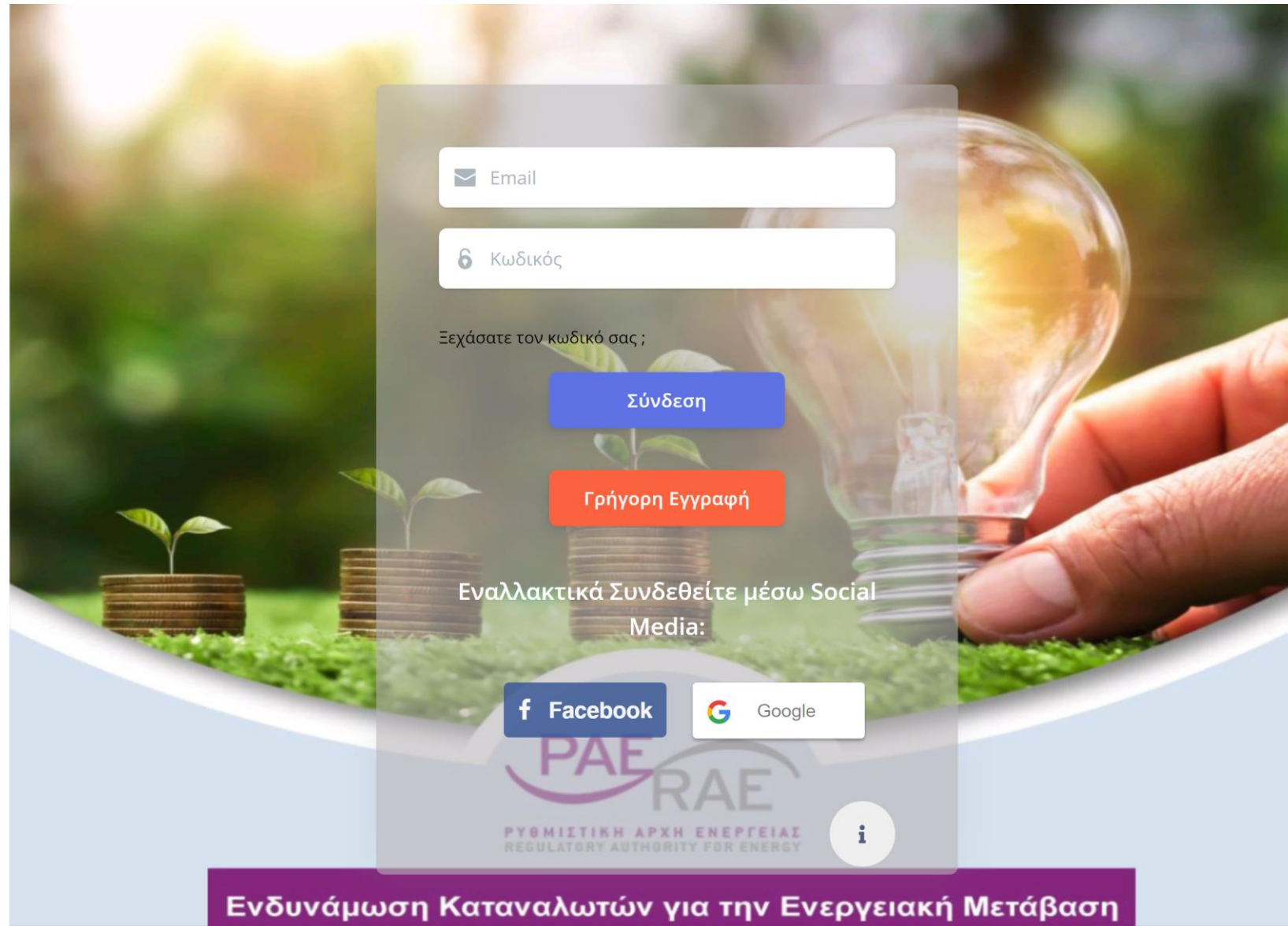


Εργαλείο παραπόνων και ενημέρωσης – my.rae.gr



Email

6 Κωδικός

Ξεχάσατε τον κωδικό σας ;

