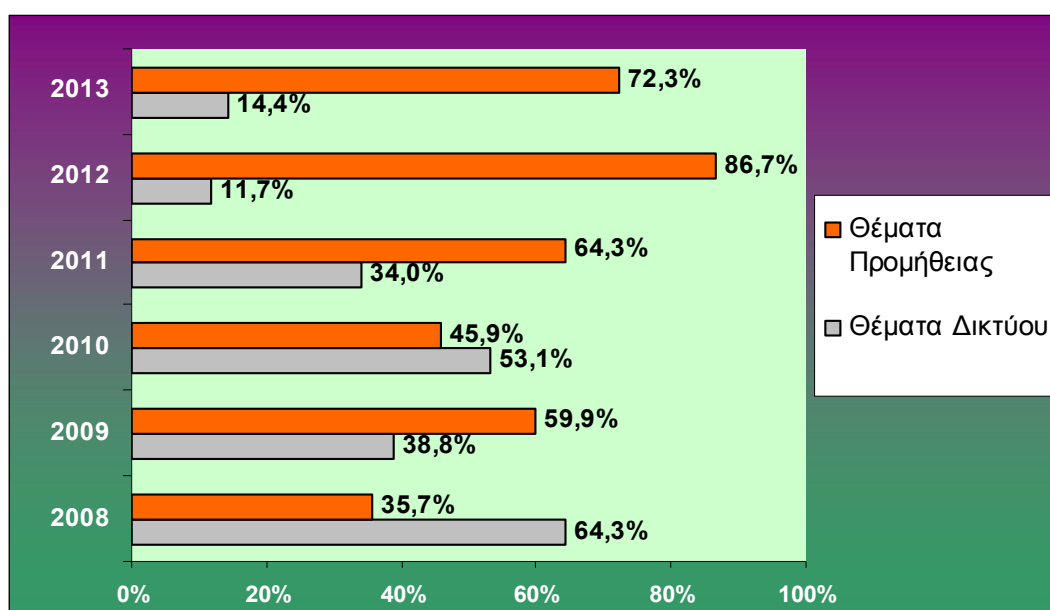


Σχήμα 6 Εταιρείες της αγοράς ενέργειας που αφορούν οι αναφορές στη ΡΑΕ, 2013

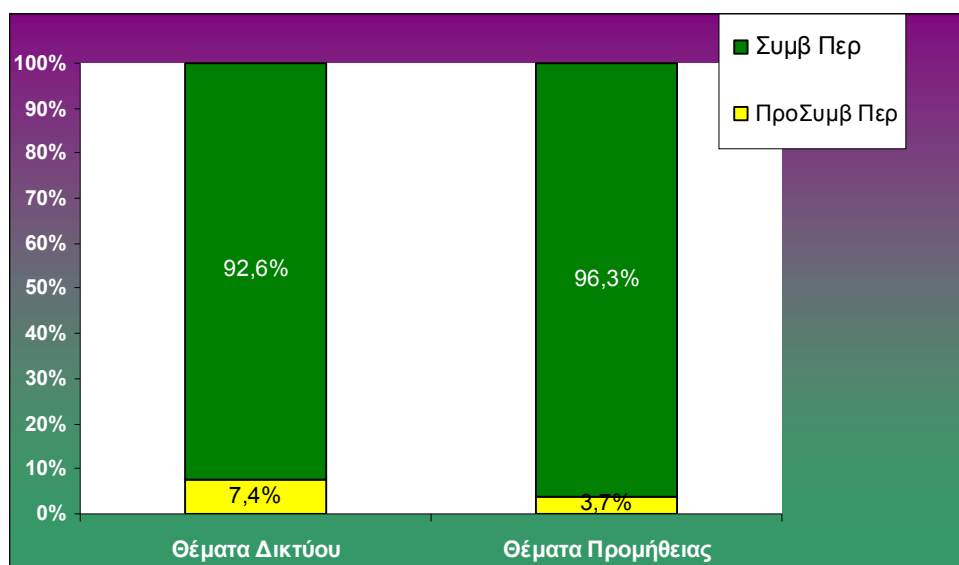
2.5. Θεματική ανάλυση των αναφορών

2.5.1. Υποκατηγορίες αναφορών, 2008-2013

Επί του συνόλου των αναφορών, εκείνες που σχετίζονται αμιγώς με θέματα προμήθειας, με ποσοστό 72,3%, υπερτερούν αυτών που αφορούν αμιγώς θέματα Δικτύου (14,4%) (Σχ.7). Και στις δύο εν λόγω κατηγορίες, τα ζητήματα που καταγράφονται κατά τη Συμβατική περίοδο κυριαρχούν