

## ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 389/2022

Για την τροποποίηση της υπ' αρ. 967/2021 Απόφασης ΡΑΕ «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» - Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο

### Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, **στις 5 Μαΐου 2022,**

#### 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<sup>ης</sup> 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' αρ. 409/2020 Απόφαση της ΡΑΕ «*Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ*» (ΦΕΚ Β 1364/14.04.2020).
7. Την υπ' αρ. 967/2.12.2021 Απόφαση της ΡΑΕ «*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*».
8. Την από 22.3.2022 Ανακοίνωση ΡΑΕ «*σχετικά με την Τροποποίηση Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Δικαιώματα Καταναλωτών*»<sup>1</sup>.
9. Την από 28.4.2022 Ανακοίνωση ΡΑΕ «*Η Ρήτρα Αναπροσαρμογής στις Συμβάσεις Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας*»<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup><https://www.rae.gr/%CE%BC%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%BF/28492/>

<sup>2</sup> <https://www.rae.gr/anakoinoiseis/30564/>

10. Το υπ' αρ. Ο-91772/29.12.2021 έγγραφο της ΡΑΕ προς τους Ενεργούς Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας με θέμα «Παροχή κατευθύνσεων για τη συμπλήρωση των προτύπων εντύπων «Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και «Λογαριασμός Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας», σύμφωνα με την υπ' αρ. 967/2021 Απόφαση ΡΑΕ.».

11. 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.<sup>3</sup>

12. 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), «ΜΥΤΙΑΗΝΑΙΟΣ 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).

13. 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.<sup>4</sup>

14. 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), «ΜΥΤΙΑΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.» (I-312719/02.11.2021), «ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ Α.Ε.» (I-312813/03.11.2021), «ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ

<sup>3</sup> <https://www.rae.gr/diavoulefseis/12637/>

<sup>4</sup> <https://www.rae.gr/diavoulefseis/14269/>

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΣΠΕΝ)» (I-312811/03.11.2021), «Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ» (I-313012/05.11.2021).

15. Την αλληλογραφία μεταξύ της ΡΑΕ και της ΔΕΗ Α.Ε. αναφορικά με τη διαδικασία τροποποίησης των τιμολογίων ΧΤ, με την ενσωμάτωση Ρήτρας Αναπροσαρμογής βάσει 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 CO<sub>2</sub> 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 I-303599/31.5.2021) με θέμα «Πρόσκληση σε συνάντηση - Ενεργοποίηση ρητρών CO<sub>2</sub> 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 I-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 I-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».

16. Τα ερωτήματα – αιτήματα Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας αναφορικά με την εφαρμογή της υπ' αρ. 967/2021 Απόφασης ΡΑΕ. Ενδεικτικά, τα υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ I-320293/16.02.2022 και I-320294/16.02.2022 ηλεκτρονικά έγγραφα της «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.» (Protergia), το υπ' αρ. πρωτ. ΡΑΕ I-322844/15.03.2022 έγγραφο του ΕΣΠΕΝ, καθώς

και όσα υποβλήθηκαν στο πλαίσιο των από 6.4.2022 και 15.4.2022 διαβουλεύσεων της ΡΑΕ με όλους τους Ενεργούς Προμηθευτές, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν μέσω τηλεδιάσκεψης.

17. Την από 4.5.2022 διαβούλευση της ΡΑΕ με τους Ενεργούς Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας και συλλογικούς φορείς εκπροσώπησης καταναλωτών (ΙΝΚΑ, ΕΚΠΟΙΖΩ), που πραγματοποιήθηκε μέσω διακριτών τηλεδιασκέψεων, στο πλαίσιο της επικοινωνίας των κυριότερων σχεδιαζόμενων τροποποιήσεων της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021.

18. 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 κατά τον Οκτώβριο 2021 (ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ).

19. 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).

20. Το υπό στοιχεία C21-SSG-06-05/10.6.2021 έγγραφο του CEER με τίτλο “*Roadmap to 2025 Well-Functioning Retail Energy Markets*”.

21. Την υπό στοιχεία C19-CRM-CEM-132-03/23.3.2021 Έκθεση του CEER “*Report - Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package*”.

22. Την Έκθεση Παρακολούθησης της Αγοράς κατά το 2019 του ACER “*Market Monitoring Report - 2019 : Energy Retail and Consumer Protection Volume*” (26.10.2020).

23. Τον υπό στοιχεία C19-PEER-07-06/6.11.2019 Οδηγό του CEER για τα Δεσμοποιημένα Προϊόντα “*Guide on Bundled Products*”.

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

25. 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, παρατίθενται 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].

26. Τη σημαντική αύξηση των παραπόνων – αναφορών – καταγγελιών καταναλωτών, που υποβάλλονται στη διαδικτυακή εφαρμογή της Αρχής “MyRAE” και αφορούν σε ζητήματα αδιαφανούς, παραπλανητικής ή ακατάληπτης προσυμβατικής ενημέρωσης και τιμολόγησης καθώς και μη κατανόησης των όρων των συμβάσεων προμήθειας και των λογαριασμών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

27. Τη διαφαινόμενη παραβίαση από πλευράς Προμηθευτών των αρχών της διαφάνειας ως προς την ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τη φύση του τιμολογίου ως σταθερού ή κυμαινόμενου, τη διαμόρφωση και εφαρμογή της Ρήτρας Αναπροσαρμογής και τη σχετική τιμολόγηση, ένεκα της οποίας η ΡΑΕ έχει εκκινήσει διαδικασίες ακροάσεων στη βάση του άρθρου 36 του ν. 4001/2011.

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

### **Σκέφθηκε ως εξής:**

*Επειδή, η ΡΑΕ, κατ’ ενάσκηση των αρμοδιοτήτων της για την παρακολούθηση της αγοράς λιανικής (άρθρα 3 παρ. 4 και 22 του ν. 4001/2011), την προστασία των καταναλωτών (άρθρα 3 παρ. 4 και 24 του ν. 4001/2011), την εποπτεία της εφαρμογής του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (άρθρα 46 και 138 του ν. 4001/2011 και άρθρο 4 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας), καθώς και την τήρηση από τους Προμηθευτές των υποχρεώσεών τους (άρθρο 13 του ν. 4001/2011), όπως αυτές προσδιορίζονται δυνάμει των άρθρων 47-49 του ν. 4001/2011 αλλά και του Κώδικα Προμήθειας, εξέδωσε την υπ’ αρ. 967/2021 Απόφασή της «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».*

*Επειδή*, η υπ' αρ. 967/2021 Απόφαση της ΡΑΕ είναι ερμηνευτική των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας (εφεξής και ΚΠΗΕ) και αποβλέπει στην ενίσχυση της πρακτικής αποτελεσματικότητάς τους, στην ενδυνάμωση των καταναλωτών και την προώθηση της διαφάνειας στις συμβατικές σχέσεις. Αναλυτικότερα, η Αρχή, σε συνέχεια της διερεύνησης των επιταγών του ενωσιακού δικαίου αλλά και των πρακτικών που ισχύουν στα κράτη μέλη της ΕΕ, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με άλλους Ευρωπαίους Ρυθμιστές Ενέργειας, και κατόπιν δύο κύκλων δημόσιας διαβούλευσης, προέβη στην τυποποίηση των πλέον κρίσιμων εγγράφων για τη συμβατική σχέση Προμηθευτή – Πελάτη. Πρόκειται για την «Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας», στη βάση της οποίας συνάπτεται η σύμβαση προμήθειας, και τον «Λογαριασμό Κατανάλωσης», που είναι καθοριστικής σημασίας κατά την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης, καθώς βάσει αυτού ο καταναλωτής ενημερώνεται και δύναται να επανεξετάζει τις επιλογές του ως προς το πρόσωπο του Προμηθευτή του ή/και το είδος του προϊόντος προμήθειας.

*Επειδή*, η εκούσια συμμόρφωση των Προμηθευτών προς την υπ' αρ. 967/2021 Απόφαση ΡΑΕ και η από μέρους τους υιοθέτηση των καθοριζόμενων υποδειγμάτων («Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και «Λογαριασμός Κατανάλωσης»), αφενός θα συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και των πληροφοριών που λαμβάνουν οι καταναλωτές και θα συντείνει στην ενδυνάμωσή τους, αφετέρου θα λειτουργήσει ως τεκμήριο συμβατότητας των συμμορφούμενων Προμηθευτών προς τις γενικές αρχές της διαφάνειας, της επαληθευσιμότητας και της συγκρισιμότητας, επαυξάνοντας τη νομική τους ασφάλεια έναντι αναφορών – καταγγελιών των καταναλωτών.

*Επειδή*, σε συνέχεια της έκδοσης της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021, η ΡΑΕ επανειλημμένως παρείχε κατευθύνσεις, οδηγίες και διευκρινίσεις στους Προμηθευτές, προκειμένου για την τεχνική αλλά και ουσιαστική εφαρμογή των πρότυπων εγγράφων «Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» και «Λογαριασμός Κατανάλωσης». Στο πλαίσιο του σχετικού διαλόγου, κατέστη σαφής η δυνατότητα περαιτέρω απλοποίησης της μορφής και των πεδίων παροχής πληροφοριών των ανωτέρω εγγράφων, ο οποίος άλλωστε είναι και βασικός στόχος της Αρχής (π.χ. διεύθυνση ακινήτου και γεωπληροφοριακό στίγμα, στοιχεία – χαρακτηριστικά μετρητή κλπ.).

*Επειδή*, ήδη πριν την έναρξη εφαρμογής της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021, η οποία είχε ορισθεί για την 1.4.2022, παρατηρήθηκε η αυξανόμενη τάση των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας να παρέχουν το προϊόν της ηλεκτρικής ενέργειας δεσμοποιημένο με άλλα

προϊόντα ή υπηρεσίες, ενεργειακού ή μη χαρακτήρα, που προσφέρονται είτε δωρεάν είτε με πρόσθετο τίμημα είτε στη βάση ειδικών όρων. Αναδείχθηκε λοιπόν ως επιτακτικής σημασίας η ερμηνεία των οριζομένων στο άρθρο 24 ΚΠΗΕ και η ενσωμάτωση στα πρότυπα έγγραφα, κατόπιν αναθεώρησής τους, των οδηγιών της ΡΑΕ ως προς την έννοια, τις συνέργειες και τις επιπτώσεις των δεσμοποιημένων προϊόντων.

*Επειδή*, ομοίως, πριν την έναρξη εφαρμογής της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021, παρατηρήθηκε η διαμόρφωση από τους Προμηθευτές ενός νέου τύπου προϊόντος κυμαινόμενης τιμολόγησης, που παρακολουθεί ευθέως τη διακύμανση των τιμών στις χονδρεμπορικές αγορές. Το εν λόγω προϊόν δεν περιέχει ρήτρα αναπροσαρμογής, δεδομένου ότι η Χρέωση Προμήθειας βασίζεται εξ ολοκλήρου στην Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς (TEA) της Αγοράς Επόμενης Ημέρας (Day Ahead Market / DAM), προσαυξημένη κατά το περιθώριο κέρδους του εκάστοτε προμηθευτή. Δεδομένου ότι προϊόντα παρόμοιων χαρακτηριστικών παρέχονταν κατά το παρελθόν μόνο σε Πελάτες ΜΤ ή/και ΥΤ, οι οποίοι τελούσαν σε προφανώς διαφορετική θέση για την αντίληψη του μηχανισμού διαμόρφωσης τιμών, παρίσταται αναγκαία η άμεση θέσπιση ειδικού υποδείγματος προσυμβατικής ενημέρωσης και Λογαριασμού Κατανάλωσης, με κατάλληλη τροποποίηση της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021.

*Επειδή*, η ένταση της ενεργειακής κρίσης που βιώνουμε από τον Οκτώβριο 2021 συντέινει στην ευρύτατη καταφυγή των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας στη δυνατότητα μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων. Ωστόσο, βάσει των στοιχείων της ΡΑΕ, διαφαίνεται ότι η άσκηση από τους Προμηθευτές του εν λόγω δικαιώματός τους δεν έγινε σύμφωνα με τις δεσμευτικές προϋποθέσεις του άρθρου 30 ΚΠΗΕ, με συνέπεια την εκκίνηση από τη ΡΑΕ διαδικασιών ακροάσεων και επιβολής κυρώσεων, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 36 του ν. 4001/2011. Λαμβάνοντας υπόψη τις πρακτικές αυτές, προβάλλεται σημαντικό να επισημαίνεται στα πρότυπα έγγραφα, αφενός η ελάχιστη διάρκεια ισχύος της τιμής και το χρονικό διάστημα της υποχρεωτικής προγνωστοποίησης κάθε μεταβολής της, αφετέρου οι τυχόν διαφορετικοί ευνοϊκότεροι όροι που δύναται να επιφυλάσσει κάποιος προμηθευτής (π.χ. μεγαλύτερη διάρκεια ισχύος των τιμολογίων χωρίς μεταβολές, μεγαλύτερη περίοδος προγνωστοποίησης κλπ.). Επίσης, καθότι αναντίρρητα διαπιστώθηκε σοβαρό έλλειμμα ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά τόσο με το γεγονός όσο και με τον χρόνο αλλά και τον τρόπο άσκησης από τους Προμηθευτές του δικαιώματός τους σε μονομερή τροποποίηση των συμβατικών όρων, είναι πλέον απαραίτητο να καθορίζεται στην



πρότυπη «Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» ο τρόπος κατάλληλης ειδοποίησης του πελάτη και να παρέχεται η σχετική συναίνεσή του. Αντίστοιχη προσαρμογή είναι απαραίτητη και για τον Λογαριασμό Κατανάλωσης.

*Επειδή*, για την ενίσχυση της δυνατότητας των καταναλωτών να προβαίνουν σε ενσυνείδητες επιλογές προμηθευτή και προϊόντος, κρίνεται σκόπιμη η παράθεση περαιτέρω ενδεικτικών παραδειγμάτων αναφορικά με τη διαμόρφωση των κυμαινόμενων τιμολογίων, είτε διαθέτουν Ρήτρα Αναπροσαρμογής είτε όχι και, συνεπώς, είναι αναγκαία η τροποποίηση του υποδείγματος της «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας».

*Επειδή*, περαιτέρω, λαμβάνοντας υπόψη την επιδότηση που παρέχεται μέσω του Ταμείου Ενεργειακής Μετάβασης (TEM) για την άμβλυνση των συνεπειών της ενεργειακής κρίσης, καθίσταται αναγκαία η μέριμνα για την ορθή επισήμανσή της στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης ώστε να είναι σαφές ότι παρέχεται από την Πολιτεία και όχι από τον εκάστοτε Προμηθευτή.