Σύνδεση

Γρήγορη Εγγραφή

Εναλλακτικά Συνδεθείτε μέσω Social Media:

f Facebook G Google

ΡΑΕ **RAE**
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
REGULATORY AUTHORITY FOR ENERGY

i

Ενδυνάμωση Καταναλωτών για την Ενεργειακή Μετάβαση

Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE

Σύνολο καταναλωτών που άνοιξαν καρτέλα στο MyRAE:

- 20 Ιανουαρίου 2022 : 1.363
- 20 Μαρτίου 2022 : 3.672
- 08 Μαΐου 2022 : 6.537



Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE

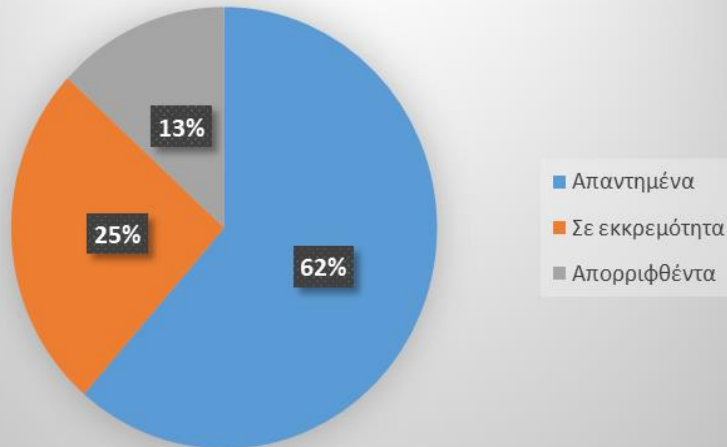
Στοιχεία έως και 8/5/2022

Τα αιτήματα που λαμβάνει η πλατφόρμα MyRAE χαρακτηρίζονται ως:

- Απορριφθέντα - Εάν υπάρχουν ελλιπή στοιχεία ταυτοποίησης
- Ενεργά - Εάν απαντήθηκαν ή εκκρεμούν