σε συχνότητα αναφορών εκείνων που απασχολούν τους καταναλωτές κατά την Προ-συμβατική περίοδο (Σχ. 8).



Σχήμα 7 Υποκατηγορίες αναφορών, 2008-2013

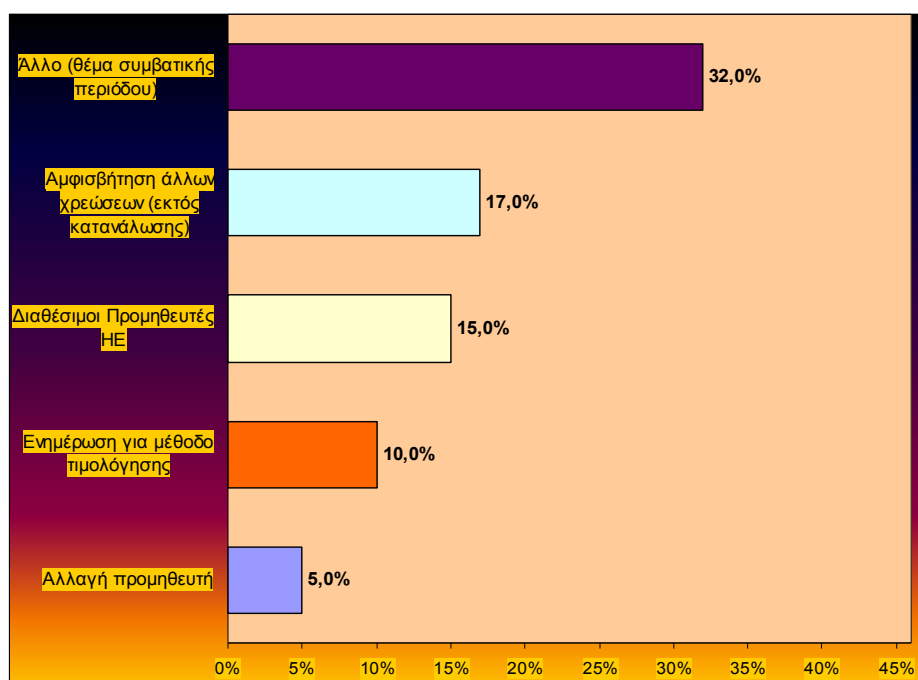


Σχήμα 8 Ανάλυση αναφορών Δικτύου και Προμήθειας, 2013

2.5.2. Αιτήματα ενημέρωσης το 2013

Για λόγους διασφάλισης επαρκούς βάσης στην εξαγωγή στατιστικά ασφαλών συμπερασμάτων, τα αιτήματα ενημέρωσης που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ το 2011 ενοποιήθηκαν με τα αντίστοιχα του 2012 και του 2013.