*Επειδή*, για την προώθηση της υιοθέτησης των θεσπιζόμενων υποδειγμάτων προσυμβατικής ενημέρωσης («Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας») και Λογαριασμού Κατανάλωσης, κρίνεται εύλογη η δημοσίευση σε τακτική βάση των στοιχείων των Προμηθευτών που έχουν εκουσίως συμμορφωθεί με τα ανωτέρω πρότυπα έγγραφα, παρέχοντας έτσι υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους καταναλωτές και συμβάλλοντας θετικά στη διαφάνεια της αγοράς. Είναι επομένως αναγκαία η τροποποίηση της υπ' αρ. 967/2021 προκειμένου για τη θεσμοθέτηση της «Θετικής Αναφοράς» που θα αναρτάται μηνιαίως στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ.

*Επειδή*, επιπροσθέτως, έγιναν νομοτεχνικές βελτιώσεις, διορθώθηκαν παροράματα και διευκρινίστηκαν, όπου κρίθηκε αναγκαίο, τα πεδία και οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στα ως άνω πρότυπα έγγραφα. Στο πλαίσιο αυτό, και προς αποφυγή σύγχυσης, κρίθηκε σκόπιμη η απαλοιφή της μνείας των Ανταποδοτικών Τελών υπέρ ΡΑΕ από τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, καθότι η υποχρέωση καταβολής τους βαρύνει εξ ολοκλήρου τους προμηθευτές και όχι τους καταναλωτές. Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των φορέων συλλογικής εκπροσώπησης των καταναλωτών και τη διαπίστωση της μη-επαρκούς εξοικείωσης των καταναλωτών με το μέγεθος της «MWh», παρίσταται εύλογο -κατά το παρόν στάδιο- να καταγράφονται οι χρεώσεις προμήθειας μόνο βάσει του μεγέθους της

«kWh». Ως εκ τούτου, για την ευχερή συγκρισιμότητα της τελικώς προκυπτόμενης συνολικής Χρέωσης Προμήθειας, αυτή θα παρατίθεται μόνο σε €/ kWh.

*Επειδή*, για λόγους ευχερούς συγκέντρωσης των επικαιροποιημένων κατευθύνσεων της ΡΑΕ, καθώς και των πρότυπων εγγράφων, προσήκει -μετά την παρούσα τροποποίηση της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021- να κωδικοποιηθούν οι Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΡΑΕ σε ενιαίο κείμενο ως ακολούθως:

«

*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»*

**I. Η ενδυνάμωση των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας, σε προσυμβατικό και ενδοσυμβατικό επίπεδο, ως βασική αρχή κι 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 ενεργείας. **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 ενδυνάμωση 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 μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης. Μέσω των ανωτέρω δικαιωμάτων πραγματώνονται οι αρχές της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας προσφορών και τιμολογίων ηλεκτρικής ενέργειας ώστε ο καταναλωτής να δύναται πράγματι 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 του ασθενούς μέρους της σύμβασης και του παθητικού δέκτη υπηρεσιών. Επομένως, υπό αυτήν τη συνθήκη, επέρχεται αναδιάρθρωση της ισορροπίας στις σχέσεις μεταξύ Προμηθευτών και Πελατών.

*Επειδή*, βάσει προφανώς της ανωτέρω θεώρησης, η Οδηγία 2019/944 (εφεξής, «η Οδηγία») εστιάζει στην αναγνώριση υπέρ των καταναλωτών 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 ευάλωτους 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 κι 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 ελάχιστο επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή που πρέπει να διασφαλισθεί, 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 αντιστοιχεί στα χαρακτηριστικά του καταναλωτή 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, το Παράρτημα I ορίζει τα εξής:

«1.2 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.

1.3 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 ο 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 CO<sub>2</sub> 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 επαληθευσιμότητα 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 επιτρέψει να επιλέγουν τον κατάλληλο για αυτούς Προμηθευτή και, ιδίως, τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις και τους όρους των Συμβάσεων Προμήθειας εκάστου Προμηθευτή για τις κατηγορίες Πελατών που εξυπηρετούν, στοιχεία σχετικά με την κατανάλωση τους, καθώς και στοιχεία της συνολικής χρέωσης της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και Φυσικού Αερίου εκάστου Πελάτη. [...]*

*4. Κάθε Προμηθευτής υποχρεούται να τηρεί την αρχή της διαφάνειας και να δημοσιοποιεί γενικά στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνει σχετικά με τους Πελάτες του, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητές του. Η ΡΑΕ παρακολουθεί και λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι*

**Προμηθευτές στους Πελάτες τους και ιδίως τα στοιχεία της 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 ως **θεματοφύλακας της τήρησης της αρχής της διαφάνειας ορίζεται η ΡΑΕ, στην οποία ο νομοθέτης έχει αναθέσει κατά τρόπο σαφή κι ανεπιφύλακτο την υποχρέωση, αφενός να εποπτεύει την αποτελεσματική τήρηση της ανωτέρω αρχής, αφετέρου να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο για να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών και η παροχή τους κατά συγκρίσιμο τρόπο.**

Όπως ευχερώς 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, όπως αναλυτικότερα αναπτύσσεται κατωτέρω.

#### **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 (α) στα στοιχεία του καταναλωτή (τάση του Δικτύου και Βασική Κατηγορία Πελάτη), του Μετρητή και του Προηγούμενου Προμηθευτή, (β) **το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο και (γ) την επιθυμητή διάρκεια της σύμβασης**.

Ειδικότερα, ως προς τα προσφερόμενα Τιμολόγια, τα οποία πρέπει να δημοσιοποιούνται, 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»*. Ακολούθως, η παρ. 3 του άρθρου 11 ΚΠΗΕ καθορίζει το **ελάχιστο περιεχόμενο** του Τιμολογίου, το οποίο εκτείνεται στα εξής: (α) **την κατηγορία πελάτη, (β) τον διαχωρισμό των χρεώσεων** σε Χρεώσεις Προμήθειας και Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και την περαιτέρω διακριτή αναφορά κάθε επιμέρους χρέωσης που υπάγεται στις ανωτέρω κατηγορίες, (γ) **τη 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) τα κριτήρια αναπροσαρμογής των χρεώσεων και τη σχετική μεθοδολογία, (ε) τη συχνότητα έκδοσης λογαριασμών, τη βάση τιμολόγησης (έναντι – εκκαθαριστικοί) και τη μεθοδολογία προσδιορισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, (στ) την απαιτούμενη εγγύηση και (ζ) τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής.

*Επειδή*, εκ του ανωτέρω εκτενούς προσδιορισμού του ελάχιστου περιεχομένου του δημοσιευτέου Τιμολογίου, σαφώς προκύπτει ότι αυτό οφείλει να απηχεί τους βασικούς όρους της σύμβασης προμήθειας, συνιστώντας στην πράξη σύνοψή της.

*Επειδή*, στη βάση 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 Ειδικό 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**.

*Επειδή*, 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 τους 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 περιγραφή (α) 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) των τρόπων ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας, καθώς και (δ) **τυχόν 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 προβλέπεται στο **άρθρο 24 ΚΠΗΕ**.

Ακολούθως δε, **το άρθρο 18 ΚΠΗΕ προσδιορίζει το ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας**, στο οποίο περιλαμβάνονται τα στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη, οι παρεχόμενες υπηρεσίες και αναλαμβανόμενες υποχρεώσεις, το εφαρμοζόμενο τιμολόγιο, οι τυχόν συμφωνηθέντες ειδικοί όροι τιμολόγησης και η μεθοδολογία αναπροσαρμογής των Χρεώσεων Προμήθειας, η διαδικασία τιμολόγησης και η συχνότητα έκδοσης λογαριασμών, οι προθεσμίες εξόφλησης και οι δυνατοί τρόποι αποπληρωμής, τα ζητήματα εγγυοδοσίας, η διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης και του Τιμολογίου Προμήθειας, οι συνέπειες υπερημερίας του πελάτη, οι δυνατότητες καταγγελίας από αμφότερα τα μέρη, οι διαδικασίες υποβολής παραπόνων, καθώς και οι όροι εφαρμογής 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 αντανακλούσε το σύνολο των πλέον σημαντικών συμβατικών όρων, ο καταναλωτής θα αδυνατούσε να αντιληφθεί τις κύριες πτυχές του εκάστοτε προϊόντος προμήθειας, με προεξάρχουσα την οικονομική, ώστε να κρίνει -κατά το πρώιμο αυτό στάδιο διερεύνησης- αν καταρχήν δύναται να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Έτσι, στην αντίθετη αυτή περίπτωση, ο καταναλωτής θα ήταν υποχρεωμένος να υποβάλει πληθώρα αιτημάτων ενημέρωσης για τα ποικίλως προσφερόμενα τιμολόγια, με συνέπεια την αδυναμία σύγκρισής τους, καθώς η σύγκριση πολλαπλών προϊόντων, και μάλιστα βάσει των αναλυτικών ΓΟΣ και όχι των ευσύνοπτων όρων τους, παρουσιάζει αντικειμενικώς ανυπέρβλητες δυσχέρειες, οι οποίες κατατείνουν στην πρακτική 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 αντανακλώνται οι βασικοί όροι 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, τα 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 εκπλήρωσης της 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 οδηγήει 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 «Προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή» του Παραρτήματος 1 του ΚΠΗΕ 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. Όπως επισημαίνεται: *«Ειδικότερα, η έγκαιρη και επαρκής ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:*

- 1. Κατηγορία τιμολόγησης στην οποία εντάσσεται ο καταναλωτής.*
- 2. Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών.*
- 3. Μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση. Σαφής αναφορά των χρεώσεων και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στις μοναδιαίες χρεώσεις. [...]*
- 5. 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.), ή σαφή ένδειξη ποιες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτονται από κάθε χρέωση, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο Προμηθευτή. [...]*

*6. Έναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόπους ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις. [...]*

*9. Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, όρους ανανέωσης, ενδεχόμενες ρήτρες πρόωρης καταγγελίας. [...].».*

Περαιτέρω, στην παρ. 4 του άρθρου 3 του Παραρτήματος 1 του ΚΠΗΕ ορίζεται ειδικώς η περίπτωση της **«προσφοράς πακέτου με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων»**. Στην περίπτωση αυτή, επιβάλλεται να περιλαμβάνεται **«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 πώς εφαρμόζονται τα όρια βάσει εκτιμήσεων ή πραγματικών μετρήσεων κατανάλωσης του πελάτη.»**

*Επειδή*, εκ των ανωτέρω προκύπτει αβίαστα το συμπέρασμα ότι ο κανονιστικός νομοθέτης έχει ήδη καθορίσει το ελάχιστο υποχρεωτικό περιεχόμενο της προσυμβατικής ενημέρωσης ως περιλαμβάνον κάθε όρο της σύμβασης προμήθειας. Ιδιαίτερος επισημαίνεται η απαίτηση για παροχή εκτίμησης περί του συνολικού ετήσιου λογαριασμού, με διάκριση ανά κατηγορία χρεώσεων (ανταγωνιστικές και ρυθμιζόμενες), ώστε να είναι εφικτή η σύγκριση μεταξύ των προϊόντων προμήθειας. Επιπλέον, η επιδιωκόμενη εξαντλητική ρύθμιση του περιεχομένου της προσυμβατικής ενημέρωσης εμφανίζεται και στην εισαγωγή ειδικής διάταξης για προϊόντα προμήθειας που προσφέρονται με πάγια χρέωση, προκειμένου για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων. Επιπροσθέτως, όπως ευχερώς γίνεται αντιληπτό από την επαναληπτική παράθεση της απαίτησης για διακριτή αναγραφή / διακριτή ανάλυση / σαφή ένδειξη / σαφή αναφορά όρων, χρεώσεων ή μεγεθών, η επάρκεια της προσυμβατικής ενημέρωσης είναι αλληλένδετη με τη σαφήνεια του περιεχομένου της παρεχόμενης πληροφόρησης.

*Επειδή*, συνεπώς, στη βάση των αρχών της διαφάνειας, της πληρότητας, της σαφήνειας και της συγκρισιμότητας της προσυμβατικής ενημέρωσης, ο Κώδικας επιβάλλει εν τοις πράγμασι 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 (ο καταναλωτής) ως προς τις σύνθετες έννοιες που συγκροτούν το αντικείμενο της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ιδίως δε τους όρους διαμόρφωσης της ανταγωνιστικής χρέωσης προμήθειας. Οι σχετικές επιβαλλόμενες υποχρεώσεις υπηρετούν λοιπόν τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των τιμολογίων ώστε να δύνανται αποτελεσματικά οι καταναλωτές να ασκούν το δικαίωμα επιλογής προμηθευτή.

*Επειδή*, στην ίδια κατεύθυνση, η ΡΑΕ, 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 αγορά<sup>5</sup>, 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 προσήκουσα ενημέρωση του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, η ΡΑΕ 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

---

<sup>5</sup> Όπως αναφέρεται στο Σκεπτικό της Απόφασης ΡΑΕ 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.»

Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας και συνεπώς επικοινωνείται στους καταναλωτές ήδη από το προσυμβατικό στάδιο, η ανωτέρω Απόφαση ΡΑΕ **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.**

## **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 προκειμένου 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, στην εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και την υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, καθώς και σε 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 προκειμένου για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος (ήτοι ΧΧΣ), τη Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου προκειμένου για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου (ήτοι ΧΧΔ), τις χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας (ΥΚΩ), 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 άθροιση 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 συνιστώντα 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 ορίζει ότι **«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**, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εδάφιο (α) της παρ. 5 του άρθρου 2 του Παραρτήματος II, 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 παράθεση της χρονικής διάρκειας ισχύος των χρεώσεων, την παράθεση της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής τους 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 ΡΑΕ 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 ΡΑΕ ή δικαστηρίων.

*Επειδή*, ειδικότερα, με τις εν λόγω Κατευθυντήριες Αρχές, η ΡΑΕ σαφώς επεσήμανε ότι η χρέωση που προκύπτει μέσω της ρήτρας αναπροσαρμογής συνιστά ανταγωνιστική χρέωση, δηλαδή χρέωση που επιβάλλεται από τον προμηθευτή, κατά ελευθεριότητα, στη βάση της εμπορικής του πολιτικής. Περαιτέρω, η Αρχή καθιέρωσε **ενιαία ονομασία** του μηχανισμού αναπροσαρμογής και όρισε ότι η Χρέωσης Προμήθειας δύναται να κυμαίνεται στη βάση **ενός μόνον 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 ιδιαίτερος 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 ΡΑΕ 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 δικαιωμάτων των καταναλωτών, που οφείλει να εγγυάται η εθνική έννομη τάξη, όπως άλλωστε επιτάσσει το ενωσιακό δίκαιο (βλ. ανωτέρω περί υποχρέωσης αποτελέσματος)

## **II. Οι αρμοδιότητες της ΡΑΕ 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 Ι, 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 ευνόητου 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 Ι [...].