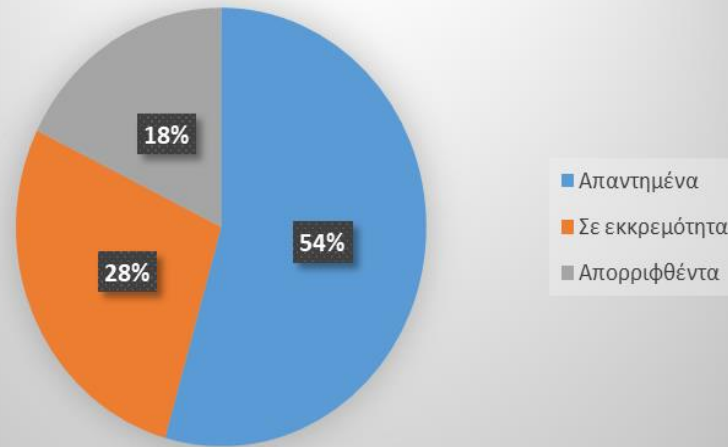
20/01/2022

Τρέχουσα κατάσταση αιτημάτων



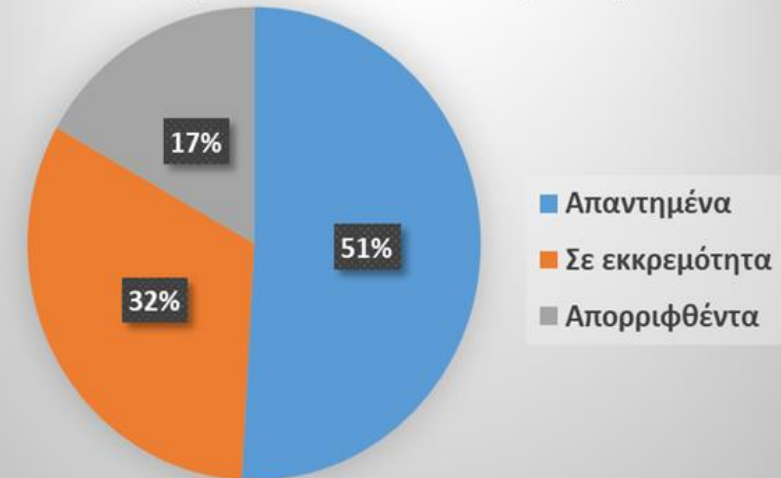
20/03/2022

Τρέχουσα κατάσταση αιτημάτων



08/05/2022

Τρέχουσα κατάσταση αιτημάτων



Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE

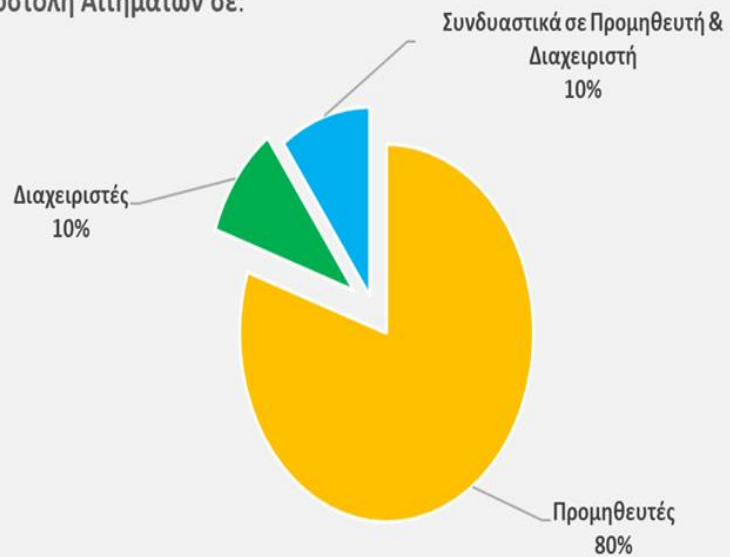
Στοιχεία έως και 8/5/2022

Τα αιτήματα διαχωρίζονται ως προς το είδος της εταιρίας που απευθύνονται.

Κατά την τελευταία περίοδο αυξήθηκαν τα αιτήματα που απευθυνόταν συγχρόνως στον Πάροχο Ενέργειας και στον Διαχειριστή του Δικτύου

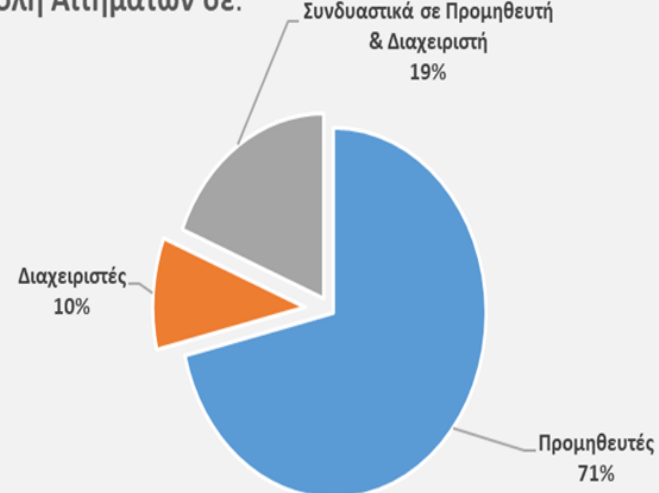
20/01/2022

Αποστολή Αιτημάτων σε:



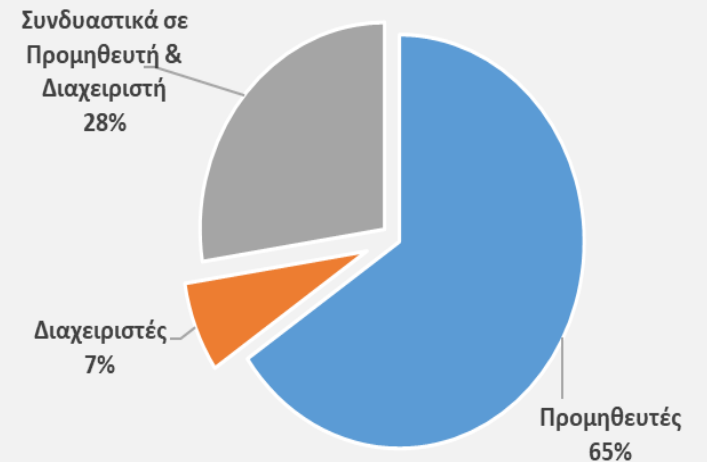
20/03/2022

Αποστολή Αιτημάτων σε:



08/05/2022

Αποστολή Αιτημάτων σε:



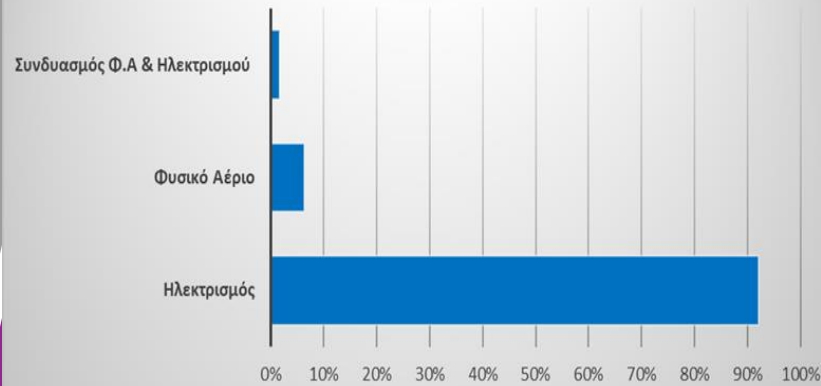
Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE

Στοιχεία έως και 8/5/2022

Τα αιτήματα που αφορούν θέματα ηλεκτρισμού αφορούν σταθερά περί το 90% του συνόλου των αιτημάτων που κατατίθενται στο MyRAE

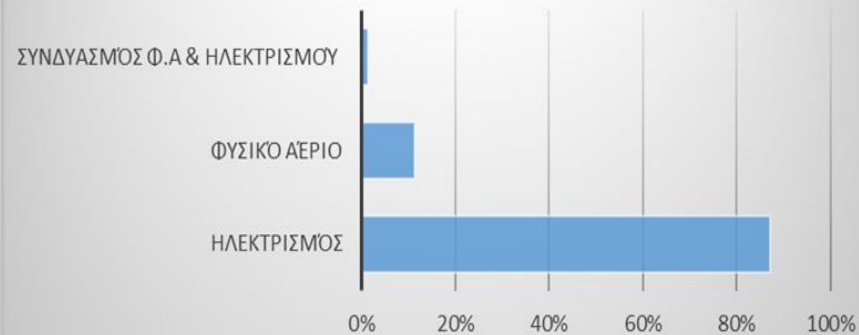
20/01/2022

Αιτήσεις ανά πηγή ενέργειας



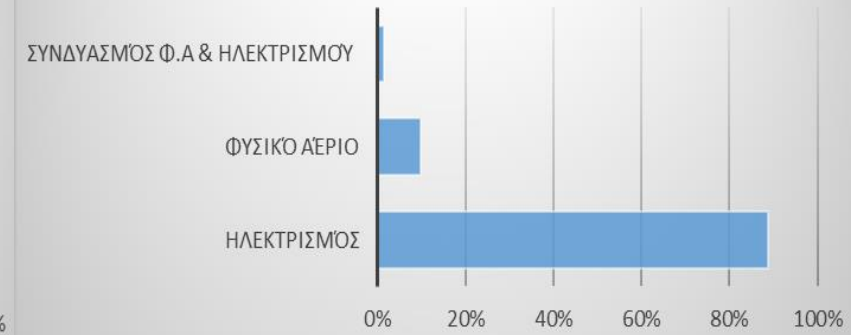
20/03/2022

Αιτήσεις ανά πηγή ενέργειας



08/05/2022

Αιτήσεις ανά πηγή ενέργειας



Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE - Στοιχεία έως και 8/5/2022