Έχοντας (ως αριθμητική) βάση 127 αναφορές για τα ως άνω τρία (3) έτη, η θεματική τους ποσοστιαία ανάλυση επικεντρώνεται σε αιτήματα ενημέρωσης για: α) «Άλλα θέματα συμβατικής περιόδου», που περιλαμβάνουν ερωτήματα για την εξόφληση ή μη των λογαριασμών των προμηθευτών που τέθηκαν εκτός αγοράς, καθώς και τον τρόπο επιστροφής των εγγυήσεων που κατέβαλαν οι καταναλωτές στους ανωτέρω προμηθευτές, β) τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, όπως χρεώσεις χρήσης Δικτύου και Συστήματος, ΥΚΩ, ΕΤΜΕΑΡ, αλλά και το φόρο ΕΕΤΗΔΕ, γ) τους ενεργούς στη λιανική αγορά εναλλακτικούς προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, δ) τις μεθόδους τιμολόγησης των προμηθευτών και ε) τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή.



Σχήμα 9 Θεματική ανάλυση αιτημάτων ενημέρωσης, 2011 - 2013 (Βάση = 127 αναφορές)

2.5.3. Παράπονα/διαμαρτυρίες και καταγγελίες το 2013

Τα αυτούσια² παράπονα και οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ κατά το 2013 ανέρχονται σε **329**, και επικεντρώνονται κατά κύριο λόγο στα εξής τρία (3) θέματα σύμφωνα με το Σχ. 10:

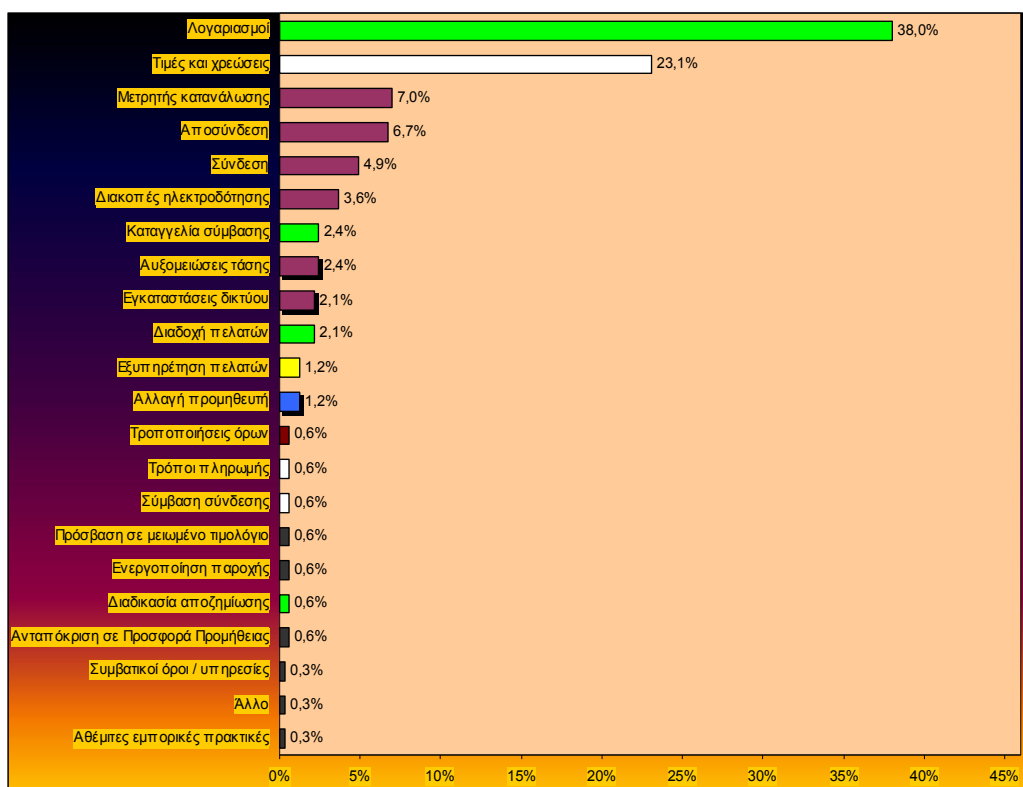
- 1. Λογαριασμοί (38%)**, που αφορούν κατά προτεραιότητα παράπονα για: α) την αδυναμία εξεύρεσης λύσης με τον (κύριο) προμηθευτή ως προς την ευνοϊκότερη³ προσφορά διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές αυτοί να αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο της διακοπής ηλεκτροδότησης, β) την αδυναμία κατανόησης υπολογισμού των χρεώσεων του λογαριασμού, ορισμένες εκ των οποίων (ΕΤΜΕΑΡ, ΥΚΩ) εκλαμβάνονται ως ιδιαίτερα αυξημένες, γ) τα λάθη στους λογαριασμούς για διάφορους λόγους (μη έγκαιρη ενημέρωση εταιρικού συστήματος διαχείρισης για αίτηση αποσύνδεσης, αναγραφή kWh κατανάλωσης, άρνηση επιστροφής ποσών που εκ παραδρομής εξοφλήθηκαν), καθώς και δ) τους επικαλούμενους «υπέρογκους λογαριασμούς», για τους οποίους οι διαμαρτυρόμενοι καταναλωτές δεν λαμβάνουν επαρκείς εξηγήσεις από τον προμηθευτή τους.
- 2. Θέματα Δικτύου (24,6%)**, που συνδέονται με: α) τη μετρητική διάταξη κατανάλωσης (7%) και αφορούν αμφισβητούμενες καταγραφές κατανάλωσης και