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 μεριμνούν για τον εξοπλισμό των Ρυθμιστικών Αρχών με **αρμοδιότητες κανονιστικού, ρυθμιστικού και κυρωτικού χαρακτήρα.**

*Επειδή*, σε εναρμόνιση με τα προβλεπόμενα 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, τη συμμόρφωση των ενεργειακών επιχειρήσεων με τις κανονιστικές - ρυθμιστικές υποχρεώσεις τους 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* τα ως άνω διατρέχουν όλες τις εκφάνσεις της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, αναντίρρητα συνάγεται ότι η ΡΑΕ διαθέτει ευρείες κανονιστικές, ρυθμιστικές και κυρωτικές αρμοδιότητες, τις οποίες δύναται αλλά και οφείλει να ασκεί, προκειμένου να διασφαλίζει 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 Τιμώ<sup>6</sup> και θέτοντας σε λειτουργία καινοτόμο διαδικτυακή εφαρμογή διαχείρισης παραπόνων - αιτημάτων<sup>7</sup>.

*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.

### **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](http://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.

---

<sup>6</sup> [www.energycost.gr](http://www.energycost.gr)

<sup>7</sup> <https://my.rae.gr/>

*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<sup>8</sup>, του CEER<sup>9</sup> και άλλων ρυθμιστικών αρχών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. 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 βάση της τρέχουσας συγκυρίας, η οποία αναδεικνύει έτι περαιτέρω την ανάγκη των καταναλωτών να αντιλαμβάνονται εκ των προτέρων την πιθανότητα επαύξησης -και μέχρι ποιου συγκεκριμένου ορίου- του ενεργειακού τους κόστους. Καθότι η εν λόγω κατανόηση είναι θεμελιώδους σημασίας κυρίως για τους καταναλωτές που είναι ευαίσθητοι ή εύάλωτοι 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 διατίθεται να αναλάβει κάθε καταναλωτής (risk appetite), είτε αυτό είναι μηδενικό, είτε είναι 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 χωρίς όριο προσαύξησης» ως τιμολογίων «υψηλού κινδύνου». Κατά τον τρόπο αυτό, η προτεινόμενη κατηγοριοποίηση 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

---

<sup>8</sup> ACER: Agency for the Cooperation of Energy Regulators – Οργανισμός Συνεργασίας Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας

<sup>9</sup> CEER: Council of European Energy Regulators – Συμβούλιο Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών Ενέργειας

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 μέρος 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 συνεφέλλεται 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 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 δήθεν 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.

Εξαρχής επισημαίνεται ότι οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης συνιστούν (και) φορολογικό στοιχείο. Οι Προμηθευτές Ενέργειας επιλεκτικά επικαλούνται την ανωτέρω διάσταση των Λογαριασμών Κατανάλωσης, στο πλαίσιο άλλων διαδικασιών (π.χ. καθολική υπηρεσία,



αναγραφή ΑΦΜ), ωστόσο, εν προκειμένω, φαίνεται να υιοθετούν την αντίθετη και αντιφατική θέση περί της αξιοποίησής τους για τους δικούς τους επιχειρηματικούς σκοπούς, δηλαδή για την παρουσίαση των προϊόντων τους και του φάσματος των υπηρεσιών που δύνανται να παρέχουν. Η οικειοποίηση των Λογαριασμών Κατανάλωσης, που προβάλλεται μάλιστα ως δικαίωμα των Προμηθευτών, και η εργαλειοποίησή τους για διαφημιστικούς σκοπούς, θα αποτελούσε αρνητική ιδιαιτερότητα του ενεργειακού τομέα έναντι κάθε άλλου κλάδου της οικονομίας. Περαιτέρω, οι σχετικοί ισχυρισμοί φαίνεται να παραγνωρίζουν ότι οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης δεν προβλέφθηκαν προς εξυπηρέτηση των εμπορικών πολιτικών των προμηθευτών αλλά για την ενημέρωση και την ενδυνάμωση των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των φορέων συλλογικής εκπροσώπησης των καταναλωτών και την παρούσα προβληματική κατάσταση, όπως ανάγλυφα αναδεικνύεται από τη μαζική υποβολή ερωτημάτων, αναφορών, παραπόνων και καταγγελιών από τους καταναλωτές, ευλόγως θα αναμένετο από τους Προμηθευτές να ενσκήψουν στα σχόλια που υποβλήθηκαν στις δημόσιες διαβουλεύσεις και, με πνεύμα εποικοδομητικό, να καταθέσουν συγκεκριμένες προτάσεις για την αποτελεσματική απάντησή τους.

Σε κάθε περίπτωση, της 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 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 των υποχρεωτικώς γνωστοποιούμενων πληροφοριών. Επομένως, η ΡΑΕ περιορίζεται στην οργάνωση της παράθεσης των όρων, πληροφοριών και στοιχείων που όφειλαν ήδη να περιλαμβάνονται στα ανωτέρω έντυπα, βάσει των επιμέρους απαιτήσεων του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου (βλ. Ενότητα Ι της παρούσας). Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι, αφενός δεν επιβάλλεται η αναγραφή «νέων» στοιχείων, αφετέρου ο προσδιορισμός του περιεχομένου του κάθε υποδείγματος περιορίστηκε στο ελάχιστο υποχρεωτικό επίπεδο πληροφοριών που δέον να περιέχει βάσει του κείμενου πλαισίου, καταλείποντας προφανώς στη διακριτική ευχέρεια των προμηθευτών την παράθεση οποιωνδήποτε άλλων πρόσθετων στοιχείων που -κατά τη θεώρησή τους- συναρτώνται με την εμπορική τους πολιτική και τη σχέση τους με τον εκάστοτε Πελάτη. Συνεπώς, είναι

απολύτως αβάσιμοι οι ισχυρισμοί περί περιοριστικής τυποποίησης και ομογενοποίησης, καθώς οι ανωτέρω έννοιες προϋποθέτουν την εξαντλητική ρύθμιση του περιεχομένου και του μορφοτύπου των προτύπων εγγράφων, με απαγόρευση οποιασδήποτε προσαρμογής, που προφανώς κείται εκτός του αντικειμένου της παρούσας απόφασης ΠΑΕ.

Όσον αφορά στη δομή-διάταξη των πληροφοριών, η επεξεργασία από τη ΠΑΕ 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 πληροφοριών<sup>10</sup>. Συγκεκριμένα, η Οδηγία, έχοντας επισημάνει το γεγονός ότι οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης συνιστούν σημαντικό μέσο πληροφόρησης των καταναλωτών, προβλέπει τη διάκριση των πληροφοριών σε (α) αυτές που πρέπει να αναγράφονται στους Λογαριασμούς, (β) αυτές που πρέπει να συνοδεύουν τους Λογαριασμούς και (γ) αυτές που αρκεί να σηματοδοτούνται επί των Λογαριασμών<sup>11</sup>. Σχετικώς θεωρείται ότι η υπερπληροφόρηση, ιδίως εάν 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 ΠΑΕ απέβλεψε στη συγκέντρωση και δομή της βασικής πληροφορίας σε ένα (1) φύλλο.

Ειδικά όσον αφορά στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, η ΠΑΕ 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

---

<sup>10</sup> **CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package (C19-CRM-CEM-132-03 / 23.3.2021)**

<sup>11</sup> «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).

στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, κατέδειξε ότι η πραγματική ικανότητα κατανόησης των καταναλωτών διαφέρει ουσιωδώς της θεωρούμενης δυνατότητας αντίληψής τους<sup>12</sup>.

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 Ολλανδία, η αρμόδια αρχή (The Netherlands Authority for Consumers and Markets) έχει υιοθετήσει, ήδη από το 2010, κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση της λογαριασμών κατανάλωσης, στοχεύοντας στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητάς τους<sup>13</sup>.

Περαιτέρω, στην Ιταλία, η αρμόδια ρυθμιστική αρχή ARERA, με την Απόφαση 555/2017/R/com, καθιέρωσε δύο **απολύτως 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 και εξαντλητικά 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, ενώ επιπλέον σημειώνεται ότι η παροχή και των δύο αυτών τυποποιημένων τιμολογίων είναι **υποχρεωτική** για τους Προμηθευτές. Επίσης, η «ομογενοποίηση» του περιεχομένου εμφανικά προκύπτει και από την απαγόρευση της παροχής πρόσθετων υπηρεσιών ή άλλων εκπτώσεων πέραν αυτών που αφορούν σε ηλεκτρονική λήψη λογαριασμού και εξόφλησή του με πάγια εντολή<sup>14</sup>. Παρά την «ομογενοποίηση» και την «τυποποίηση» των ανωτέρω τιμολογίων, οι Προμηθευτές της Ιταλίας έχουν πλήρως συμμορφωθεί με την απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής, χωρίς επιφυλάξεις, κωλυσιεργίες και καταχρηστικές αντιπαραθέσεις, συμβάλλοντας έτσι στην ενίσχυση της διαφάνειας.

Τέλος, σε συνέχεια της θέσης σε εφαρμογή της Οδηγίας 2019/944, συνιστά κοινή θεώρηση του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών 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

---

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

<sup>13</sup> Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package : Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019)

<sup>14</sup> Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package: Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019)

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»<sup>15</sup>.

*Επειδή*, λοιπόν, 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.

*Επειδή*, σε κάθε περίπτωση, δεδομένου ότι σκοπός της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας 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 I και άρθρα 1 και 2 του Παραρτήματος II για τις Βασικές Αρχές Τιμολόγησης ΚΠΗΕ), η οποία πρέπει να διασφαλίζεται υπό όρους πραγματικούς και αποτελεσματικούς. 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 ενίσχυση 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).

*Επειδή*, 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

---

<sup>15</sup> “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”.

*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).*

*Επειδή, από τα στοιχεία που συλλέγονται από τη ΡΑΕ, βάσει του εποπτικού και δικαιοδοτικού της ρόλου, προκύπτει αναμφίβολα η ανεπαρκής ή/και 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 ή/και παραπλανητική ενημέρωση.*

*Επειδή, επομένως η ανάγκη εισαγωγής εντύπων με συγκεκριμένα ενημερωτικά χαρακτηριστικά υπαγορεύεται από την πραγματικότητα, καθώς από την πληθώρα παραπόνων που έχουν υποβληθεί τόσο στην Αρχή αλλά και σε άλλους αρμόδιους φορείς της αγοράς (Συνήγορος του Καταναλωτή, ΥΠΙΕΝ, Ενώσεις Καταναλωτών) προκύπτει αναντίρρητα η άγνοια ή/και η αδυναμία κατανόησης των Καταναλωτών σχετικά με τα πραγματικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων ενέργειας που τους προσφέρονται και τις συνέπειές τους ως προς το τελικό ύψος της Χρέωσης Προμήθειας. Επιπλέον, ελέγχεται από την Αρχή ο βαθμός της εκπλήρωσης από τους Προμηθευτές της υποχρέωσής τους περί επαρκούς, σαφούς και κατάλληλης ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τους όρους τιμολόγησης.*

*Επειδή, 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. Άλλωστε,*

η ΡΑΕ αντιλαμβάνεται ότι η υποχρέωσή της να συμβάλλει -με τα νομικά εργαλεία που διαθέτει- στην ενδυνάμωση των καταναλωτών και στην άμβλυνση των εμφανιζόμενων στρεβλώσεων υφίσταται σε ακέραιο βαθμό και είναι αυτοτελής έναντι της αρμοδιότητας του ΥΠΕΝ να προβεί σε νέες δεσμευτικές ρυθμίσεις εντός του ΚΠΗΕ για τον ίδιο σκοπό.

*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 -στη βάση της ανεξάρτητης τεχνοκρατικής άποψής της και της σφαιρικής και πολυεπίπεδης θεώρησης των συγκρουόμενων συμφερόντων όλων των συμμετεχόντων στις αγορές αλλά και των καταναλωτών- έχει κατασταλάξει ότι η κατηγοριοποίηση των τιμολογίων βάσει του κινδύνου τιμών προσιδιάζει στις παρούσες ανάγκες. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη την πρωτόγνωρη συγκυρία που επιδρά στο κόστος των αγορών χονδρικής, 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 προκύπτοντος κόστους και του βαθμού προβλεψιμότητας της διαμόρφωσής του.

*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 των ενεργειακών αγορών, η οποία μπορεί να επιφέρει αναλόγως αποτέλεσμα είτε αύξησης είτε μείωσης της τελικής τιμής χρέωσης.

*Επειδή*, ως εκ τούτου, τα τιμολόγια δέον να διακρίνονται εφεξής σε «σταθερά» και «κυμαινόμενα». Ως **σταθερά τιμολόγια**, παγίως αναγνωρίζονται τα τιμολόγια όπου η Χρέωση Προμήθειας παραμένει σταθερή κατά τη διάρκεια της Σύμβασης (Σταθερή Χρέωση Προμήθειας). Ως **κυμαινόμενα τιμολόγια** νοούνται αυτά όπου η Χρέωση Προμήθειας κυμαίνεται βάσει ενός αγοραίου μεγέθους / δείκτη (Κυμαινόμενη Χρέωση Προμήθειας). Τα κυμαινόμενα τιμολόγια διακρίνονται περαιτέρω, βάσει της συμπερίληψης ή μη ορίου διακύμανσης της τιμής, σε: (α) **τιμολόγια Κυμαινόμενης Χρέωσης χωρίς όριο διακύμανσης** και (β) **τιμολόγια Κυμαινόμενης Χρέωσης με όριο διακύμανσης**.

Στα τιμολόγια Κυμαινόμενης Χρέωσης χωρίς όριο διακύμανσης, η Χρέωση Προμήθειας παρακολουθεί ευθέως τη διακύμανση των τιμών στις ενεργειακές αγορές και ο πελάτης εκτίθεται πλήρως στον συνολικό κίνδυνο τιμών που ενσωματώνει ο κυμαινόμενος δείκτης. Ως εκ τούτου, δεν υφίσταται κανένα ανώτατο ή κατώτατο όριο διαμόρφωσης της Χρέωσης Προμήθειας. Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα συγκυρία αβεβαιότητας και υψηλών τιμών που διαμορφώνονται στις ενεργειακές αγορές ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, σε όλη την Ευρώπη, η επιλογή από τους καταναλωτές ενός τιμολογίου Κυμαινόμενης Χρέωσης χωρίς όριο διακύμανσης συνεπάγεται την από μέρους τους κατανόηση και αποδοχή αυτής της συνθήκης.

Στα τιμολόγια Κυμαινόμενης Χρέωσης με όριο διακύμανσης, η Χρέωση Προμήθειας παρακολουθεί τη διακύμανση των τιμών στις ενεργειακές αγορές μέχρι ενός ποσού ή ποσοστού. Το εν λόγω ποσό ή ποσοστό προσδιορίζεται στη σύμβαση ως ανώτατο όριο επιβάρυνσης του καταναλωτή. Συνεπώς, η έκθεση του καταναλωτή στον κίνδυνο τιμών που ενσωματώνει ο κυμαινόμενος δείκτης περιορίζεται στη βάση του ανωτέρω ορίου μέγιστης επιβάρυνσης. Η εν λόγω οριοθέτηση του εγγενούς ρίσκου της κυμαινόμενης τιμολόγησης ενέχει ιδιαίτερη σημασία υπό συνθήκες αδυναμίας ακριβούς πρόβλεψης του ενεργειακού κόστους σε βραχυπρόθεσμο – μεσοπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα.