Τα αιτήματα που αφορούν πρόβλημα με τον λογαριασμό και με τη σύμβαση αφορούν σταθερά πάνω από το 50% του συνόλου των αιτημάτων που κατατίθενται στο MyRAE

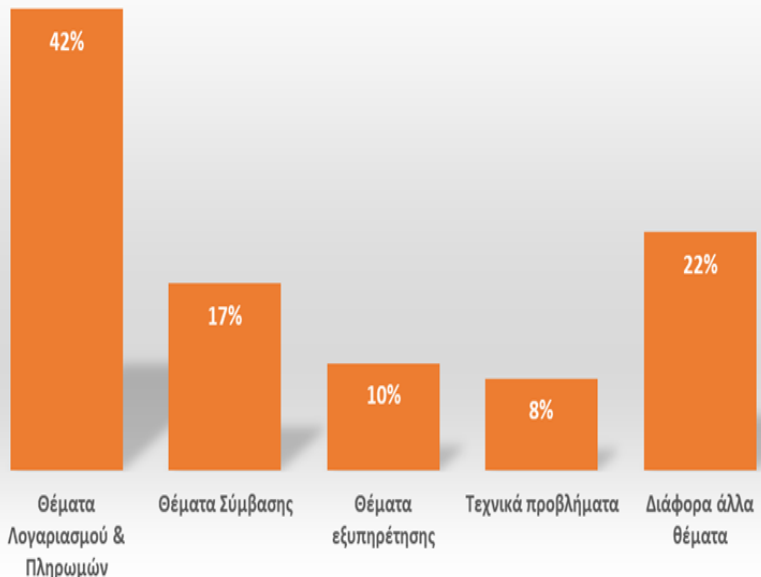
Οι 4 κατηγορίες με τον υψηλότερο αριθμό αιτημάτων αφορούν:

Αμφισβήτηση χρεώσεων : 1234 αιτήματα / **Ρήτρες αναπροσαρμογής**: 560 αιτήματα
Όρους σύμβασης: 637 αιτήματα / **Ανεπαρκή ενημέρωση για τιμές και χρεώσεις**: 327 αιτήματα

ΚΑΤ' ΕΚΤΙΜΗΣΗ, ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΗΛΩΘΗΚΑΝ ΩΣ «ΑΛΛΟ» (1715 ΑΙΤΗΜΑΤΑ) ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΙΣ 4 ΑΝΩΤΕΡΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