² εξαιρώντας τις αναφορές που ήταν συνδυασμός παραπόνων και αιτημάτων ενημέρωσης

³ ως προς το ύψος των δόσεων σε σχέση με την οικονομική δυνατότητα του πελάτη

καθυστερήσεις στην εγκατάσταση, στον έλεγχο ή στην αντικατάσταση μετρητών, β) τις αποσυνδέσεις (6,7%), λόγω καθυστερημένης ικανοποίησης αιτήματος διακοπής ηλεκτροδότησης, με αποτέλεσμα την παρατεταμένη χρέωση του συμβαλλόμενου, και αιτήματα επανασύνδεσης μετά από διακοπή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, γ) τα παράπονα για την ποιότητα ηλεκτροδότησης (6%), λόγω διακοπών και διαταραχών στην τάση ηλεκτροδότησης, και δ) τις συνδέσεις (4,9%), που αναφέρονται σε άρνηση αιτήματος σύνδεσης και καθυστερήσεις στην εκτέλεση εργασιών σύνδεσης κυρίως με το δίκτυο φυσικού αερίου.

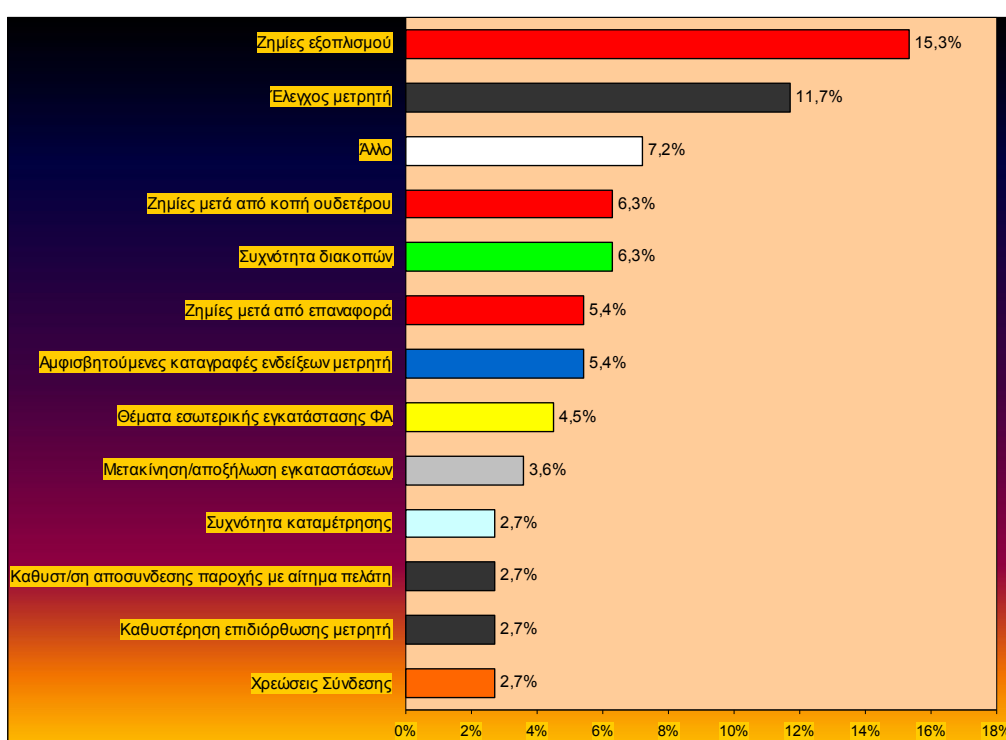
3. **Τιμές και χρεώσεις (23,1%)**, που συνδέονται κατά κύριο λόγο με καταγραφές διαφωνιών επί: α) της πληρωμής του ειδικού τέλους ακινήτων (ΕΕΤΗΔΕ) μέσω του λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος και διάφορα άλλα σχετικά προβλήματα, όπως η μη έκδοση της απαιτούμενης βεβαίωσης από την οικεία Δ.Ο.Υ. για την εξόφληση των δόσεων του ειδικού τέλους ακινήτων οι οποίες είχαν ήδη καταβληθεί σε εναλλακτικό προμηθευτή που διέκοψε τη δραστηριότητά του, ή η παρεμπόδιση του δικαιώματος του καταναλωτή να καταβάλει το ΕΕΤΗΔΕ απευθείας στη Δ.