

**Ενημέρωση προς τους Καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου:**

**Η υποβολή Παραπόνων για Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου καθώς Διαχειριστές Δικτύων Διανομής θα πραγματοποιείται**

**αποκλειστικά μέσω της Πλατφόρμας MyRAE: <https://my.rae.gr/>**

---

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) ενδυναμώνει τους καταναλωτές δημιουργώντας την **πλατφόρμα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Καταναλωτών MyRAE: <https://my.rae.gr/>**

Η ΡΑΕ **καλεί τους Καταναλωτές**, εφεξής, να υποβάλουν **τυχόν παράπονά** τους για Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου και Διαχειριστές Δικτύων Διανομής, **αποκλειστικά μέσω της Πλατφόρμας MyRAE: <https://my.rae.gr/>**. Με αυτόν τον τρόπο, η ΡΑΕ εκσυγχρονίζει την επικοινωνία με τους καταναλωτές καθώς η διεκπεραίωση των παραπόνων των καταναλωτών γίνεται πιο γρήγορη και ουσιαστική.

Έχει παρατηρηθεί μια αυξανόμενη τάση υποβολής παραπόνων στο [info@rae.gr](mailto:info@rae.gr), στο οποίο έχουν συσσωρευτεί περίπου 1.400 παράπονα. Επειδή, η επεξεργασία των παραπόνων μέσω e-mail δεν είναι αυτοματοποιημένη, με στόχο την άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των Καταναλωτών καθώς και την ουσιαστική εποπτεία των παραπόνων, **η Αρχή από σήμερα θα δέχεται Παράπονα αποκλειστικά στο <https://my.rae.gr/>**, ενώ όσοι υποβάλλουν ή έχουν υποβάλλει Παράπονα μέσω του [info@rae.gr](mailto:info@rae.gr), θα δέχονται/δεχθούν email για χρήση της Πλατφόρμας MyRAE.

## Χαρακτηριστικά Πλατφόρμας MyRAE

- Στο <https://my.rae.gr/> ο καταναλωτής μπορεί να συνδεθεί εύκολα και γρήγορα, είτε μέσω των υφιστάμενων λογαριασμών του σε Facebook και Google ή και μέσω απλής εγγραφής.
- Τα παράπονα που υποβάλλονται στο <https://my.rae.gr/> αυτόματα κοινοποιούνται στον εκάστοτε Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας/Φυσικού Αερίου και/ή Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.
- Μέσω του <https://my.rae.gr/>, η επικοινωνία με τους καταναλωτές γίνεται πλέον εύκολη, γρήγορη, αποτελεσματική και ασφαλής,
- ενώ η ΡΑΕ και ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αυτομάτως ενήμεροι και παρακολουθούν το είδος και την εξέλιξη κάθε αιτήματος και δύναται να παρέμβει σε όποιο σημείο της διαδικασίας χρειάζεται.

Εκτός από την υποβολή παραπόνων, οι καταναλωτές μέσω της πλατφόρμας MyRAE αποκτούν επιπλέον πρόσβαση σε **διάφορες χρήσιμες υπηρεσίες** όπως:

- **Λήψη ενημερώσεων** για τις **δημόσιες διαβουλεύσεις** της ΡΑΕ.
- Λήψη **εξειδικευμένων ενημερώσεων** μέσα από το σύνολο των **ανακοινώσεων** της ΡΑΕ με βάση τα κριτήρια που ενδιαφέρουν τον κάθε καταναλωτή.
- **Συμμετοχή σε έρευνες ικανοποίησης** για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τη ΡΑΕ, τους Διαχειριστές Δικτύων και τους Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου.