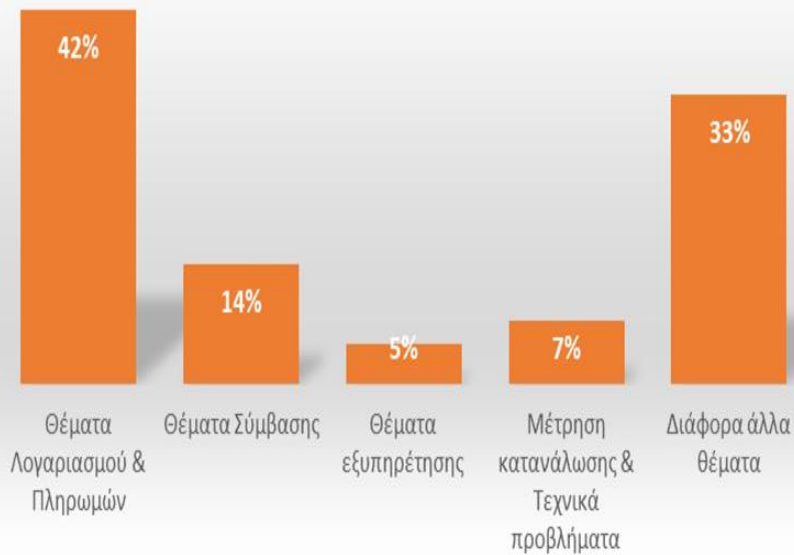
20/01/2022

Λόγοι Παραπόνων



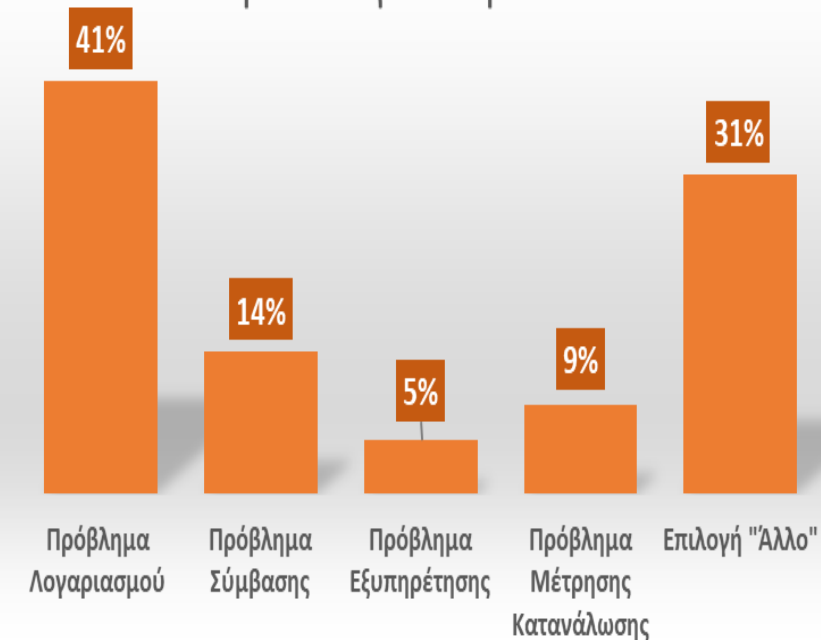
20/03/2022

Θεματολογία Παραπόνων



08/05/2022

Θεματολογία Παραπόνων



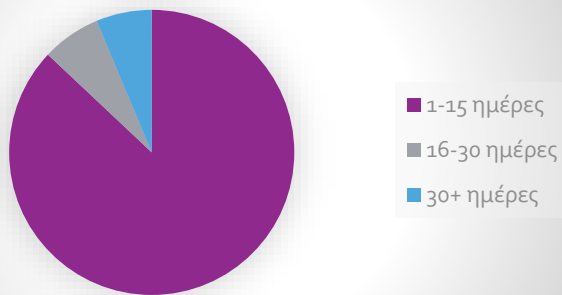
Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE - Στοιχεία έως και 8/5/2022

Οι εταιρίες οφείλουν να απαντήσουν σε κάθε νέο αίτημα των καταναλωτών εντός 30 ημερών.

Η τελική χρονική διάρκεια του αιτήματος σχετίζεται και από τον χρόνο απόκρισης του καταναλωτή στην απάντηση της εταιρίας.

