



ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

www.rae.gr/energiakos-diamesolavitis/



ENOMOS

Energy Ombudsman Organizing System

Σύστημα Συντονισμού Υπηρεσιών Ενεργειακής Διαμεσολάβησης

Το ENOMOS είναι η πλατφόρμα της ΡΑΑΕΥ μέσω της οποίας παρέχεται στους Καταναλωτές η υπηρεσία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών στον τομέα της ενέργειας.

Τη διαδικασία διαχειρίζεται ομάδα πιστοποιημένων Διαμεσολαβητών που αναλαμβάνουν τη Μεσολάβηση μεταξύ του Καταναλωτή και του Προμηθευτή, ή του Διαχειριστή Δικτύου, ενέργειας.

Οι υπηρεσίες Ενεργειακής Διαμεσολάβησης παρέχονται μέσω της εφαρμογής ENOMOS με διασύνδεση με τις υπηρεσίες Υποβολής Παραπόνων της εφαρμογής myRAE

Οι υπηρεσίες Ενεργειακής Διαμεσολάβησης παρέχονται δωρεάν στους Καταναλωτές

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΝΟΜΟΣ

Energy Ombudsman Organizing System

Σύστημα Συντονισμού Υπηρεσιών Ενεργειακής Διαμεσολάβησης

25.1.2024

Περιεχόμενα

1. Στατιστικά MyRAE
2. Ελληνικός Ενεργειακός Διαμεσολαβητής
3. Εικονικός Τόπος για τον Καταναλωτή