Περαιτέρω, ως **διακριτές εκφάνσεις των ανωτέρω δύο τύπων κυμαινόμενων τιμολογίων** αναγνωρίζονται **τα κυμαινόμενα τιμολόγια με ρήτρα αναπροσαρμογής και τα κυμαινόμενα τιμολόγια χωρίς ρήτρα αναπροσαρμογής**.

Τα «κυμαινόμενα τιμολόγια χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής», αδιαφόρως αν περιέχουν ή όχι όριο διακύμανσης, διαμορφώνονται απευθείας και κατά κύριο λόγο βάσει ενός μεγέθους της χονδρεμπορικής αγοράς (συνηθέστατα της TEA). Τα «κυμαινόμενα τιμολόγια με Ρήτρα

Αναπροσαρμογής», αδιαφόρως αν περιέχουν ή όχι όριο διακύμανσης, περιλαμβάνουν μία χρέωση βάσης («Σταθερή Χρέωση Προμήθειας») και μία επιπρόσθετη χρέωση, η οποία ενεργοποιείται όταν το μέγεθος που διέπει τη ρήτρα αναπροσαρμογής διαμορφώνεται πέραν του καθορισμένου επιπέδου τιμών της περιοχής ασφαλείας.

**Επειδή**, σε συνέχεια της ανωτέρω ταξινόμησης των τιμολογίων προμήθειας, η πρόβλεψη του άρθρου 28 παρ. 3 εδ. (β) ΚΠΗΕ περί **ελάχιστης διάρκειας ισχύος** των προσφερόμενων 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**, όσον αφορά στην **ενίσχυση της διαφάνειας σε σχέση με τα κυμαινόμενα τιμολόγια**, η Αρχή ενσωματώνει στα προτεινόμενα υποδείγματα τις κατευθυντήριες οδηγίες της Απόφασης ΡΑΕ 409/2020, η οποία περιβάλλεται του τεκμηρίου της νομιμότητας και είναι εφαρμοστέα. Εν προκειμένω, προκρίνεται η παράθεση παραδειγμάτων διαμόρφωσης της Κυμαινόμενης Χρέωσης, με ή χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής, στο έντυπο της «Αίτησης προσφοράς προμήθειας», ώστε ο καταναλωτής να αντιλαμβάνεται εκ των προτέρων και εγκαίρως τον δυνητικό βαθμό έκθεσής του στον κίνδυνο τιμών. Τα εν λόγω παραδείγματα βασίζονται σε δεδομένα της τρέχουσας οργάνωσης της ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας αλλά και σε κατά το δυνατόν αξιόπιστες εκτιμήσεις της εξέλιξης των τιμών. Ως εκ τούτου, για την κατά το δυνατόν ακριβέστερη ένδειξη του συνεπαγόμενου κόστους, κρίνεται σκόπιμο να περιλαμβάνονται περισσότερα ενδεικτικά παραδείγματα περί της δυνητικής διαμόρφωσης της ανταγωνιστικής χρέωσης προμήθειας σε συνάρτηση (α) με το ιστορικά ελάχιστο και μέγιστο επίπεδο τιμών, που σημειώθηκε μετά τη 1.11.2020 (ημερομηνία υιοθέτησης του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς), (β) με τον μέσο όρο τιμών του προηγούμενου μήνα και (γ) την τεκμηριωμένη εκτίμηση του κάθε Προμηθευτή.

**Επειδή**, η ανεπαρκής συμμόρφωση των προμηθευτών στα προβλεπόμενα στην Απόφαση ΡΑΕ 409/2020 συνεχίζει να συνιστά βασική πηγή σύγχυσης και ανασφάλειας 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.

*Επειδή*, η ανακριβής ενημέρωση και παραπλάνηση των καταναλωτών επιτείνεται από καταχρηστικές πρακτικές προμηθευτών, οι οποίοι δεν εμφανίζουν το κόστος από τη ρήτρα ενεργοποίησης στο πεδίο των «Ανταγωνιστικών Χρεώσεων» των Λογαριασμών Κατανάλωσης, όπου δέον να περιλαμβάνονται όλες οι χρεώσεις προμήθειας που επιβάλλονται βάσει σύμβασης και επιχειρηματικής απόφασης. Αντιθέτως, Προμηθευτές υποκρύπτουν το σχετικό κόστος εντάσσοντάς το σε άλλες κατηγορίες χρεώσεων που επινοούν, κατά παράβαση της αυστηρής κατάταξης των ενεργειακών χρεώσεων σε δύο κατηγορίες «Ανταγωνιστικές Χρεώσεις / Χρεώσεις Προμήθειας» και «Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις».

*Επειδή*, περαιτέρω και σε συνάρτηση με το αμέσως προαναφερθέν ζήτημα, έχει προσλάβει ανησυχητικές διαστάσεις το φαινόμενο της μετακύλισης από Προμηθευτές προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας της ευθύνης των επιχειρηματικών τους αποφάσεων για την τροποποίηση των τιμολογίων, την εισαγωγή ρήτρας αναπροσαρμογής, τη μονομερή μεταβολή των συμβατικών όρων, την τήρηση της προγνωστοποίησης κλπ. Μάλιστα, αν και Προμηθευτές έλαβαν τις σχετικές αποφάσεις στη βάση **αποκλειστικά και μόνον** της εταιρικής / ομιλικής αξιολόγησης του προσδοκώμενου επιχειρηματικού οφέλους, αναληθώς επιχειρούν να τις παρουσιάσουν στους καταναλωτές δήθεν ως «συμμόρφωση σε κατευθύνσεις της ΡΑΕ» ή ως «υιοθέτηση υποδείξεων της ΡΑΕ». Παρά το γεγονός ότι η Αρχή έχει αποβεί, κατά τρόπο επίμονο και αγωνιώδη, σε επαναλαμβανόμενες προσπάθειες, προκειμένου να διασφαλισθούν τα ελάχιστα δικαιώματα των καταναλωτών σε κατάλληλη προγνωστοποίηση και διαφάνεια, οι υποδείξεις της ΡΑΕ σε πλήθος περιπτώσεων έχουν εξ ολοκλήρου αγνοηθεί.

*Επειδή*, οι ως άνω πρακτικές από (ορισμένους) Προμηθευτές εντείνουν το κλίμα ανασφάλειας και ανυποληψίας και δύνανται να κλονίσουν συνολικά την αγορά, τους θεσμικούς φορείς και την καταναλωτική πίστη, κατά τρόπο δυσχερώς επανορθώσιμο, η ΡΑΕ, έχοντας εξαντλήσει κάθε μέσο ήπιας καθοδήγησης, έχει εκκινήσει διαδικασίες ακροάσεων – επιβολής κυρώσεων, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 36 του ν. 4001/2021.

*Επειδή*, όσον αφορά στην εισήγηση της ΡΑΕ κατά την πρώτη Δημόσια Διαβούλευση για την 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 του συνυπολογισμού 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 παρεχόμενων στους πελάτες υπηρεσιών, καθώς και της διαχείρισης και της εξυπηρέτησης πελατών, ήτοι των δαπανών που συνάδουν με την τεκμηρίωση που συνεισέφεραν σχετικά 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 αναφέρθηκε 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*). Συνεπώς, η ψηφιακή εξέλιξη δεν πρέπει να δημιουργεί νέους κοινωνικούς διαχωρισμούς μεταξύ των καταναλωτών<sup>16</sup>. 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 πελατών<sup>17</sup>. Σε κάθε δε περίπτωση, η διαμόρφωση των όρων τιμολόγησης πρέπει να χωρεί αδιακρίτως του τρόπου αποστολής του λογαριασμού κατανάλωσης. Για τον λόγο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να περιληφθεί στην Αίτηση Προσφοράς Σύμβασης Προμήθειας πεδίο για την καταχώριση της προτίμησης του καταναλωτή ως προς τον τρόπο αποστολής του λογαριασμού του (βλ. ταχυδρομικώς, με e-mail, με εναλλακτικό τρόπο που περιλαμβάνει επιβεβαίωσης). Κατ' αυτόν τον τρόπο, η εκδήλωση της βούλησης του καταναλωτή θα επέχει μόνον θέση δήλωσης του τρόπου ενημέρωσής του και δεν θα δύναται να ανάγεται σε κριτήριο διαφοροποίησης της Χρέωσης Προμήθειας. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η εφαρμογή του ΚΠΗΕ εναρμονίζεται προς τη σαφή και ανεπιφύλακτη επιταγή του άρθρου 18 παρ. 2 της Οδηγίας που ορίζει ότι «*Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι τελικοί πελάτες λαμβάνουν δωρεάν όλους τους λογαριασμούς τους και τις πληροφορίες τιμολόγησης*».

*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 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 διττή προσέγγιση του

---

<sup>16</sup> “*Inclusiveness also includes not creating new societal divisions as markets become more digitalised*”.

<sup>17</sup> CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package

ενωσιακού δικαίου, που συνίσταται (α) στη διασταλτική ερμηνεία της έννοιας του «(οποιοδήποτε) τέλους σχετιζόμενου με την αλλαγή προμηθευτή» και (β) στην, αντιθέτως, οριοθετημένη και συσταλτική ερμηνεία της κατ' εξαίρεση δυνατότητας επιβολής ρήτρας πρόωρης αποχώρησης, 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 μόνον στις συμβάσεις σταθερής τιμής ορισμένου χρόνου. Ως εκ τούτου, λαμβάνοντας υπόψη ότι η Οδηγία 2019/944 τελεί σε εφαρμογή από την 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 σχετικής ειδοποίησης (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*».

Συναφώς, η ΡΑΕ, με την από 22.3.2022 Ανακοίνωσή της<sup>18</sup>, το περιεχόμενο της οποίας περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας απόφασης, ερμήνευσε με σαφήνεια και πληρότητα τις διατάξεις του άρθρου 30 ΚΠΗΕ.

Επιπροσθέτως, μέσω του συμπερίληψης του πεδίου «Ελάχιστη Διάρκεια Ισχύος του Ύψους των Χρεώσεων» τόσο στο υπόδειγμα Λογαριασμού Κατανάλωσης όσο και στην Αίτηση

18

<https://www.rae.gr/%CE%BC%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B7%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%BF/28492/>

Προσφοράς Σύμβασης Προμήθειας, όπως άλλωστε επιτάσσει και ο ΚΠΗΕ (βλ. ιδίως άρθρο 28 παρ. 3) διασφαλίζεται η διαρκής ενημέρωση του Καταναλωτή για τη διάρκεια ισχύος του ύψους των χρεώσεων προμήθειας. Περαιτέρω, κρίθηκε εύλογο να ενσωματωθεί η πρόβλεψη της περιόδου των εξήντα (60) ημερών ως του ελάχιστου χρονικού διαστήματος ειδοποίησης του καταναλωτή για επικείμενη τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας, στην οποία προβαίνει μονομερώς ο Προμηθευτής.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός την πρόσφατη ευρύτατη<sup>19</sup> αμφισβήτηση των καταναλωτών σχετικά με την περιέλευση της ειδοποίησης του Προμηθευτή για την επικείμενη μεταβολή των συμβατικών όρων, αφετέρου την κρίσιμη σημασία της αποτελεσματικής ενημέρωσης του Πελάτη ώστε να δύναται να εξετάσει επαρκώς τις επιλογές του και να ασκήσει το δικαίωμά του σε ελεύθερη επιλογή παρόχου και προϊόντος, κρίνεται σκόπιμο να αποσαφηνίζεται στην Αίτηση Προσφοράς Σύμβασης Προμήθειας η βούληση του Πελάτη αναφορικά με τον τρόπο ενημέρωσής του. Για τον σκοπό αυτό, σε εναρμόνιση και με τα οριζόμενα στον ΚΠΗΕ, περιλαμβάνεται πεδίο, στο οποίο ο Πελάτης θα προσδιορίζει και θα επιβεβαιώνει με πρόσθετη υπογραφή τον προτιμώμενο τρόπο γνωστοποίησης: είτε με διακριτή επιστολή που θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς και δωρεάν, είτε με διακριτή ηλεκτρονική επιστολή σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση, είτε με διακριτή επιστολή που θα αποστέλλεται μαζί με τον λογαριασμό δωρεάν, είτε με συστημένη επιστολή, για την οποία θα δύναται ο Προμηθευτής να επιβάλει χρέωση αντίστοιχη του κόστους της. Μάλιστα, προκειμένου να αποφευχθεί η αοριστία ως προς το μέσο της έγκαιρης και κατάλληλης προγνωστοποίησης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται με διακριτή μονογραφή η επιθυμία του Πελάτη για παρέκκλιση από τις ανωτέρω αναφερόμενες τέσσερις (4) εναλλακτικές, που διασφαλίζουν άριστα τα συμφέροντά του. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, ο Πελάτης θα δύναται να συναινεί στην ειδοποίησή του είτε τηλεφωνικά είτε μέσω σύντομης ειδοποίησης επί του λογαριασμού κατανάλωσης, τρόποι που εξ ορισμού δεν δύνανται να κριθούν ισοδύναμοι -ως προς τη δυνατότητα λήψης γνώσης και κατάλληλης αναλυτικής ενημέρωσης- με τις προαναφερθείσες τέσσερις εναλλακτικές.

*Επειδή*, σε σχέση και με την τυποποίηση της «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας», κρίνεται σκόπιμο να υπομνησθεί ότι συνιστά το πρώτο εκ των τριών σταδίων

---

<sup>19</sup> Στοιχεία ΠΑΕ (Αρχείο Αναφορών – Παραπόνων – Καταγγελιών και διαδικτυακή εφαρμογή MyRAE), στη βάση των οποίων η Αρχή έχει εκκινήσει διαδικασίες ακροάσεων και επιβολής κυρώσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 του ν. 4001/2011.

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*, προσφάτως παρατηρείται η τάση των προμηθευτών να συνδυάζουν την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με άλλες υπηρεσίες που δύνανται να έχουν ενεργειακό χαρακτήρα (π.χ. αυτοκίνηση, εξοικονόμηση ενέργειας) ή όχι (π.χ. τεχνική βοήθεια, ασφαλιστικά προγράμματα) και που είτε παρέχονται δωρεάν ή βάσει τιμήματος ή, ακόμη, βάσει συγκεκριμένων όρων που επηρεάζουν και την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας (π.χ. ελάχιστη διάρκεια σύμβασης, ελάχιστος χρόνος παραμονής στη συμβατική σχέση, ρήτρα πρόωρης αποχώρησης κλπ.).