Ο.Υ., αντί μέσω του λογαριασμού του ηλεκτρικού ρεύματος, β) των ρυθμιζόμενων χρεώσεων (χρεώσεις χρήσης Δικτύου και Συστήματος, ΥΚΩ), γ) της αδιαφάνειας στον τρόπο υπολογισμού των χρεώσεων και της επιστροφής της εγγύησης πληρωμής λογαριασμών από τους προμηθευτές που τέθηκαν εκτός αγοράς στους πρώην πελάτες τους.



Σχήμα 10 Θεματική ανάλυση παραπόνων/διαμαρτυριών και καταγγελιών το 2013(Βάση = 329 αναφορές)

2.5.4. Θέματα Δικτύου το 2012-2013

Οι αναφορές που αφορούν αποκλειστικά το Δίκτυο και υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ το 2012 και το 2013, λόγω σχετικά μικρής αριθμητικής βάσης (107 αναφορές), αναλύθηκαν και παρουσιάζονται συγκεντρωτικά. Σύμφωνα με το Σχ. 11 που ακολουθεί, οι αναφορές για ζημίες στον οικιακό εξοπλισμό, είτε μετά από την επικαλούμενη κοπή ουδετέρου, είτε μετά από επαναφορά του ηλεκτρικού ρεύματος, καταγράφουν την υψηλότερη συχνότητα, με ποσοστό 27%. Ακολουθούν οι αναφορές για καθυστερήσεις σε σχέση με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης για τον έλεγχο ή την επιδιόρθωση/αντικατάσταση του μετρητή κατανάλωσης, με ποσοστό 14,4%, και η συχνότητα διακοπών, με ποσοστό 6,3%.