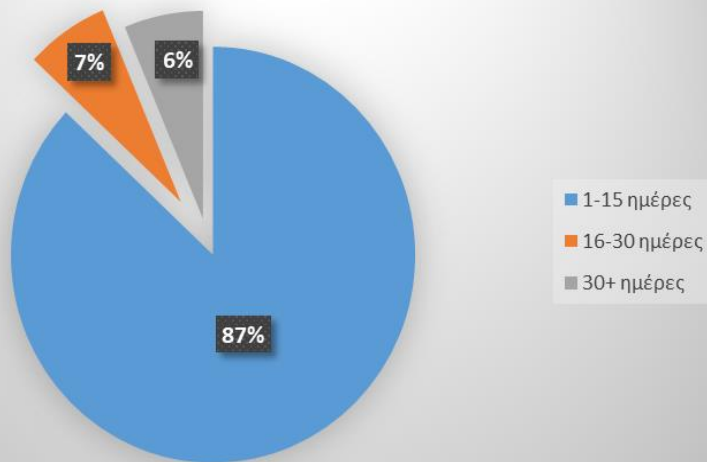
20/01/2022

Δεν εξήχθησαν δεδομένα αυτής της κατηγορίας για τη συγκεκριμένη περίοδο



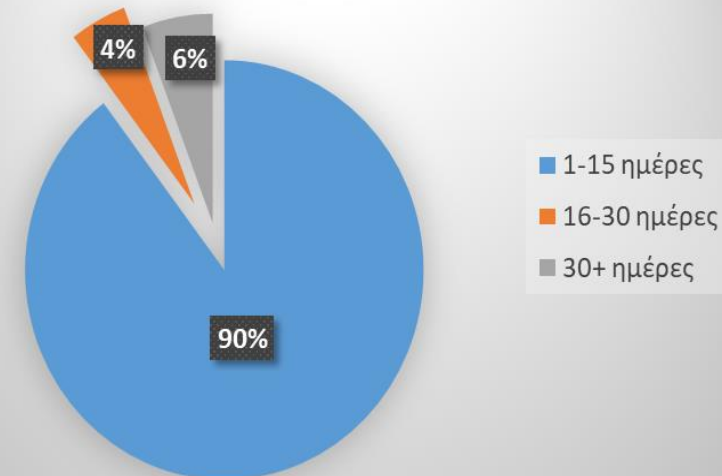
20/03/2022

Χρονική διάρκεια πρώτης απάντησης στο αίτημα

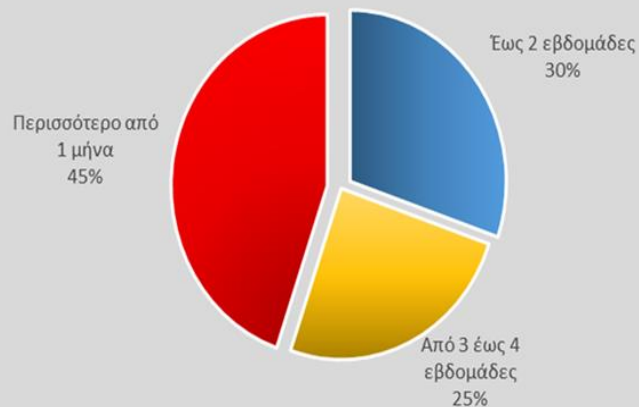


08/05/2022

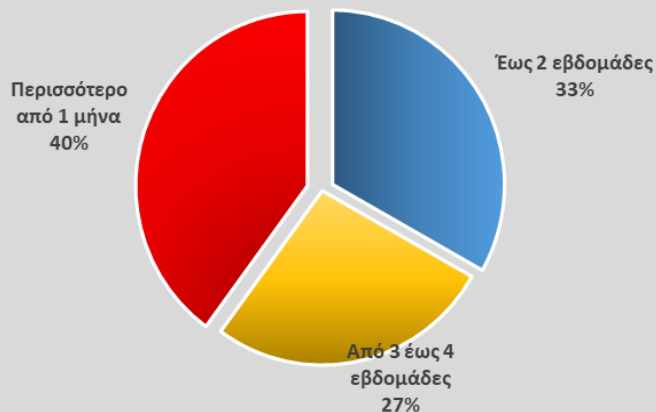
Χρονική διάρκεια πρώτης απάντησης στο αίτημα