Σύμφωνα με το κείμενο πλαίσιο, η δεσμοποίηση της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με άλλες υπηρεσίες και όρους δέον να γνωστοποιείται επαρκώς στον καταναλωτή (άρθρο 10 παρ. 3 (δ) Οδηγίας και άρθρο 24 ΚΠΗΕ). Για το λόγο αυτό, κρίθηκε σκόπιμο να περιληφθεί στο πρότυπο έγγραφο της «Αίτησης σύναψης σύμβασης προμήθειας» ειδικό πεδίο με τίτλο «Επιπλέον Όροι που δεν αφορούν στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας». Όμοιο πεδίο έχει περιληφθεί και στο υπόδειγμα του Λογαριασμού Κατανάλωσης. Η εν λόγω διακριτή παράθεση αποτρέπει τη δημιουργία παραπλανητικών εντυπώσεων περί της υποχρεωτικής σύζευξης της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, που αποτελεί το βασικό αντικείμενο της σύμβασης, με άλλα αγαθά ή υπηρεσίες. Έτσι, καθίσταται σαφές ότι οι πρόσθετες υπηρεσίες κείνται εκτός του ελάχιστου αλλά και του υποχρεωτικού περιεχομένου της σύμβασης προμήθειας, το περιεχόμενο και οι όροι της οποίας εν πολλοίς καθορίζονται κανονιστικά – ρυθμιστικά, λόγω του εγγενούς χαρακτήρα κοινής ωφέλειας (άρθρο 1 του ν. 4001/2011). Ωσαύτως, καθίσταται σαφές ότι η παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών δεν στηρίζεται σε απαίτηση του ενεργειακού πλαισίου αλλά σε επιχειρηματική απόφαση του Προμηθευτή, την οποία λαμβάνει απολύτως ελεύθερα, στη βάση της εκτίμησής του περί του αποκομιζόμενου οφέλους. Συνεπώς, οι πρόσθετες υπηρεσίες, ανεξαρτήτως του χαρακτήρα τους (ενεργειακός ή μη) και των όρων παροχής τους (δωρεάν ή όχι ή στη βάση ειδικών ρυθμίσεων), συνιστούν ένα πεδίο δραστηριότητας που διακρίνεται της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Το εν λόγω πεδίο είναι προφανώς ανοιχτό στον ανταγωνισμό και επιτρέπει τη δραστηριοποίηση

και άλλων επιχειρήσεων, πέραν των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας. Σε κάθε περίπτωση, η ανάπτυξη από τους Προμηθευτές παράλληλων δραστηριοτήτων δεν πρέπει να συγγέεται ούτε να υποβαθμίζει, να δυσχεραίνει ή να καταστρατηγεί την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που υπέχουν εκ της ιδιότητας του προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας. Περαιτέρω, η ανάπτυξη των εν λόγω παράλληλων δραστηριοτήτων δεν πρέπει να συνδέεται ή να βασίζεται στην αξιοποίηση των ωφελειών που αποκομίζουν οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας εκ της ιδιότητάς τους και της σύμβασής τους με τους πελάτες. Διαφορετικά, η αξιοποίηση της σύμβασης ηλεκτρικής ενέργειας για σκοπούς άλλους, πέραν του βασικού οριζόμενου, ελέγχεται υπό το πρίσμα της καταχρηστικότητας - εικονικότητας.

Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, αναδείχθηκε η σημασία της ερμηνείας των οριζόμενων στο άρθρο 24 ΚΠΗΕ, αναφορικά ιδίως (α) με το πεδίο εφαρμογής του, αν δηλαδή καταλαμβάνει τις ενεργειακές αλλά και τις μη-ενεργειακές πρόσθετες υπηρεσίες ή/και όρους, (β) με την τιμολόγηση των πρόσθετων υπηρεσιών / όρων, αν δηλαδή είναι επιτρεπτή η τιμολόγησή τους μέσω του Λογαριασμού Κατανάλωσης, (γ) με τη δυνατότητα πρόβλεψης ρήτρας πρόωρης αποχώρησης, ανεξαρτήτως του είδους της σύμβασης προμήθειας (αν δηλαδή είναι σταθερής ή κυμαινόμενης χρέωσης) λόγω του δεσμοποιημένου προϊόντος / υπηρεσίας και (δ) με τη δυνατότητα υποβολής εντολής απενεργοποίησης μετρητή σε περίπτωση μη εξόφλησης του δεσμοποιημένου προϊόντος / υπηρεσίας.

*Επειδή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 24 ΚΠΗΕ «Ο Προμηθευτής και ο Πελάτης μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, ή παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, εφόσον αυτοί δεν αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος. Σε περίπτωση διάστασης συμβατικού όρου της Σύμβασης και ρύθμισης του Κώδικα, υπερισχύει η πρόβλεψη του τελευταίου».* Η προϋπόθεση του ΚΠΗΕ περί της μη δυσαρμονίας του δεσμοποιημένου προϊόντος με τις θεμελιώδεις διατάξεις που διέπουν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας απηχούν την κυρίαρχη -σε ενωσιακό επίπεδο- και πάγια απαίτηση σχετικά με την αδιατάρακτη και καθολική πρόσβαση στην ηλεκτρική ενέργεια.

Στη βάση των ανωτέρω, η δεσμοποίηση της ηλεκτρικής ενέργειας με προϊόν ή υπηρεσία που παρέχεται πράγματι δωρεάν δεν ασκεί επιρροή στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Αντίθετα, φαίνεται να αποτελεί για χαριστική παροχή («bonus»), που κατά πλήρη ελευθεριότητα χορηγεί ο Προμηθευτής, προκειμένου να προσελκύσει ή να ανταμείψει την πελατεία του.

Εφόσον, ωστόσο, η διάθεση του πρόσθετου προϊόντος ή υπηρεσίας συνοδεύεται από

ειδικούς όρους (π.χ. ελάχιστος χρόνος παραμονής στη σύμβαση, ρήτρα πρόωρης αποχώρησης), ακόμη και αν δεν προβλέπεται διακριτό τίμημα, συνάγεται ότι δεν υφίσταται χαριστική παροχή. Στην περίπτωση αυτή, δέον να εξετάζεται ο χαρακτήρας της ενεργειακής υπηρεσίας. Λαμβάνοντας υπόψη το ειδικό πλέγμα κανόνων που εφαρμόζονται στον ενεργειακό τομέα, δεν νοείται ο κανονιστικός νομοθέτης να επέτρεψε τη δεσμοποίηση της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με προϊόν εξω-ενεργειακό. Πράγματι, η δεσμοποίηση γίνεται αντιληπτή εφόσον υφίσταται σύμπτωση ή έστω ομοιότητα ή αναλογία των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των συνδυαζόμενων προϊόντων. Ως εκ τούτου, δεν νοείται να συνδυάζεται η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, που συνιστά ταυτόχρονα αναντικατάστατο αγαθό κοινής ωφέλειας και υπηρεσία γενικού οικονομικού συμφέροντος, με αμιγώς εμπορικά είδη, ευχερώς εναλλάξιμα (π.χ. κουπόνια σούπερ μάρκετ).

Επιπροσθέτως, όπως αναφέρθηκε, η δεσμοποίηση της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με έτερο ενεργειακό προϊόν δεν πρέπει να έχει καμία επίπτωση στην αδιατάρακτη και καθολική πρόσβαση σε ηλεκτρική ενέργεια. Η απαγόρευση αυτή στηρίζεται στη θεώρηση της πρόσβασης σε ηλεκτρική ενέργεια ως θεμελιώδους σημασίας για τη διαφύλαξη της ευημερίας των πολιτών της Ένωσης, μέσω της διασφάλισης αξιοπρεπούς βιοτικού επιπέδου και υγείας και επίτευξης του σκοπού της κοινωνικής ένταξης (αιτιολογική σκέψη 59 Οδηγίας). Δεδομένου ότι η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας δεν είναι εναλλάξιμη ή αντίστοιχη καμίας άλλης δεσμοποιημένης ενεργειακής υπηρεσίας, η παροχή της τελευταίας δεν πρέπει να συνδέεται με χρήση των ειδικών προνομίων, τα οποία το ενωσιακό και εθνικό πλαίσιο αναγνωρίζουν και επιφυλάσσουν μόνον για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, εξαιτίας του απολύτως ιδιαίτερου σκοπού που αυτή επιτελεί. Ως εκ τούτου, ο πάροχος της δεσμοποιημένης ενεργειακής υπηρεσίας δεν δύναται να αξιοποιεί τις δυνατότητες του προμηθευτή για υποβολή εντολής αποκοπής σε περίπτωση μη εξόφλησης του τιμήματος (της δεσμοποιημένης υπηρεσίας). Σε αντίθετη περίπτωση, αφενός θα ματαιωνόταν «*δια της πλαγίας οδού*» ο βασικός σκοπός του εθνικού και ενωσιακού δικαίου (άρθρο 1 Οδηγίας, άρθρα 1 και 3 του ν. 4001/2011), αφετέρου θα εισάγονταν στρεβλώσεις του ανταγωνισμού στις διακριτές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της ανισορροπίας ισχύος που θα διέθεταν οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, σε καταστρατήγηση της υποχρέωσης για ισότιμους όρους ανταγωνισμού (level playing field).

Για τους ίδιους λόγους, δεν νοείται η δεσμοποίηση ενεργειακής υπηρεσίας να συντείνει στην επιβολή πρόσθετων όρων ή ρητρών (π.χ. πρόωρης αποχώρησης) στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.



Σημειώνεται ότι η προσέγγιση αυτή είναι κοινή στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Χαρακτηριστικά αναφέρεται το παράδειγμα της Πορτογαλίας. Ειδικότερα στην Πορτογαλία, ο Ρυθμιστής συμπεριέλαβε στις κατευθυντήριες οδηγίες που εξέδωσε την πρόβλεψη ότι: *«ο καταναλωτής πρέπει να ενημερωθεί ρητά και κατηγορηματικά ότι τυχόν συνδρομή του σε «βοηθητικές», «προαιρετικές» ή «πρόσθετες» υπηρεσίες είναι ανεξάρτητη και δε διαταράσσει την πρόσβαση σε απαραίτητα δημόσια αγαθά»*<sup>20</sup>. Περαιτέρω, ο Ρυθμιστής επέβαλε κυρώσεις (πρόστιμο) σε προμηθευτή που προέβη σε εντολή αποσύνδεσης μετρητή λόγω οφειλών του πελάτη ηλεκτρικής ενέργειας από δεσμοποιημένη υπηρεσία.

Ομοίως, οι κατευθυντήριες οδηγίες του CEER παρακινούν εντόνως τους Ανεξάρτητους Ρυθμιστές να καθοδηγούν και να ενημερώνουν τις εταιρείες για τους κανόνες και τις υποχρεώσεις που υπέχουν σε σχέση τις προσφερόμενες δεσμοποιημένες υπηρεσίες - προϊόντα και να επιβλέπουν στενά την παροχή τους. Ανώτατος σκοπός είναι να επιτευχθεί η σφαιρική ενημέρωση και κατανόηση πελάτη, η τήρηση της αρχής της διαφάνειας ως προς το κόστος του κάθε μέρους που συναπαρτίζει τη δέσμη και ο εντοπισμός του εφαρμοζόμενου κάθε φορά κανονιστικού πλαισίου, το οποίο μπορεί να εκτείνεται εκτός του πεδίου της ενεργειακής νομοθεσίας. Αναλυτικότερα, οι κατευθυντήριες αρχές του CEER σχετικά με την προσφορά δεσμοποιημένων προϊόντων (*“Principles for companies offering bundled products”*)<sup>21</sup> επιτάσσουν επιτάσσει ρητά την προστασία των σημαντικών υπηρεσιών (*essential services*), στις οποίες εντάσσεται και η ενέργεια (υπ’ αριθ. 10 αρχή του Οδηγού). Ειδικότερα διευκρινίζεται ότι *«εάν ο καταναλωτής παραβεί όρο του δεσμοποιημένου συμβολαίου (π.χ. δεν πληρώσει το μέρος του λογαριασμού που αντιστοιχεί στην πρόσθετη υπηρεσία), η βασική υπηρεσία διατηρείται, αν και ο καταναλωτής χάνει τα οφέλη και τα προνόμια της δεσμοποιημένης προσφοράς»*.<sup>22</sup>

*Επειδή*, σε συνέχεια των ανωτέρω, κρίνεται σκόπιμο να ενσωματωθεί στο υπόδειγμα της «Αίτησης Προσφοράς Σύμβασης Προμήθειας» η διευκρίνιση ότι στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας δύναται να εισαχθεί πρόσθετος όρος για την παροχή δεσμοποιημένου προϊόντος / υπηρεσίας, αποκλειστικά ενεργειακού χαρακτήρα, που παρέχεται έναντι

---

<sup>20</sup> The consumer must be clearly and unequivocally informed that subscription to "ancillary", "optional" or "additional" services is independent and does not interfere with the provision of essential public services.

<sup>21</sup> <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/51479de6-9f10-4e9b-91f6-ae46632c76b3>

<sup>22</sup> If the consumer breaks the conditions of the bundled contract (e.g. does not pay the part of the bill that corresponds to an additional service), their essential service should be maintained although the consumer loses the benefits and conditions of the bundled contract.

συγκεκριμένου τιμήματος, ενώ αντιθέτως για τα μη-ενεργειακά προϊόντα ή υπηρεσίες δεν μπορεί να περιληφθεί αναφορά στη Σύμβαση Προμήθειας. Ως εκ τούτου, κρίνεται εύλογο να σημειωθεί σε διακριτό πεδίο ότι: «ο Πελάτης και ο Προμηθευτής δύνανται να συμφωνήσουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων που έχουν ενεργειακό χαρακτήρα. Στην περίπτωση αυτή, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ΚΠΗΕ, δύναται να εισαχθεί πρόσθετη διάταξη στη Σύμβαση Προμήθειας. Στο παρόν έντυπο περιλαμβάνεται σύντομη περιγραφή των πρόσθετων ενεργειακών υπηρεσιών/όρων. Στην περίπτωση που ο Προμηθευτής και ο Πελάτης συμφωνήσουν στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων μη-ενεργειακού χαρακτήρα, υπογράφεται διακριτή σύμβαση».

Επιπροσθέτως, λαμβάνοντας υπόψη και αντίστοιχες καλές πρακτικές σε ενωσιακό επίπεδο, προσήκει ο αποτελεσματικός διαχωρισμός της υπηρεσίας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από το δεσμοποιημένο προϊόν / υπηρεσία, ενεργειακού χαρακτήρα, που παρέχεται έναντι συγκεκριμένου τιμήματος. Ειδικότερα, για λόγους διαφάνειας, επαληθευσιμότητας και συγκρισιμότητας της τιμολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας, είναι σκόπιμη η διακριτή τιμολόγησή της σε σχέση με το δεσμοποιημένο ενεργειακό προϊόν – υπηρεσία. Η ανάγκη για διακριτούς λογαριασμούς, που δύνανται ωστόσο να αποστέλλονται ταυτόχρονα και ομού, δεν εισάγει καμία περιπλοκότητα στους Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας ούτε προκαλεί πρόσθετο οικονομικό κόστος. Αντιθέτως, υπό λειτουργικούς όρους, εξυπηρετεί την καλύτερη παρακολούθηση των υποχρεώσεών τους αλλά και των πρακτικών των Πελατών τους. Ως εκ τούτου, η διακριτή τιμολόγηση παρίσταται ως αναγκαίο, αποτελεσματικό και αναλογικό μέτρο, για την επίτευξη των αρχών της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας.