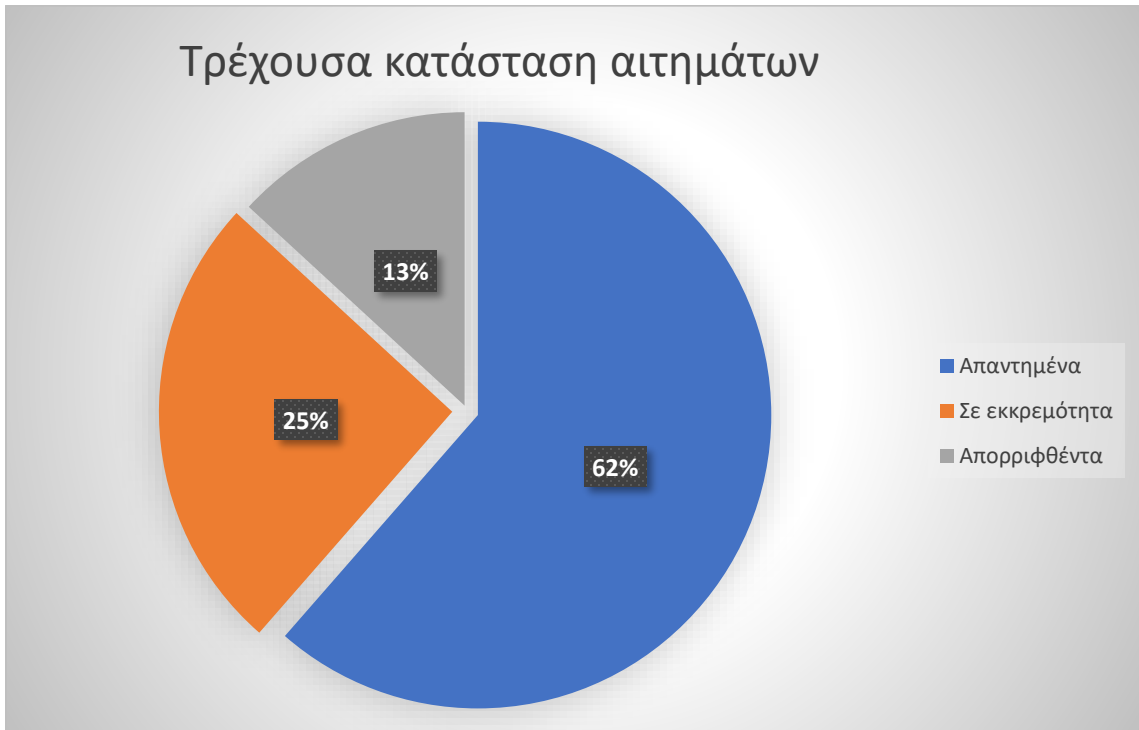
Οι καταναλωτές μπορούν να έχουν πρόσβαση στη ηλεκτρονική πλατφόρμα MYRAE είτε μέσω του κεντρικού ιστότοπου της Αρχής (<https://www.rae.gr/>) ή και απευθείας στο <https://my.rae.gr/> όπου μπορούν να δημιουργούν προσωπικό λογαριασμό.

## Στατιστικά στοιχεία Πλατφόρμας MyRAE

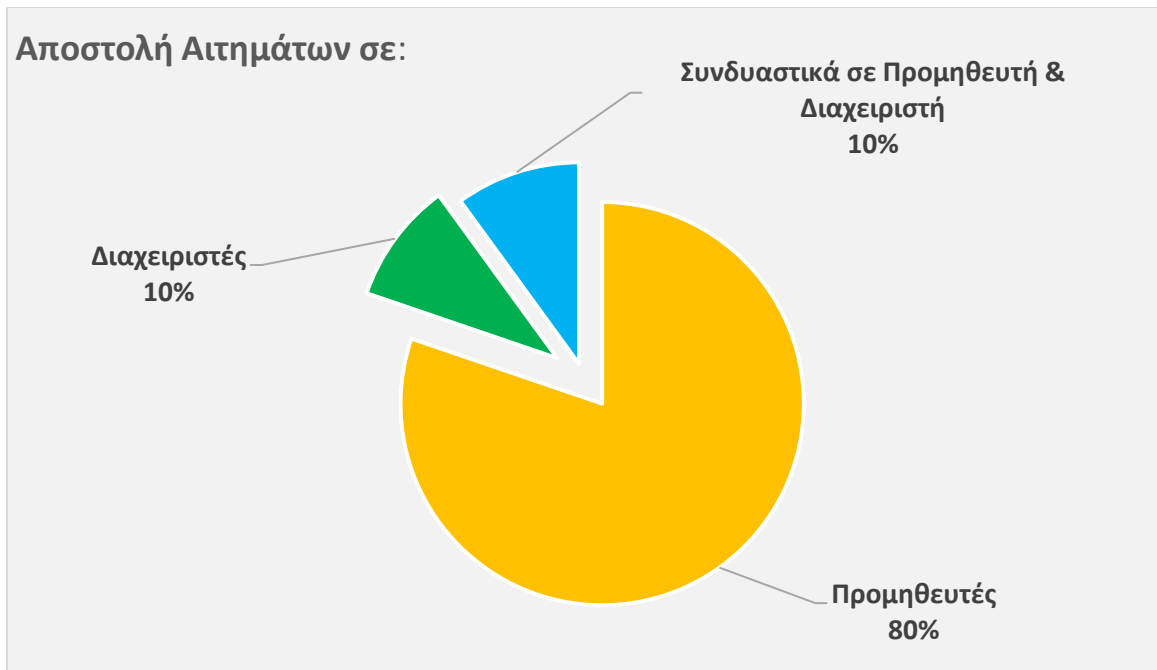
Από τις 13/9/2021 που ξεκίνησε η πλατφόρμα υποδοχής αιτημάτων των καταναλωτών myRAE της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας, **συνολικά 1.323 καταναλωτές έχουν ανοίξει λογαριασμό** είτε προκειμένου να καταθέσουν κάποιο αίτημα παραπόνου ή για να λαμβάνουν την εξειδικευμένη ενημέρωση που επιθυμούν επί των αποφάσεων, διαβουλεύσεων και ανακοινώσεων της Αρχής. Στην περίοδο από 13/9/2021 – 16/01/2022 κατατέθηκαν συνολικά **897 αιτήσεις** προς Προμηθευτές ή Διαχειριστές ή και συνδυαστικά σε Προμηθευτή και Διαχειριστή.