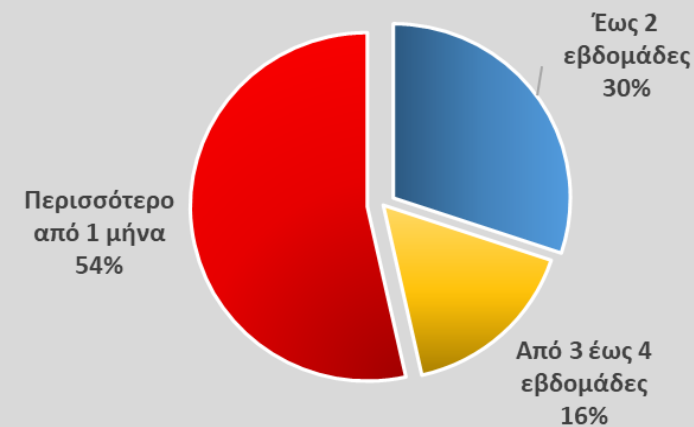
Χρονική διάρκεια αιτημάτων σε εκκρεμότητα



Χρονική διάρκεια αιτημάτων σε εκκρεμότητα



Χρονική διάρκεια αιτημάτων σε εκκρεμότητα



Πλατφόρμα παραπόνων και ενημέρωσης MyRAE

Στοιχεία έως και 8/5/2022

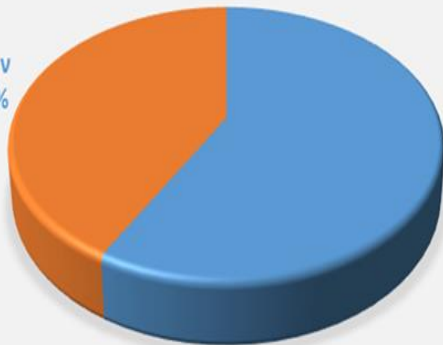
Για κάθε αίτημα παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να απορρίψουν έως και τρεις (3) φορές την απάντηση που λαμβάνουν από την εταιρία ως ανεπαρκή.

Μετά την τρίτη απόρριψη από τον καταναλωτή το αίτημα καταχωρείται οριστικά ως απορριφθέν.

20/01/2022

Ανταπόκριση καταναλωτών στην απάντηση που έλαβαν από τις εταιρίες

Απέρριψαν την απάντηση 42%

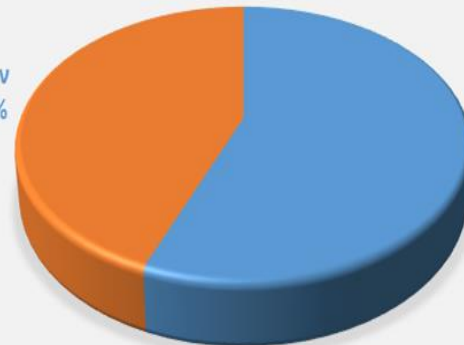


Αποδέχθηκαν την απάντηση 58%

20/03/2022

Ανταπόκριση καταναλωτών στην απάντηση που έλαβαν από τις εταιρίες

Απέρριψαν την απάντηση 44%

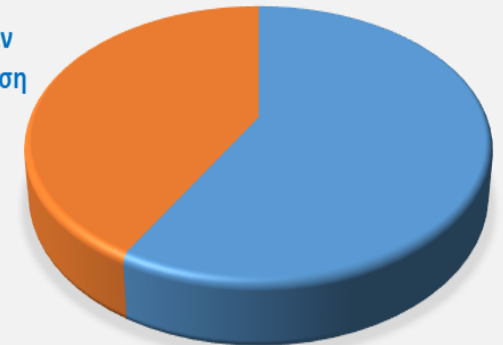


Αποδέχθηκαν την απάντηση 56%

08/05/2022

Ανταπόκριση καταναλωτών στην απάντηση που έλαβαν από τις εταιρίες

Απέρριψαν την απάντηση 42%



Αποδέχθηκαν την απάντηση 58%