*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 του υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» βάσει του συνημμένου στην παρούσα απόφαση Παραρτήματος.**

*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 II του Κανονισμού 2016/1952, στον οποίο γίνεται παραπομπή από το άρθρο 3 του Παραρτήματος I 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 CO<sub>2</sub> 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 των καταναλωτών 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 ΡΑΕ. Κατ' ουσία, 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, μεταβατικά 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 Ολλανδία<sup>23</sup>, 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 προσέλκυσης).

*Επειδή*, η σαφής παράθεση του όγκου κατανάλωσης και η συνάρτησή του με την αξία της (€/kWh) δύναται να κινητοποιήσει τον καταναλωτή ώστε, αντιλαμβανόμενος πλήρως το πώς διαμορφώνεται το κόστος του, να αναπροσαρμόσει το επίπεδο της κατανάλωσής του. 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

---

<sup>23</sup> Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package : Selected Case Studies CEER Report (Ref: C19-CEM-120-03 / 7.8.2019)

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-energiespelregels-en.pdf](https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/15991_informatievoorziening-energiespelregels-en.pdf).

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*, 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 ΧΤ» 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*),<sup>24</sup> που οδηγεί στην καταναλωτική διάδραση και συμμετοχή. Συνεπώς, η δημιουργία συνθηκών βεβαιότητας και ασφάλειας, η οποία επιτυγχάνεται κατ' εξοχήν μέσω της πλήρους και διεξοδικής ενημέρωσης σε προσυμβατικό επίπεδο αλλά και σε όλα τα στάδια της συμβατικής σχέσης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, 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

---

<sup>24</sup> Council of European Energy Regulators, CEER 2022-2025 Strategy - “Empowering consumers for the energy transition” (C21-SSG-06-05/10.6.2021)

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- θα προβαίνει σε τακτικό έλεγχο της τήρησης των ανωτέρω προτύπων και θα δημοσιοποιεί τα στοιχεία των Προμηθευτών που συμμορφώνονται προς αυτά.

*Επειδή*, ειδικότερα, στο πλαίσιο της προώθησης της ευρύτερης δυνατής υιοθέτησης των θεσπιζόμενων υποδειγμάτων, που θα επαυξήσει τη διαφάνεια στην αγορά, θα ενδυναμώσει τους καταναλωτές και θα ενισχύσει τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των προμηθευτών, η ΡΑΕ θεωρεί ότι προσιδιάζει η **εφαρμογή του μέτρου της «Θετικής Αναφοράς» των Προμηθευτών που συμμορφώνονται πλήρως με τα οριζόμενα πρότυπα**. Η δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ρυθμιστή των στοιχείων των προμηθευτών που τηρούν την αρχή της διαφάνειας ενέχει χαρακτήρα διαφημιστικής προβολής τους. Το εν λόγω μέτρο εφαρμόστηκε κατά το παρελθόν με επιτυχία στην Ολλανδία και, λόγω της αποτελεσματικότητάς του, θεωρείται «βέλτιστη πρακτική»<sup>25</sup>.

*Επειδή*, κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί ένα μεταβατικό διάστημα για την ολοκλήρωση από πλευράς των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας των τεχνικών εργασιών που απαιτούνται για τη συμμόρφωσή τους προς την παρούσα απόφαση, οι οποίες (εργασίες) έχουν ή όφειλαν να έχουν εκκινήσει από την έκδοση της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021. Ως εκ τούτου, για την τελική προσαρμογή των τεχνικών συστημάτων και των εντύπων των προμηθευτών, κρίνεται εύλογο να ορισθεί χρονικό περιθώριο ενός (1) μηνός για την εφαρμογή του επικαιροποιημένου προτύπου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και δύο (2) μηνών για την εφαρμογή του επικαιροποιημένου υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ».

*Επειδή*, συνεπώς, η ΡΑΕ, στη βάση της υιοθέτησης από τους Προμηθευτές του προτύπου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και της ανάρτησής του στην ιστοσελίδα τους εντός του Ιουνίου 2022, η ΡΑΕ θα εκδώσει σχετική Θετική Αναφορά στις

---

<sup>25</sup> Η υπό στοιχεία C19-CEM-120-03/7.8.2019 Έκθεση του CEER με τίτλο “Report -Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package : Selected Case Studies”, ενότητα 4.1.3.

30 Ιουνίου 2022. Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που αφορούν στην τιμολόγηση καταναλώσεων Ιουνίου 2022, θα εκδώσει σχετική Θετική Αναφορά των συμμορφούμενων Προμηθευτών στις 31 Ιουλίου 2022.

### **Για όλους τους παραπάνω λόγους,**

#### **Αποφασίζει:**

1. Την υιοθέτηση του πρότυπου εγγράφου «Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και του υποδείγματος «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ» σύμφωνα με τα παρατιθέμενα έγγραφα στα «Παραρτήματα Ι και ΙΙ», που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας απόφασης.
2. Την παράθεση στο Παράρτημα «ΙΙΙ», που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας απόφασης, της από 22.3.2022 Ανακοίνωσης της ΡΑΕ «*σχετικά με την Τροποποίηση Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Δικαιώματα Καταναλωτών*», με την οποία παρέχονται οι κατευθυντήριες οδηγίες της Αρχής για την ερμηνεία και την εφαρμογή των οριζόμενων στο άρθρο 30 ΚΠΗΕ αναφορικά με την υποχρέωση έγκαιρης και κατάλληλης ειδοποίησης των πελατών, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης από τους προμηθευτές των συμβατικών όρων.
3. Τη δημοσίευση στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ «Θετικής Αναφοράς» των προμηθευτών που συμμορφώνονται πλήρως προς τα θεσπιζόμενα υποδείγματα, σε τακτική βάση.
4. Τη δημοσίευση από τη ΡΑΕ στις 30 Ιουνίου 2022 της πρώτης «Θετικής Αναφοράς» των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν υιοθετήσει το θεσπιζόμενο πρότυπο έγγραφο «Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ΧΤ» και το έχουν αναρτήσει στον ιστότοπό τους.
5. Τη δημοσίευση από τη ΡΑΕ στις 31 Ιουλίου 2022 της πρώτης «Θετικής Αναφοράς» των Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν υιοθετήσει το θεσπιζόμενο υπόδειγμα «Λογαριασμού Κατανάλωσης ΧΤ», κατόπιν επισκόπησης εκδοθέντων λογαριασμών που περιέχουν τιμολόγηση καταναλώσεων Ιουνίου 2022.

6. Την ανάρτηση της παρούσας απόφασης στην ιστοσελίδα της ΡΑΕ και τη διαβίβασή της στο ΥΠΕΝ, στον Συνήγορο του Καταναλωτή, στους Ενεργούς Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας, και σε φορείς συλλογικής εκπροσώπησης των καταναλωτών.

**Αθήνα, 5 Μαΐου 2022**

**Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ**

**Αν. Καθ. Αθανάσιος Δαγούμας**



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

### 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
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	Οικιακή / Επαγγελματική / Κοινόχρηστη
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ/ ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΤΙΓΜΑ	Διεύθυνση ακινήτου ή στίγμα google maps (όπου δεν υπάρχει διεύθυνση)
ΜΕΤΡΗΣΗ	Ημερήσια / Ημερήσια & Νυκτερινή / Ωριαία
ΦΑΣΕΙΣ & ΙΣΧΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	π.χ Μονοφασική -8 kVA

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

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 ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΣΤΑΘΕΡΗ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΜΕ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΜΕ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ (μόνο για ωριαία διακύμανση με έξυπνο μετρητή) ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ(μόνο για ωριαία διακύμανση με έξυπνο μετρητή)
ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ (ναι, εφόσον υπάρχει ρήτρα έστω και 1 ημέρα της διάρκειας της σύμβασης)
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	Επιγραμματική αναφορά
ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Ο Πελάτης και ο Προμηθευτής δύνανται να συμφωνήσουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων που έχουν ενεργειακό χαρακτήρα. Στην περίπτωση αυτή, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ΚΠΗΕ, δύναται να εισαχθεί πρόσθετη διάταξη στη Σύμβαση Προμήθειας. Στο παρόν έντυπο περιλαμβάνεται σύντομη περιγραφή των πρόσθετων ενεργειακών υπηρεσιών/όρων. Στην περίπτωση που ο Προμηθευτής και ο Πελάτης συμφωνήσουν στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων μη-ενεργειακού χαρακτήρα, υπογράφεται διακριτή σύμβαση.
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΥΦΟΥΣ ΤΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	Η χρέωση δύναται να τροποποιηθεί από τον 6ο μήνα ή μετά από την .../.../... σε συνέχεια έγγραφης ατομικής ενημέρωσης της εταιρείας η οποία γίνεται τουλάχιστον 60 ημέρες πριν την αλλαγή της χρέωσης, βάσει των διατάξεων του ΚΠΗΕ.
1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ	ΝΑΙ/ΟΧΙ - μόνο σε € ανά μήνα (π.χ. 10€/μήνα)
2.1 ΣΤΑΘΕΡΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (ΣΧΠ) ή ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ	€/kWh ή και €/μήνα ή €/έτος (π.χ. 0,07 ευρώ/kWh ή και 100 €/χρόνο) ή αναφορά στους όρους της Κυμαινόμενης χρέωσης (π.χ βάσει ΤΕΑ) Με όρια από - ... έως +... (σε €) π.χ. από -20 € έως +20€ από ... έως ... (σε €/kWh) π.χ. από 0,07 ευρώ/kWh έως 0,13 ευρώ/kWh ή Χωρίς Όρια
2.2 ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ επί της ΣΧΠ	Με όρια από - ... έως +... (σε % ή σε €) π.χ. από -30% έως +30% ή -20 € έως +20€ από ... έως ... (σε €/kWh) π.χ. από 0,07 ευρώ/kWh έως 0,13 ευρώ/kWh ή Χωρίς Όρια
3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
4. ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Διάρκεια σε μήνες ( π.χ. 12 μήνες)
ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	Κάθε 1 Μήνα - 2 Μήνες - 4 Μήνες
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΚΟΤ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
ΡΗΤΡΑ ΠΡΟΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ (Το πεδίο αυτό εμφανίζεται μόνο για Συμβάσεις αμιγώς Σταθερής Τιμής και ορισμένου χρόνου)
ΕΓΓΥΗΣΗ	Ποσό (€)

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

<b>ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ</b>	Επεξήγηση: π.χ. Κλιμακωτή Χρέωση / Συνδυασμός σταθερής και κυμαινόμενης χρέωσης (π.χ. 6 μήνες σταθερή, 18 μήνες Κυμαινόμενη με Ρήτρα TEA χωρίς όρια διακύμανσης) / Προκαθορισμένη Χρέωση προμήθειας με όριο κατανάλωσης / κλπ
<b>1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ</b>	Το Πάγιο είναι ..... €/μήνα
<b>2.1 ΣΤΑΘΕΡΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (ΣΧΠ) ή ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ</b>	<p>Η Σταθερή Χρέωση Προμήθειας (ΣΧΠ) είναι ..... €/kWh ή .... €/χρόνο ή .... €/μήνα.</p> <p>Η Κυμαινόμενη χρέωση συνδέεται με την τιμή της παραμέτρου της αγοράς X</p> <p>Ο τρόπος υπολογισμού της Κυμαινόμενης χρέωσης είναι ο παρακάτω (...)</p> <p>Η Διακύμανση της Κυμαινόμενης Χρέωσης Προμήθειας είναι:</p> <p>[από - .... έως + ... ] ή Χωρίς όρια Περισσότερες πληροφορίες για τη διαμόρφωση της Κυμαινόμενης Χρέωσης εδώ:</p>
<b>2.2 ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ επί της ΣΧΠ</b>	
<p>Ανάλογα με το τρόπο διακύμανσης της χρέωσης, θα πρέπει να υπάρχει η ανάλογη ανάλυση π.χ.</p> <p>Η Διακύμανση από την Τιμή της Σταθερής Χρέωσης Προμήθειας είναι: [από - .... έως + ... ] ή [ Χωρίς Όρια]</p> <p>* Το πεδίο εμφανίζεται μόνο όταν η χρέωση γίνεται με ΣΧΠ + Ρήτρα Αναπροσαρμογής</p> <p>Ο τρόπος υπολογισμού της πρόσθετης Χρέωσης λόγω Ρήτρας Αναπροσαρμογής διαμορφώνεται ως εξής: .....</p> <p>Περισσότερες πληροφορίες για τη διαμόρφωση της Ρήτρας Αναπροσαρμογής εδώ:</p> <p>(ιστοσελίδα της ΡΑΕ με όλες τις Ρήτρες/Κυμαινόμενους Όρους)</p>	
<b>3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ</b>	Χρέωση ..... Ο τρόπος υπολογισμού της διαμορφώνεται ως εξής: .....
<b>4. ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ</b>	Έκπτωση ..... Ο τρόπος υπολογισμού της διαμορφώνεται ως εξής: .....

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ :

Δείτε παρακάτω ενδεικτικά παραδείγματα των τιμών που θα μπορούσε να πάρει η ΡΗΤΡΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ή Η ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΧΡΕΩΣΗ A+B: Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια, υπολογισμένη με την ιστορικά χαμηλότερη και υψηλότερη μέση μηνιαία τιμή από την υιοθέτηση του ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς (Target Model) στις 1/1/2020 έως και τον προηγούμενο μήνα.

Γ: Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια, υπολογισμένη με τον μέσο όρο τιμών του προηγούμενου μήνα.

Δ: Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια, υπολογισμένη με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρίας μας.

Ε: Κυμαινόμενη Χρέωση Εντός Ορίων +/-.....%, με βάση τη χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή που μπορεί να πάρει το τιμολόγιο.