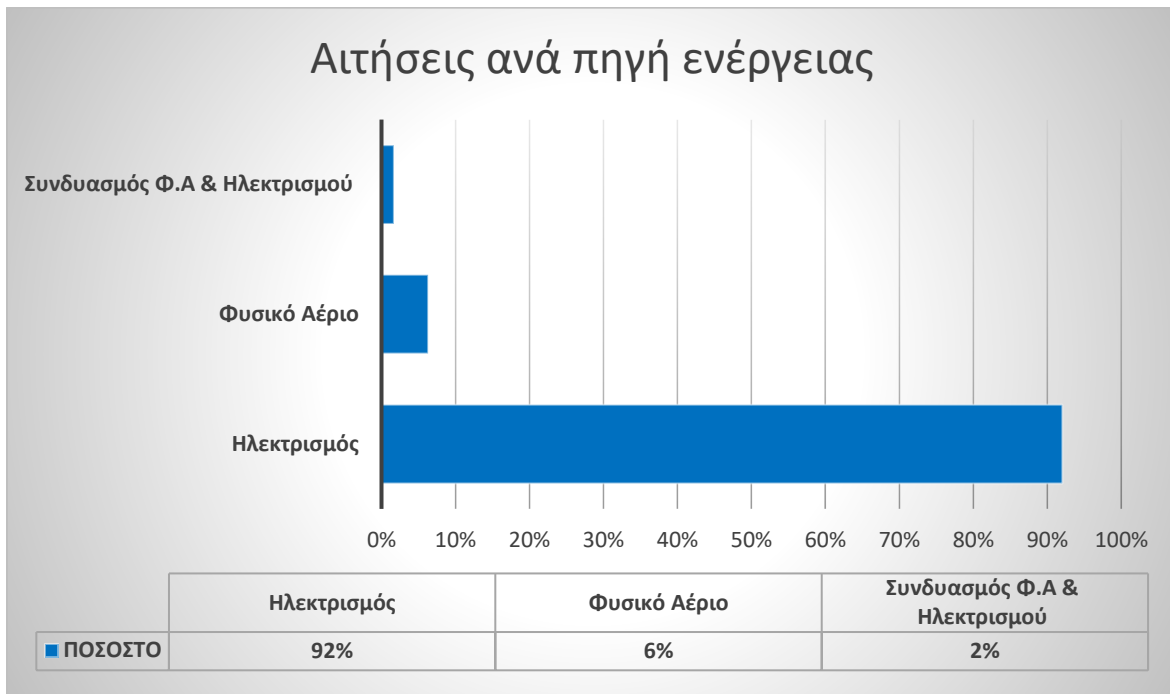
1. Το 61% των αιτημάτων έχουν απαντηθεί έως σήμερα, ενώ το 25% βρίσκονται σε εκκρεμότητα και το 13% έχει απορριφθεί.