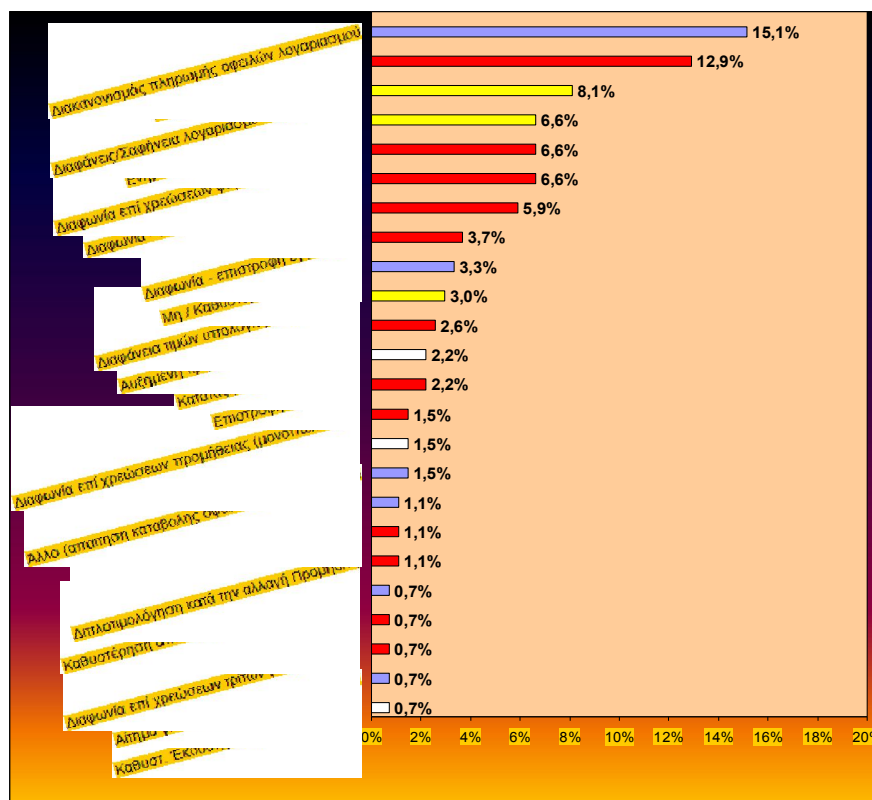
Σχήμα 11 Θεματική ανάλυση αναφορών για το Δίκτυο το 2013 (Βάση=107 αναφορές)

2.5.5. Θέματα Προμήθειας το 2013

Οι αναφορές των καταναλωτών (ερωτήματα και καταγγελίες) που αφορούν αποκλειστικά θέματα προμήθειας (Σχ. 12), επικεντρώνονται κατά κανόνα στις οικονομικές συναλλαγές με τον προμηθευτή τους, με έμφαση στα εξής:

1. **Διαφωνία επί χρεώσεων λογαριασμού (32%)**, που περιλαμβάνει: α) παράπονα για εσφαλμένες τιμολογήσεις (12,9%), β) αμφισβήτηση επί των ρυθμιζόμενων χρεώσεων του λογαριασμού (6,6%), γ) διαφωνίες επί των φόρων/τελών που εισπράττονται μέσω του λογαριασμού (6,6%), καθώς και δ) διαμαρτυρία για υπερόγκους λογαριασμούς (5,9%).

2. Έλλειψη ευχερούς κατανόησης του υπολογισμού των χρεώσεων που επιβάλλονται στους λογαριασμούς (17,7%).
3. Διακανονισμός πληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών (15,1%). Το συγκεκριμένο θέμα για το έτος 2013, είναι ενδεικτικό των αυξανόμενων οικονομικών δυσχερειών των καταναλωτών στην αποπληρωμή των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, σε συνδυασμό μάλιστα με την πρόσθετη επιβάρυνση του λογαριασμού με επιπλέον φόρους και τέλη. Ειδικά κατά τη διάρκεια της πρώτης περιόδου εφαρμογής της είσπραξης του ΕΕΤΗΔΕ μέσω των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, οπότε δεν υπήρχε η δυνατότητα αποσύνδεσης του τέλους ακινήτων από το λογαριασμό του ηλεκτρικού ρεύματος και η αποπληρωμή του στην εφορία, διαμορφώθηκαν ασύμφορες προσφορές ρύθμισης οφειλών, ιδίως για τους οικονομικά ασθενείς καταναλωτές. Κατά συνέπεια, η πλειοψηφία αυτών των αναφορών σχετίζεται με αιτήματα για ευνοϊκότερους διακανονισμούς πληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών και προέρχεται κυρίως από καταναλωτές που κινδυνεύουν να αποσυνδεθούν, και είτε είναι άνεργοι, ή/και διαθέτουν χαμηλό εισόδημα, ενώ παράλληλα υποστηρίζουν και άλλα άνεργα μέλη της οικογένειάς τους, αλλά και άτομα με αναπηρία.