<b>A.</b>	Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια Υψηλότερη Ιστορικά Τιμή	<b>Γ.</b>	Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια Τιμή με βάση τον Μέσο Όρο Τιμών του προηγούμενου μήνα
	€/kWh		€/kWh
<b>B.</b>	Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια Χαμηλότερη Ιστορικά Τιμή	<b>Δ.</b>	Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια Τιμή με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρίας μας
	€/kWh		€/kWh
<b>E.</b>	Κυμαινόμενη Χρέωση Με Όριο (+ ... % ) Ελάχιστη και Μέγιστη πιθανή τιμή		
	Χαμηλότερη: €/kWh - Υψηλότερη: €/kWh		

### Η ΤΕΛΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΑΘΡΟΙΣΜΑ: 1+2+3+4

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις (ΧΧΣ, ΧΧΔ, ΕΤΜΕΑΡ, ΥΚΩ, καθώς και οι Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων (Δημοτικά Τέλη, Δημοτικοί Φόροι, Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, Τέλος ΕΡΤ, Άλλες Χρεώσεις βάσει νομοθεσίας) που εμφανίζονται στον Λογαριασμό σας, είναι ίδιες ανεξαρτήτως το ποιος είναι ο Προμηθευτής σας.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΜΗΝΙΑΙΑΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (1+2+3+4):

Δείτε παρακάτω ενδεικτικά παραδείγματα της μηνιαίας χρέωσης προμήθειας από το άθροισμα (1+2+3+4) για μια μέση κατανάλωση\* ..... kWh τον μήνα: \* Χρήση Εθνικού Μέσου Όρου από energycost.gr ή χρήση κατανάλωσης από παλαιότερους λογαριασμούς ή εκτιμήσεις του Πελάτη.

<b>A.</b>	Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια Υψηλότερη ιστορικά χρέωση	<b>Γ.</b>	Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια Χρέωση με βάση τον Μέσο Όρο Τιμών του προηγούμενου μήνα
	1+2+3+4 = €/μήνα		1+2+3+4 = €/μήνα
<b>B.</b>	Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια Χαμηλότερη Ιστορικά Χρέωση	<b>Δ.</b>	Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια Χρέωση με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρίας μας
	1+2+3+4 = €/μήνα		1+2+3+4 = €/μήνα
<b>E.</b>	Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης με όριο + ... % Ελάχιστη και Μέγιστη πιθανή χρέωση		
	1+2+3+4 = από €/μήνα έως €/μήνα		

### ΡΗΤΡΑ ΠΡΩΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ

(Το πεδίο αυτό εμφανίζεται μόνο για τα αμιγώς Σταθερά Τιμολόγια)

Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης από Σύμβαση Σταθερής Τιμής και ορισμένου χρόνου, η ρήτρα που θα χρεωθεί διαμορφώνεται ως εξής: .....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: .....

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 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)

### ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

(Ο Πελάτης και ο Προμηθευτής δύνανται να συμφωνήσουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων που έχουν ενεργειακό χαρακτήρα.  
Στην περίπτωση αυτή, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ΚΠΗΕ, δύνανται να εισαχθεί πρόσθετη διάταξη στη Σύμβαση Προμήθειας.  
Στο παρόν έντυπο περιλαμβάνεται σύντομη περιγραφή των πρόσθετων ενεργειακών υπηρεσιών/όρων. Στην περίπτωση που ο Προμηθευτής και ο Πελάτης συμφωνήσουν στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων μη-ενεργειακού χαρακτήρα, υπογράφεται διακριτή σύμβαση)

### ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ-ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΑΙΝΕΣΗΣ

Επιθυμώ αποστολή του λογαριασμού μου\*

Ταχυδρομικά  Με e-mail

Με εναλλακτικό τρόπο που περιλαμβάνει επιβεβαίωση παραλαβής

Στην περίπτωση τροποποίησης των όρων της παρούσας σύμβασης:  
-Επιθυμώ την ενημέρωσή μου με διακριτή επιστολή η οποία θα μου αποσταλεί :

Ταχυδρομικά, δωρεάν  Με e-mail

Μαζί με τον λογαριασμό, δωρεάν  Με συστημένη επιστολή, με χρέωση

Δεν επιθυμώ την ενημέρωσή μου με διακριτή επιστολή αλλά με τους ακόλουθους τρόπους, σύμφωνα με το άρθρο 30 του ΚΠΗΕ.

Τηλεφωνικά  Μέσω σύντομης ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης

\* Οι καταναλωτές δύνανται να επιλέξουν έναν ή και περισσότερους τρόπους αποστολής λογαριασμού. Οι καταναλωτές λαμβάνουν δωρεάν τον λογαριασμό τους και τις πληροφορίες τιμολόγησης.

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: .....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ: .....



Χρησιμοποιείστε 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](http://www.energycost.gr)



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

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

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

Αριθμός Παροχής	12345678
Κατηγορία Παροχής	Οικιακή/ Επαγγελματική/ Κοινόχρηστη
Διεύθυνση Παροχής	Διεύθυνση ακινήτου ή Γεωληροφοριακό Στίγμα
Μέτρηση	Ημερήσια / Ημερήσια + Νυκτερινή / Ωριαία
Φάσεις & Ισχύς Παροχής	π.χ. Μονοφασική - 8 kVA

#### ΛΟΓΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

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

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

A/A Λογαριασμού	100000-1
Ημερομηνία έκδοσης	ΗΜ/ΜΝ/ΕΤΟΣ
Είδος	Εκκαθαριστικός / Έναντι
Ύψος Κατανάλωσης	Σε kWh
Χρέωση Προμήθειας	Ποσό σε ευρώ (π.χ. 150 ευρώ)
Χρέωση ανά kWh	Ευρώ/kWh
Περίοδος Τιμολόγησης	από ..... έως .....
Ημέρες Τιμολόγησης	X μέρες

#### ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Χρέωση Προμήθειας	Ποσό σε ευρώ
Μείον Αξία Ρεύματος Έναντι	Μείον Ποσό σε ευρώ
Κρατική Επίδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης	Μείον Ποσό σε ευρώ
Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις	Ποσό σε ευρώ
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ</b>	<b>Ποσό σε ευρώ</b>
ΦΠΑ	Ποσό σε ευρώ
Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων	Ποσό σε ευρώ
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ</b>	<b>Ποσό σε ευρώ</b>
Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό	Ποσό σε ευρώ
Τόκο Υπερμερίας	Ποσό σε ευρώ
Διακανονισμένες Δόσεις	Ποσό σε ευρώ

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αριθμός Σύμβασης	000000000-1
Υπολειπόμενη Διάρκεια Σύμβασης	Μήνες και ημερομηνία λήξης (π.χ. 16 μήνες - Λήξη: Μάρτιος 2023)
Όνομα Τιμολογίου	Όπως το ονομάζει ο προμηθευτής και δηλώνεται στη ΡΑΕ

Τύπος Τιμολόγησης	ΣΤΑΘΕΡΗ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΜΕ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΜΕ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ
Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Τιμολογίου	π.χ. Κλιμακωτή Σταθερή Χρέωση / Κυμαινόμενη Χρέωση συνδεδεμένη με τη (...) παράμετρο της αγοράς/ Indexed
Ρήτρες Αναπροσαρμογής	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Ελάχιστη Διάρκεια Ισχύος του Ύψους των Χρεώσεων	Η χρέωση δύναται να τροποποιηθεί από τον 6ο μήνα ή μετά από την .../.../... σε συνέχεια έγγραφης ατομικής ενημέρωσης της εταιρείας η οποία γίνεται τουλάχιστον 60 ημέρες πριν την αλλαγή της χρέωσης, βάσει του ΚΠΗΕ.

#### ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ποσό σε ευρώ
--------------

#### ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΗΜ / ΜΝ / ΕΤΟΣ
----------------

#### ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 45678987654321

Πάγια Χρέωση Προμήθειας	Ναι/Όχι - Ποσό σε € (πάντα σε € ανά μήνα - π.χ. 10 € τον μήνα)
Σταθερή Χρέωση Προμήθειας (ΣΧΠ) ή Κυμαινόμενη Χρέωση Προμήθειας	€/kWh ή €/μήνα ή €/ετος (π.χ. 70 €/kWh ή και 100 €/χρόνο) Κυμαινόμενη Χρέωση Με/Χωρίς Ορια ή Κυμαινόμενη χρέωση συνδεδεμένη με την ( ) παράμετρο της αγοράς
Ρήτρα Αναπροσαρμογής επί της ΣΧΠ	από - ... έως +... (σε % ή σε απόλυτο ποσό) από ... έως ... (σε €/kWh) ή Χωρίς Ορια
Λοιπές Χρεώσεις Προμήθειας	ΝΑΙ/ΟΧΙ (με επεξήγηση της χρέωσης)
Εκπτώσεις Προμήθειας	ΝΑΙ/ΟΧΙ (με επεξήγηση της έκπτωσης)
Εγγύηση	Ποσό (€)
Έκδοση Λογαριασμού	Κάθε 1 Μήνα / Κάθε 2 Μήνες / Κάθε 4 μήνες
Διακανονισμοί Εξόφλησης	ΝΑΙ/ΟΧΙ - με πληροφορίες (π.χ. 12-μήνος)
Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης	ΝΑΙ/ΟΧΙ (μόνο για συμβάσεις σταθερής τιμής)
Επιπλέον Όροι που δεν αφορούν στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας	Επιγραμματική Παρουσίαση

#### Ανάλυση Ρήτρας Αναπροσαρμογής/Ορίων Διακύμανσης

(Αναγραφή του τύπου υπολογισμού)

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



Χρησιμοποιήστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΕ, στη σελίδα [www.energycost.gr](http://www.energycost.gr)

## ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΜΕΤΡΗΤΗ

--

## ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ ΜΕΙΓΜΑ

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

--

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

	Χρέωση/ kWh	Τελικό ποσό
<b>Πάγια Χρέωση Προμήθειας</b>	€ / kWh	Ποσό σε €
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης		
<b>Σταθερή Χρέωση Προμήθειας (ΣΧΠ) ή Κοινοβόμηνη Χρέωση Προμήθειας</b>	€ / kWh	Ποσό σε €
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης		
<b>Ρήτρας Αναπροσαρμογής επί της ΣΧΠ</b>	€ / kWh	Ποσό σε €
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης		
<b>Άλλες Χρεώσεις Προμήθειας</b>	€ / kWh	Ποσό σε €
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης		
<b>Εκπτώσεις Προμήθειας</b>	€ / kWh	Μειον Ποσό σε €
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης		
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ</b>	<b>€ / kWh</b>	<b>Τελικό ποσό</b>
<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΤΑΜΕΙΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ</b>		Ποσό σε €
Ανάλυση με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

<b>ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ</b> Υποβολή παραπόνων προς Προμηθευτές ή Διαχειριστές μέσω εφαρμογής της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας στο: <a href="https://my.rae.gr">https://my.rae.gr</a>
<b>ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</b> Ιστοσελίδα: <a href="http://www.synigoroskatanaloti.gr">http://www.synigoroskatanaloti.gr</a> Τηλ: 210 6460862 Mail: <a href="mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr">grammateia@synigoroskatanaloti.gr</a>
<b>ΓΡΑΜΜΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (Όνομα παρόχου)</b> Ιστοσελίδα: ..... Τηλ: ..... Mail: .....
<b>ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ</b> Βρείτε λίστα με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ιστοσελίδα: <a href="http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_links.html#cat4">http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_links.html#cat4</a>
<b>ΤΗΛ. ΒΛΑΒΩΝ ΔΕΔΔΗΕ 2111900500</b> (αστική χρέωση)

## ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

--

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

	Μοναδιαία χρέωση	Τελικό Κόστος
<b>ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>		
<b>Χρεώσεις Χρήσης Συστήματος (ΧΧΣ) Μεταφοράς - ΑΔΜΗΕ</b>		
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης	€ / kWh	Ποσό (€)
Χρέωση ανά kVA Ισχύος	€ / kVA	Ποσό (€)
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>
<b>Χρεώσεις Χρήσης Δικτύου (ΧΧΔ) Διανομής - ΔΕΔΔΗΕ</b>		
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης	€ / kWh	Ποσό (€)
Χρέωση ανά kVA Ισχύος	€ / kVA	Ποσό (€)
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>
<b>ΛΟΙΠΕΣ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>		
<b>Υψηρείς Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ) - Μη Διαιουδεδεμένα Νησιά &amp; ΚΟΤ</b>		
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης	€ / kWh	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		
<b>Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ)</b>		
Χρέωση ανά kWh κατανάλωσης	€ / kWh	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>
Ανάλυση: με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού		
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ</b>		<b>Τελικό Ποσό</b>

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ

<b>ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ</b> με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	Ποσό σε €
<b>ΔΗΜΟΤΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ</b> με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	Ποσό σε €
<b>ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ</b> με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	Ποσό σε €
<b>ΧΡΕΩΣΗ ΕΡΤ</b> με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	Ποσό σε €
<b>ΑΛΛΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ</b> με τον προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού	Ποσό σε €
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ</b>	<b>Τελικό Ποσό</b>

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

#### Ανακοίνωσης της ΡΑΕ «*σχετικά με την Τροποποίηση Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Δικαιώματα Καταναλωτών*»

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, στη βάση των αρμοδιοτήτων της για την παρακολούθηση της αγοράς προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (άρθρα 3 και 22 του ν. 4001/2011), την προστασία των καταναλωτών (άρθρο 24 του ν. 4001/2011) και την τήρηση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (άρθρα 46, 48, 49, 51 και 138 του ν. 4001/2011), ενημερώνει τους καταναλωτές για το πλαίσιο που διέπει την τροποποίηση σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τα συναφή δικαιώματά τους:

Αρμοδιότητες: Ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής ΚΠΗΕ ή Κώδικας Προμήθειας) θεσπίστηκε το 2013 (ΦΕΚ Β΄ 832/9.4.2013). Ο ΚΠΗΕ θεσπίζεται και τροποποιείται με απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (άρθρο 138 του ν. 4001/2011). Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας εποπτεύει την αποτελεσματική εφαρμογή του, εκδίδοντας ερμηνευτικές αποφάσεις, κατευθυντήριες οδηγίες, εξετάζοντας παράπονα και καταγγελίες πελατών και επιβάλλοντας κυρώσεις επί παραβάσεων (άρθρα 3, 22, 24, 34, 36, 51 και 138 του ν. 4001/2011, καθώς και άρθρο 4 ΚΠΗΕ).

Το πνεύμα των ρυθμίσεων του ΚΠΗΕ: Το περιεχόμενο των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας δεν έχει μεταβληθεί από τη θέσπισή του, το 2013. Ιδίως, όσον αφορά την περίπτωση της τροποποίησης όρου της σύμβασης προμήθειας ή του τιμολογίου ή της μεθοδολογίας υπολογισμού της χρέωσης Προμήθειας, ο Κώδικας Προμήθειας σηματοδοτεί τη θεμελιώδη επιλογή της Χώρας να εφαρμόσει για τους καταναλωτές ένα ευρύτερο και αναβαθμισμένο πλαίσιο προστασίας. Συγκεκριμένα, παρόλο που το ενωσιακό δίκαιο (Οδηγία 2009/72 και, πλέον Οδηγία 2019/944 – άρθρο 10 παρ. 4) θεωρεί το διάστημα του ενός (1) μηνός ως επαρκές περιθώριο ειδοποίησης του οικιακού καταναλωτή αναφορικά με επικείμενη αλλαγή, ο Κώδικας επιμηκύνει την περίοδο προγνωστοποίησης σε εξήντα (60) μέρες.