2. Τα αιτήματα κατευθύνθηκαν κατά 80% σε Προμηθευτές ενέργειας, κατά 10% σε Διαχειριστές δικτύων, ενώ ακόμα 10% ήταν αιτήματα που στάλθηκαν σε συνδυασμό Προμηθευτή και Διαχειριστή.



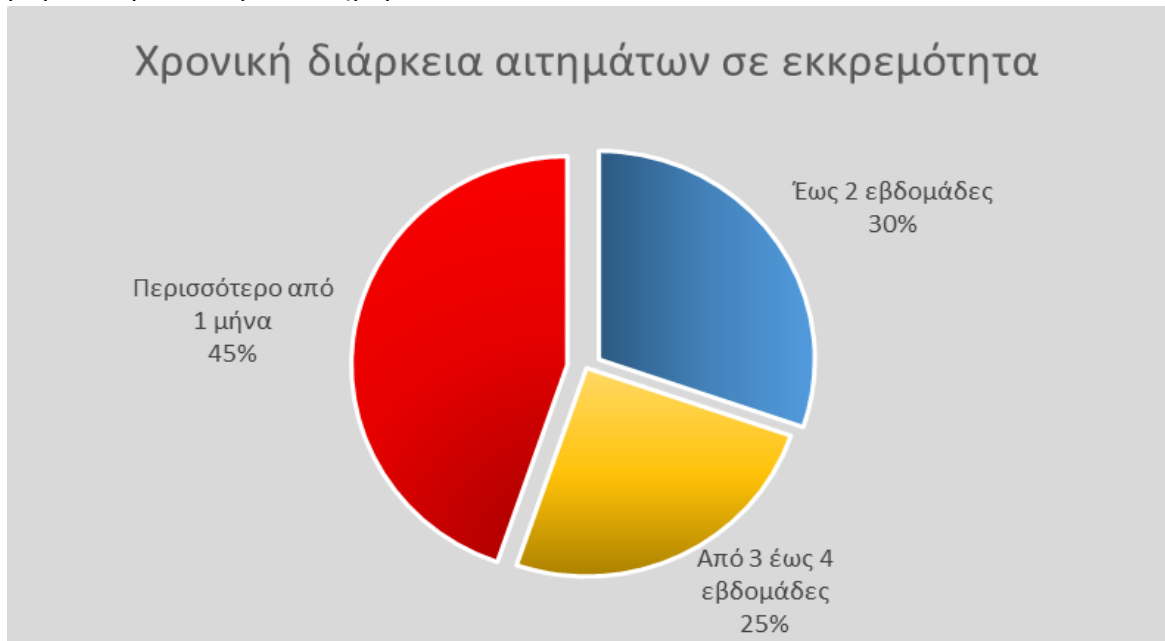
3. Το 92% των αιτημάτων αφορούσε θέματα ηλεκτρισμού, το 6% ζητήματα φυσικού αερίου και το 2% συμβόλαια συνδυασμού ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου.



4. Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων που έφτασε το 42% αφορά θέματα λογαριασμού και πληρωμών, ενώ το 17% αφορούσε θέματα σχετιζόμενα με τη σύμβαση μεταξύ καταναλωτή και εταιρίας. Το 10% των αιτημάτων σχετίζεται με την ποιότητα εξυπηρέτησης ενώ 8% αφορά τεχνικά προβλήματα. Το υπολειπόμενο 22% αφορά πλειάδα διαφόρων θεμάτων με μικρά ποσοστά έκαστο.



5. Μόνο το 30% των αιτημάτων έχει απαντηθεί και ολοκληρωθεί από την εταιρία εντός 2 εβδομάδων, ενώ το 25% έχει ολοκληρωθεί σε διάστημα 3-4 εβδομάδων και η πλειονότητα, το 45% των αιτημάτων απαντήθηκε ολοκληρωτικά σε διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα ημερών.



6. Το 58% των καταναλωτών έκαναν αποδεκτή την απάντηση που έλαβαν από τις εταιρίες ενώ το 42% απέρριψε και στα τρία στάδια της διαδικασίας την απάντηση που έλαβε.