Σχήμα 12 Θεματική ανάλυση αναφορών⁴ για την Προμήθεια το 2013 (Βάση=271 αναφορές

⁴ Οι αναφορές για θέματα Προμήθειας που καταγράφηκαν με ποσοστό < 0,5% είναι: Πληρωμή λογαριασμών χωρίς οικον/κη επιβάρυνση, Απροειδοποίητη διακοπή, Άρνηση αλλαγής Προμηθευτή, Διαφωνία-λουτών χρεώσεων.

3. Ενέργειες της ΡΑΕ για την ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών ενέργειας

Η Αρχή προέβη το 2013 σε σειρά δημοσιεύσεων μέσω της ιστοσελίδας της, για την ενημέρωση και, κατά συνέπεια, την ενεργητική προστασία των καταναλωτών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων της όπως καθορίζονται από τη νομοθεσία, και με αφορμή τα θέματα και προβλήματα που προέκυψαν στην εγχώρια αγορά ενέργειας, αλλά και τα αιτήματα που διατυπώθηκαν μέσω των αναφορών των καταναλωτών.

3.1. «Σημαντικά Νέα» της ιστοσελίδας της ΡΑΕ

Η ΡΑΕ ανάρτησε πολλές φορές μέσα στο 2013, στην ιστοσελίδα της και στη θέση «Σημαντικά Νέα», αναλυτικές ανακοινώσεις προς τους καταναλωτές, με σκοπό την πληροφόρησή τους, είτε για ενέργειες που έπρεπε να κάνουν, είτε για να ενημερωθούν έγκυρα και τεκμηριωμένα για τις εξελίξεις στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας. Ειδικότερα:

i. Ανακοινώσεις της ΡΑΕ στις 08/1/2013, 05/6/2013 και 07/8/2013. Στο πλαίσιο ενημέρωσης των καταναλωτών για τις προβλέψεις των διατάξεων του νέου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ) που εκπόνησε η ΡΑΕ και τέθηκε σε εφαρμογή με Υπουργική Απόφαση τον Απρίλιο του 2013 (ΦΕΚ Β' Αρ. Φύλλου 832, 09.04.2013), και προκειμένου οι καταναλωτές αυτοί να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, με στόχο την προστασία του καταναλωτή και την ομαλή λειτουργία της λιανικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, η ΡΑΕ συνέταξε και δημοσιοποίησε στην ιστοσελίδα της μια σειρά ενημερωτικών κειμένων, τα οποία απευθύνονται κυρίως στους μικρούς οικιακούς καταναλωτές. Τα κείμενα που δημοσιοποίησε η Αρχή αναφέρονται στα εξής θέματα:

- Συμβάσεις Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Ρυθμίσεις για την Προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- Διαχείριση των Αιτημάτων των Καταναλωτών.
- Χρεώσεις και Λογαριασμοί Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- Συνειδητή επιλογή Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας και αναγκαστική εκπροσώπηση.
- Ο ρόλος της ΡΑΕ στην προστασία των καταναλωτών στην απελευθερωμένη αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.