Διαδικασία τροποποίησης σύμβασης: Ειδικά για τους Μικρούς Πελάτες[1], το άρθρο 30 ΚΠΗΕ επιβάλλει στους Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας σαφείς υποχρεώσεις, προκειμένου να διασφαλισθεί η προσήκουσα ενημέρωση του καταναλωτή για την

επικείμενη τροποποίηση, η αξιολόγηση του περιεχομένου της ως προς τα έννομα συμφέροντά του και, κατόπιν, είτε η συναίνεσή του σε αυτήν είτε η άσκηση του θεμελιώδους δικαιώματός του περί αλλαγής προμηθευτή.

Για τους λόγους αυτούς, στη βάση των διατάξεων του άρθρου 30 παρ. 1 έως 3 ΚΠΗΕ, προϋπόθεση σύννομης τροποποίησης αποτελεί η τήρηση της διαδικασίας, δηλαδή (α) ατομική ενημέρωση του Πελάτη και (β) ολοκλήρωση της ενημέρωσης 60 μέρες πριν τη θέση σε ισχύ των τροποποιήσεων. Επιπλέον, ο Κώδικας καθορίζει τον τρόπο, με τον οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί η προηγούμενη ενημέρωση, καθώς και το ελάχιστο περιεχόμενό της.

Ατομική ενημέρωση: Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να ειδοποιήσουν τους Πελάτες τους, σε εξατομικευμένη βάση. Ως εκ τούτου, ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα ή στον Τύπο περί τροποποίησης συμβάσεων ή τιμολογίων προφανώς, ως εκ του γενικού και μαζικού τους χαρακτήρα, δεν ικανοποιούν την απαίτηση της ατομικής ειδοποίησης.

Τρόπος ατομικής ενημέρωσης: Η παρ. 3 του άρθρου 30 ΚΠΗΕ ρητώς επιτάσσει την πραγματοποίηση της ατομικής ενημέρωσης με επιστολή. Εναλλακτικοί τρόποι ειδοποίησης επιτρέπονται «εφόσον έχει συναινέσει σε τούτο ο Πελάτης». Συνεπώς, Προμηθευτές που -κατ' εξαίρεση της γενικής κατεύθυνσης- προκρίνουν την ειδοποίηση του καταναλωτή μέσω email, sms, λογαριασμού κλπ., φέρουν το βάρος απόδειξης της συναίνεσής του. Συγκεκριμένα, οι Προμηθευτές οφείλουν να αποδείξουν ότι, ειδικά ως προς την τροποποίηση της σύμβασης, ο συγκεκριμένος πληττόμενος Πελάτης αποδέχθηκε εναλλακτικούς τρόπους ειδοποίησής του. Προφανώς, οι Προμηθευτές πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσουν ενώπιον της ΡΑΕ τα υλικά τεκμήρια των ισχυρισμών τους.

Η ενημέρωση «σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης» θεωρείται εφάμιλλη της ειδοποίησης μέσω επιστολής με την αυτονόητη προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται κατά τρόπο ισοδύναμο ο επιδιωκόμενος σκοπός, δηλαδή η λήψη γνώσης του πελάτη. Ως εκ τούτου, οι Προμηθευτές που αξιοποιούν αυτήν την εναλλακτική οφείλουν να μεριμνούν ώστε η θέση του εν λόγω πεδίου εντός του λογαριασμού και τα μορφολογικά χαρακτηριστικά (βλ. γραμματοσειρά) δεν καταλήγουν να ακυρώνουν την πρακτική αποτελεσματικότητα του δικαιώματος του καταναλωτή. Η σήμανση της επικείμενης αλλαγής στο «περιθώριο» του λογαριασμού, δηλαδή σε σημείο του λογαριασμού, όπου ο μέσος καταναλωτής ευλόγως δεν ανατρέχει κατά τη συνήθη επισκόπηση των

χρεώσεών του, καθώς και η χρήση μη-ευανάγνωστων γραφικών χαρακτήρων («ψιλά γράμματα»), συνιστούν πρακτικές που εν τέλει αντιστρατεύονται την εκπλήρωση της υποχρέωσης προηγούμενης ειδοποίησης.

Σημειώνεται σχετικώς ότι η ΡΑΕ, έχει προβεί κατά το παρελθόν σε επισκόπηση των Γενικών Όρων των Συμβάσεων Προμήθειας και έχει προβεί σε συστάσεις για την αφαίρεση προβλέψεων που περιορίζουν δυσανάλογα τα δικαιώματα των καταναλωτών. Περαιτέρω, η ΡΑΕ, με την πρόσφατη απόφασή της 967/2021, προνόησε για τη διασφάλιση της αποδοχής από μέρος του πελάτη των εναλλακτικών τρόπων ειδοποίησής του, θέτοντας ως προϋπόθεση την προσυπογραφή του (βλ. σελ. 42 της Απόφασης ΡΑΕ και σελ. 2 του Πρότυπου εγγράφου για Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας/Σύμβαση).

Συνεπώς, σε περίπτωση που η ατομική ενημέρωση δεν διενεργείται με διακριτή επιστολή (που δύναται να αποστέλλεται είτε αυτοτελώς είτε συνοδεύοντας τον λογαριασμό κατανάλωσης) ή με εμφανές πεδίο στον λογαριασμό κατανάλωσης, θεωρείται ότι ο Προμηθευτής παραβιάζει τον Κώδικα, με εξαίρεση την περίπτωση που δύναται να αποδείξει ότι ο πελάτης συναίνεσε στον εναλλακτικό τρόπο ειδοποίησής του.

Χρόνος ειδοποίησης: Το άρθρο 30 ΚΠΗΕ ρητώς επιτάσσει την προηγούμενη ειδοποίηση του καταναλωτή κατ' ελάχιστον 60 μέρες πριν την επικείμενη τροποποίηση. Η εν λόγω γενικού χαρακτήρα υποχρέωση καλύπτει όλες τις μείζονος σημασίας τροποποιήσεις της σύμβασης. Ως τέτοιες αναντίρρητα θεωρούνται οι τροποποιήσεις ως προς την τιμολόγηση (τροποποίηση του τιμολογίου από σταθερό σε κυμαινόμενο, τροποποίηση της μεθοδολογίας τιμολόγησης κλπ.).

Η εξαίρεση που προβλέπεται αναφορικά με τον ταυτοχρονισμό της ενημέρωσης και της τροποποίησης με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης αφορά σε ήσσονος σημασίας και επίπτωσης τροποποιήσεις. Ήσσονος σημασίας όροι θεωρούνται όσοι εκφεύγουν του ελάχιστου υποχρεωτικού περιεχομένου των Συμβάσεων Προμήθειας, το οποίο δεσμευτικά καθορίζεται στο άρθρο 18 ΚΠΗΕ. Σε κάθε περίπτωση, ο εν λόγω ταυτοχρονισμός ουδέποτε θα μπορούσε να ισχύσει για τροποποίηση τιμολογίου / μεθόδου τιμολόγησης, καθώς θα παραβίαζε ευθέως την Οδηγία, η οποία επιβάλλει στους Προμηθευτές να ειδοποιούν τους πελάτες τους «με διαφανή και κατανοητό τρόπο



απευθείας για οποιαδήποτε προσαρμογή της τιμής προμήθειας και για τους λόγους και τις προϋποθέσεις της προσαρμογής, καθώς και το πεδίο εφαρμογής της προσαρμογής, την κατάλληλη χρονική στιγμή και το αργότερο δύο εβδομάδες, και όταν πρόκειται για οικιακούς καταναλωτές, έναν μήνα, πριν τη χρονική στιγμή κατά την οποία η προσαρμογή τίθεται σε ισχύ» (άρθρο 10 παρ. 4 Οδηγίας 2019/944). Άλλωστε, λαμβάνοντας υπόψη και την πάγια αρχή του δικαίου ότι οι εξαιρέσεις ερμηνεύονται κατά τρόπο συσταλτικό, αναπόδραστα συνάγεται ότι τροποποιήσεις που έχουν επίπτωση στην τιμολόγηση του καταναλωτή έχουν χωρήσει νομίμως και εγκύρως, εφόσον ο καταναλωτής ειδοποιήθηκε 60 μέρες πριν την εφαρμογή τους.

Περιεχόμενο ειδοποίησης: Το άρθρο 30 παρ. 4 ΚΠΗΕ δεσμευτικά καθορίζει το περιεχόμενο της ειδοποίησης. Σε αυτό περιλαμβάνεται «η υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 [...] και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών». Επομένως, ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει τον Πελάτη ότι, σε περίπτωση μη συναίνεσής του στην επικείμενη τροποποίηση, δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας και δη αζημίως. Ακόμη και αν υφίστανται ειδικοί όροι για τη «δέσμευση» του πελάτη για ένα ελάχιστο χρονικό περιθώριο και την αποζημίωση του Προμηθευτή για την πρόωρη λήξη της συμβατικής σχέσης, ο καταναλωτής δύναται να προβεί σε αλλαγή προμηθευτή, χωρίς να καταβάλει καμία αποζημίωση, καθόσον η εν λόγω αλλαγή προέκυψε ως συνέπεια της μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης προμήθειας από τον Προμηθευτή. Παράλειψη του Προμηθευτή να ενημερώσει τον καταναλωτή για το δικαίωμά του να καταγγείλει αζημίως τη σύμβαση παραβιάζει τον ΚΠΗΕ και ελέγχεται από τη ΡΑΕ.

Διαφάνεια: Η αρχή της διαφάνειας διαπνέει συνολικά τις ρυθμίσεις του Κώδικα Προμήθειας. Η ΡΑΕ, με τις αποφάσεις της 409/2020 και 967/2021, εξειδίκευσε τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούν οι χρεώσεις προμήθειας (βλ. ιδίως ρήτρες αναπροσαρμογής) ώστε να θεωρούνται σαφείς, εύληπτες και διαφανείς και να επιτρέπουν τη συγκρισιμότητα των τιμολογίων και των προσφορών των προμηθευτών. Η αρχή της διαφάνειας θα πρέπει να τηρείται και κατά την ανακοίνωση της προτεινόμενης συμβατικής τροποποίησης.

Ενδυνάμωση καταναλωτή: Στη βάση των ανωτέρω, το υφιστάμενο πλαίσιο διασφαλίζει τη δυνατότητα του καταναλωτή να πληροφορηθεί εγκαίρως για την επικείμενη

τροποποίηση των συμβατικών του όρων ώστε να εξετάσει τη σκοπιμότητα συνέχισης της συμβατικής σχέσης ή της αναζήτησης άλλου προμηθευτή (“switching” – δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή). Λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερος περιορισμένη δυνατότητα του καταναλωτή να αντιταχθεί σε συμβατικές τροποποιήσεις αλλά και την υποχρέωσή του να τηρεί τις υποχρεώσεις του (βλ. εξόφληση λογαριασμών), εφόσον δεν καταγγείλει τη σύμβαση, ο νομοθέτης έθεσε τις ανωτέρω υποχρεώσεις του Προμηθευτή ως «δικλίδες ασφαλείας», που δύνανται να εγγυηθούν την ενσυνείδητη επιλογή του καταναλωτή.

Συνεπώς, η συμμόρφωση των Προμηθευτών με τις ανωτέρω υποχρεώσεις είναι αναγκαία για την προστασία του θεμελιώδους δικαιώματος του καταναλωτή σε ελεύθερη επιλογή προμηθευτή.

Η μονομερής τροποποίηση από τους προμηθευτές των όρων τιμολόγησης – ενδεχόμενη κατάχρηση: Υπό την παρούσα συγκυρία, η αύξηση του κόστους της χονδρεμπορικής αγοράς εύλογα -ως έναν βαθμό- συντείνει στην τροποποίηση των συμβάσεων προμήθειας της Χαμηλής Τάσης (βλ. και την αρχή της κοστοστρέφειας στο Παράρτημα 2 του ΚΠΗΕ). Ωστόσο, το δικαίωμα των Προμηθευτών να τροποποιούν -βάσει της ανωτέρω διαδικασίας- τους συμβατικούς όρους ελέγχεται ως προς την καταχρηστική του άσκηση. Στο πλαίσιο αυτό, πρακτικές Προμηθευτών να προσφέρουν ιδιαίτερος ελκυστικούς όρους και, εν συνεχεία, να τους αναθεωρούν, αφενός δύνανται να θεωρηθούν ως καταχρηστικές στρατηγικές μεγέθυνσης του πελατολογίου, αφετέρου επιτείνουν κλίμα ανασφάλειας στους πελάτες τους, περιάγοντάς τους είτε σε διαρκή αναζήτηση προμηθευτή είτε σε αποδοχή δυσμενέστερων όρων. Η ΡΑΕ, στη βάση συγκεντρωτικών στοιχείων από την εν γένει λειτουργία της αγοράς, εξετάζει τις συμπεριφορές των Προμηθευτών και υπό αυτό το πρίσμα.

Τέλος, είναι σαφές ότι η άσκηση από τη ΡΑΕ των κυρωτικών της αρμοδιοτήτων είναι αυτονόητη και αποτελεσματική εφόσον εκκινεί από τη διαπίστωση ικανού πλήθους αναφορών – παραπόνων – καταγγελιών από καταναλωτές για τροποποίηση των συμβατικών όρων, χωρίς την τήρηση της διαδικασίας που προδιαγράφεται στον Κώδικα Προμήθειας.

Σημειώνεται ότι η Αρχή έχει ενσκήψει στο πρόβλημα της ριζικής τροποποίησης συμβατικών όρων και της προσήκουσας ενημέρωσης του καταναλωτή ήδη από τα μέσα του 2021 (βλ. χαρακτηριστικά το σημείο 16 στα «Λαμβάνοντας υπόψη» αλλά και σελ.

42 της Απόφασης ΡΑΕ και σελ. 2 του Πρότυπου εγγράφου για Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας/Σύμβαση της Απόφασης ΡΑΕ 967/2021). Οι διαδικασίες διαπίστωσης παραβάσεων του ΚΠΗΕ και δρομολόγησης κυρωτικών διαδικασιών είναι σύνθετες και επίπονες και διενεργούνται, διακριτά ανά Προμηθευτή, με ιεράρχηση της έκτασης της επίπτωσης (κύκλος πληττόμενων καταναλωτών), λαμβάνοντας υπόψη και την εν γένει προτεραιοποίηση των εργασιών της δραματικά υποστελεχωμένης ΡΑΕ.

Ας μην καταλείπεται πάντως καμία αμφιβολία ότι παραβιάσεις του Κώδικα Προμήθειας και καταχρηστικές πρακτικές θα τύχουν των αναλόγων κυρώσεων. Η Αρχή θα διασφαλίσει ότι το δικαίωμα του καταναλωτή σε ατομική, έγκαιρη και διαφανή ενημέρωση δεν θα μείνει «κενό γράμμα».

[1] Άρθρο 3 παρ. 2 ΚΠΗΕ: «Στην κατηγορία των Μικρών Πελατών, εντάσσονται οι Οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και οι Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA, για μεμονωμένες εγκαταστάσεις».