Τα κείμενα αυτά περιλαμβάνουν τις πιο σημαντικές και ουσιώδεις διατάξεις του ΚΠΗΕ, σε σχέση με το συγκεκριμένο κάθε φορά θέμα τους, που είναι χρήσιμο να γνωρίζει ο καταναλωτής, έτσι ώστε να ασκεί τα δικαιώματά του στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας με τον πλέον ενδεδειγμένο και επωφελή γι' αυτόν τρόπο. Καταβλήθηκε δε σημαντική προσπάθεια για την απλοποίηση των διατυπώσεων του αρχικού κειμένου του ΚΠΗΕ, ώστε να είναι πιο κατανοητό και εύκολο στην ανάγνωσή του από το μέσο καταναλωτή. Επίσης, έγινε ομαδοποίηση των διατάξεων, προκειμένου να καλύπτεται με πληρότητα το κάθε θέμα.

ii. Ανακοινώσεις της ΡΑΕ στις 10/1/2013 και 19/7/2013. Οι ανακοινώσεις αυτές αφορούσαν ρυθμιστικές αποφάσεις που έλαβε η Αρχή σχετικά με τις χρεώσεις του Ειδικού Τέλους Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ETMEAP) στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η από 19/7/2013 ανακοίνωση της Αρχής ολοκληρώνεται με την εξής παράγραφο: «Αποτελεί αναγκαιότητα, υπό τις παρούσες δυσμενείς συνθήκες, να ανακοπεί και να αναστραφεί η μετακύλιση του βάρους του ελλείμματος του Ειδικού Λογαριασμού, στο φορολογούμενο πολίτη και καταναλωτή. Η εξεύρεση αξιόπιστων και αποδοτικών εναλλακτικών λύσεων αποτελεί άμεση υποχρέωση και προτεραιότητα όλων των εμπλεκόμενων μερών (Πολιτεία, παραγωγοί, κ.λπ.)».

iii. Ανακοινώσεις της ΡΑΕ στις 24/1/2013, 18/4/2013 και 04/11/2013. Οι ανακοινώσεις αυτές αφορούσαν την ποσοτική (αριθμητική) εκτίμηση από την Αρχή του τετραμηνιαίου λογαριασμού οικιακών πελατών και μικρών εμπορικών/βιομηχανικών πελατών ΧΤ, με βάση τα δημοσιευμένα τιμολόγια των προμηθευτών που δραστηριοποιούνται στην εγχώρια αγορά ηλεκτρικής ενέργειας (ΔΕΗ Α.Ε., Elpedison, Green, Ήρων Θερμοηλεκτρική, Watt&Volt, Volterra). Σκοπός των τακτικών αυτών ανακοινώσεων της ΡΑΕ είναι η υποστήριξη των καταναλωτών κατά την επιλογή της οικονομικότερης προσφοράς, βάσει της ενδεικτικής τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας που έχουν.

iv. Ανακοίνωση της ΡΑΕ στις 2/9/2013. Αυτή αφορούσε την επισήμανση συγκεκριμένων θεμάτων προς την Εταιρεία Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, σχετικά με τη βελτίωση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» προς καταναλωτές.

3.2. Ειδικές σελίδες για τους καταναλωτές

- Η ΡΑΕ φρόντισε με τακτικές αναρτήσεις να ενημερώνει τους καταναλωτές για τους ενεργούς εναλλακτικούς προμηθευτές στην αγορά, ώστε οι καταναλωτές να δύνανται να επιλέξουν τον προμηθευτή της αρεσκείας τους.
- Επικαιροποιήθηκαν τα αναρτημένα ενημερωτικά κείμενα για τον υπολογισμό των χρεώσεων για τη χρήση του Συστήματος Μεταφοράς, για τη χρήση του Δικτύου

Διανομής, καθώς και για τις ΥΚΩ, ώστε οι καταναλωτές να είναι σε θέση να ελέγχουν τις χρεώσεις αυτές στους λογαριασμούς που λαμβάνουν από τον προμηθευτή τους.

- Αναρτήθηκαν συμβουλές προς τους καταναλωτές ενέργειας για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους και την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν με τις εταιρείες ενέργειας.
- Έγινε ανάρτηση των κατηγοριών και των κριτηρίων για την ένταξη των δικαιούχων καταναλωτών στους Ευάλωτους Καταναλωτές.