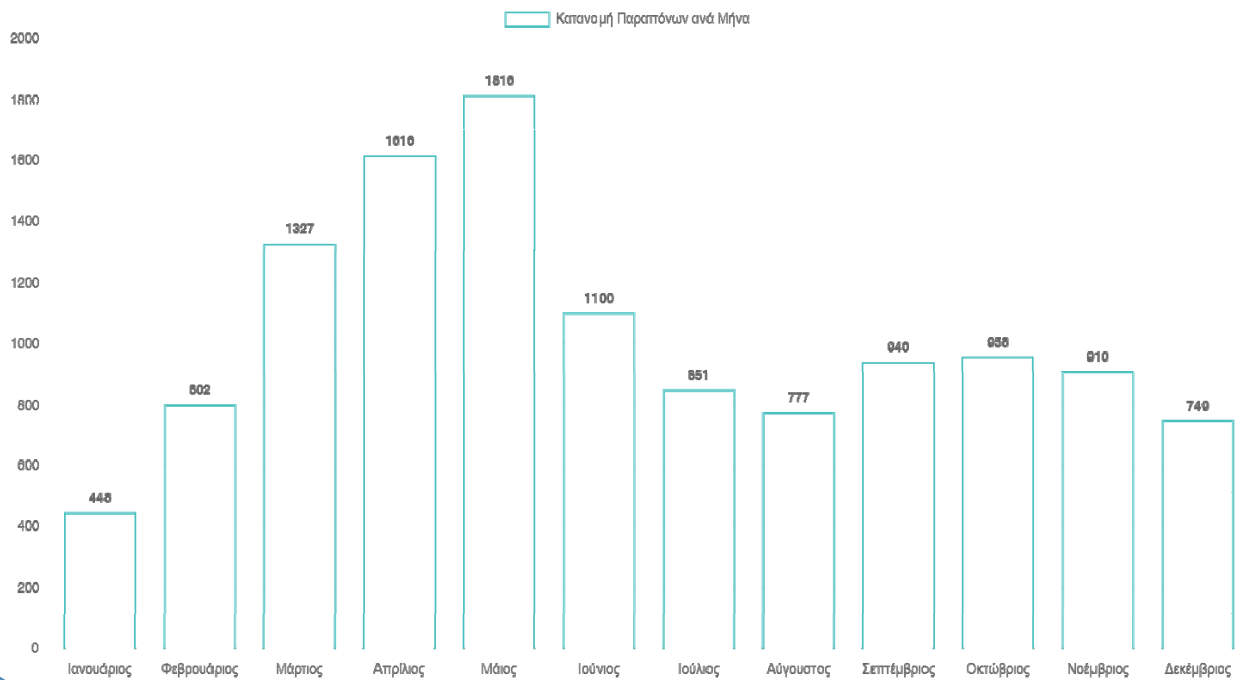
Συμπεράσματα

1. Στατιστικά MyRae

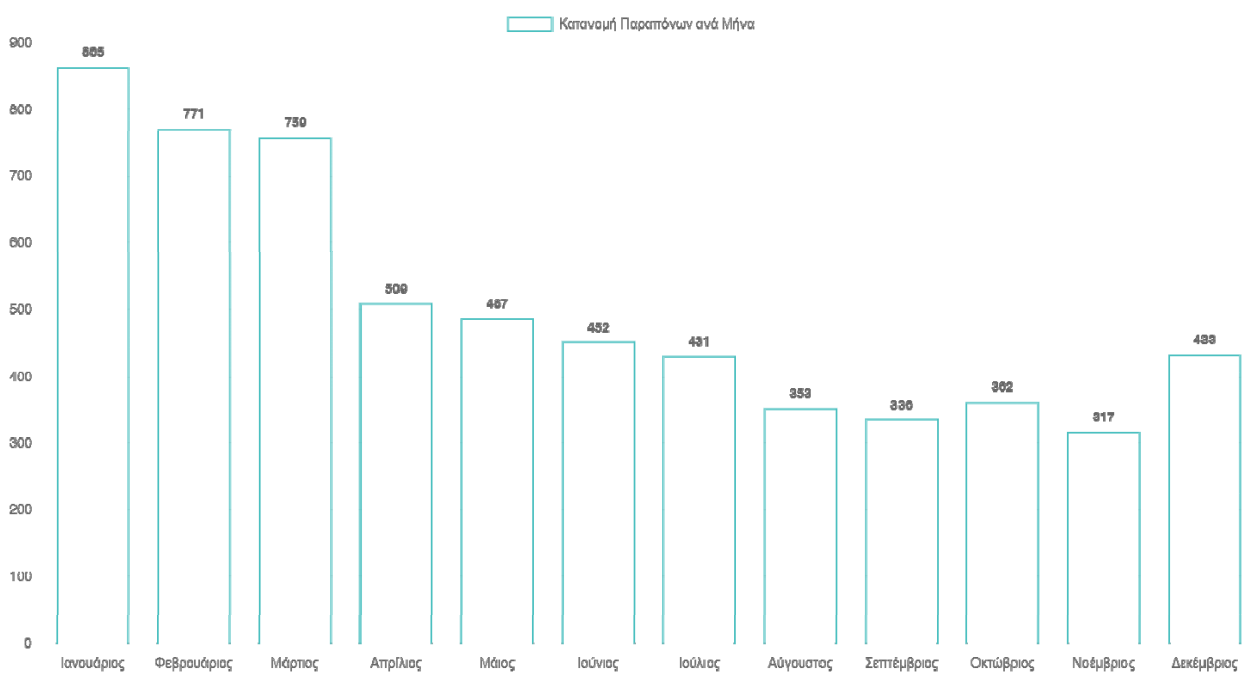
Στατιστικά MyRae

	Συνολικά Αιτήματα/Παράπονα	Αιτήματα/ Παράπονα ανά μήνα
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2021-24 (Σεπτέμβριος 2021-Ιανουάριος 2024)	19.993	~690
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2021	1.241	310
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2022	12.294	1025
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2023	6.075	506
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2024	383	~400

Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2022 ανά Μήνα Υποβολής



Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2023 ανά Μήνα Υποβολής

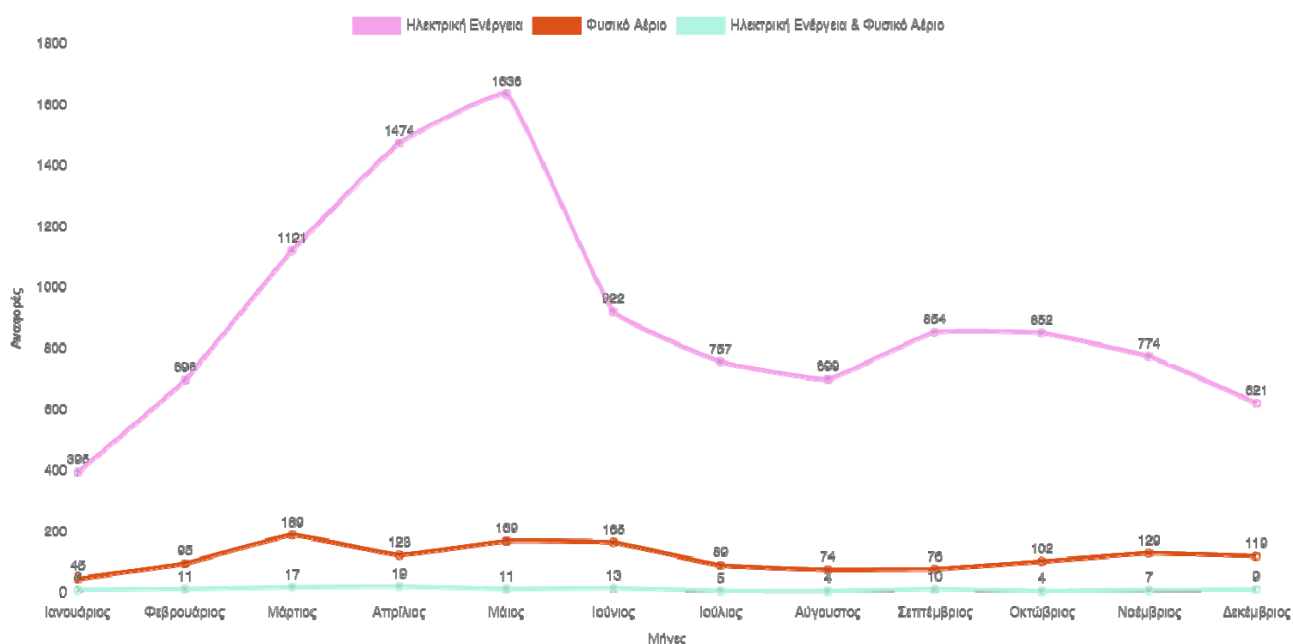


Καταμερισμός Αιτημάτων Σύμφωνα με το Είδος Ενέργειας

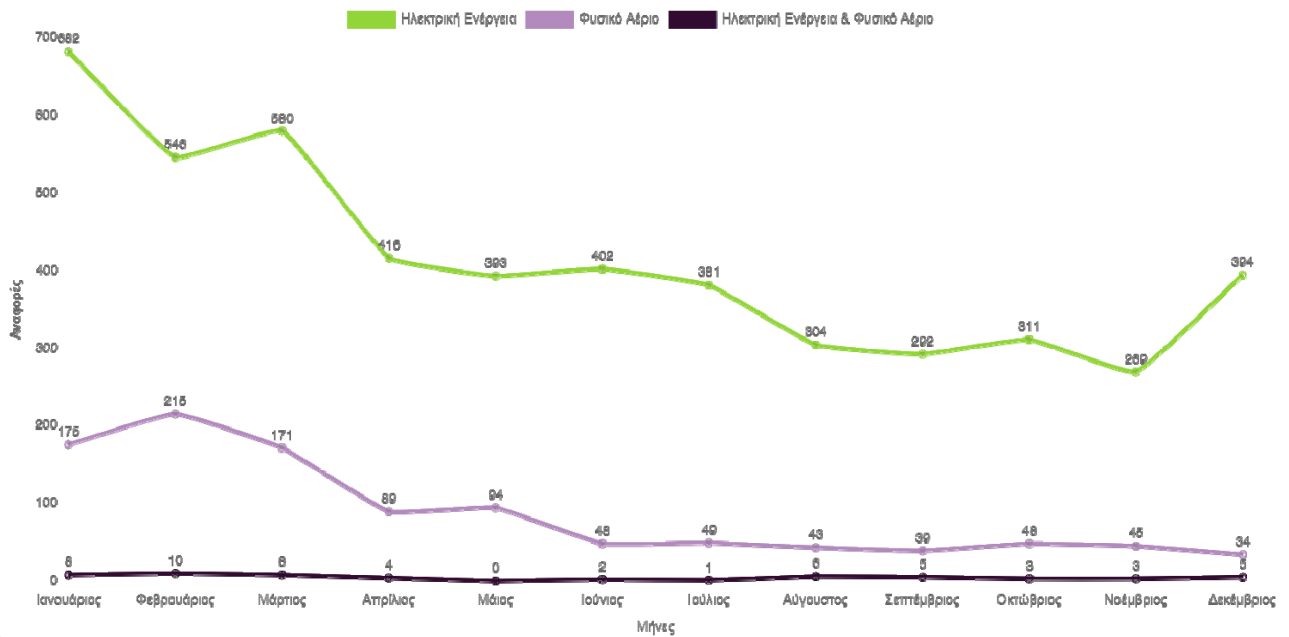
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2022:	12.294
1. Ηλεκτρική Ενέργεια:	10.801 (87,86%)
2. Φυσικό Αέριο:	1.375 (11,18%)
3. Ηλεκτρική Ενέργειας και Φυσικό Αέριο:	118 (0,96%)

Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2023:	6.075
1. Ηλεκτρική Ενέργεια:	4.970 (81,81%)
2. Φυσικό Αέριο:	1.050 (17,28%)
3. Ηλεκτρική Ενέργειας και Φυσικό Αέριο:	55 (0,91%)

Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2022 ανά Είδος Ενέργειας



Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2023 ανά Είδος Ενέργειας

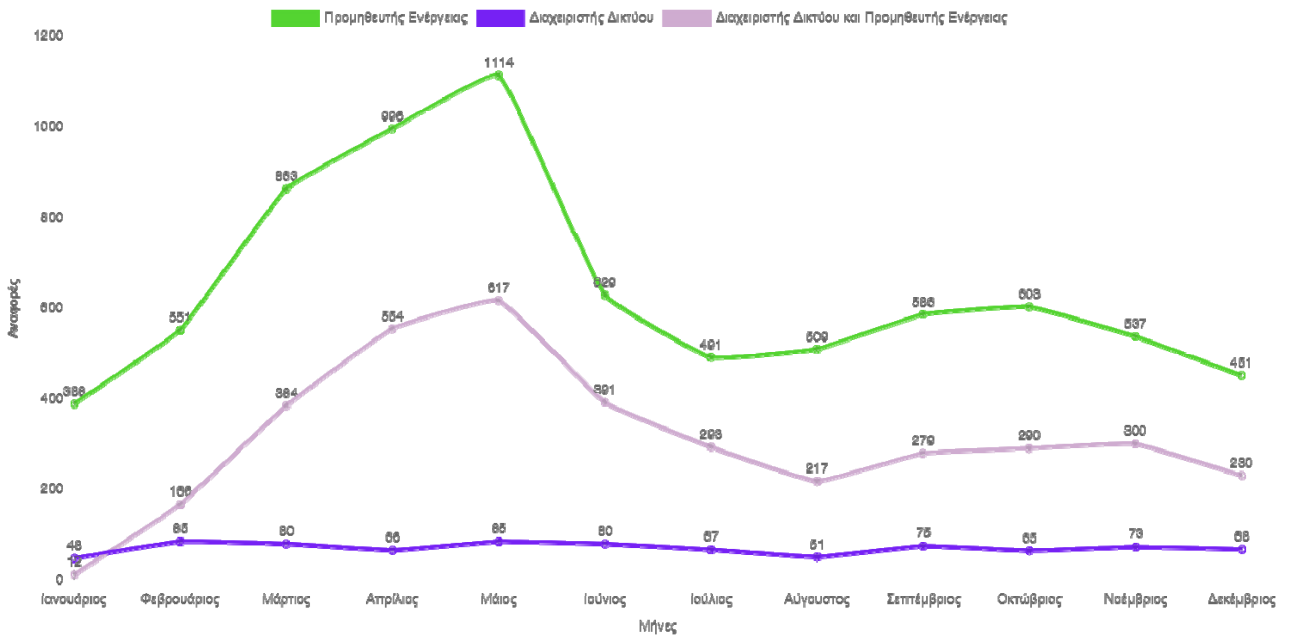


Καταμερισμός Αιτημάτων σύμφωνα με τον Παραλήπτη

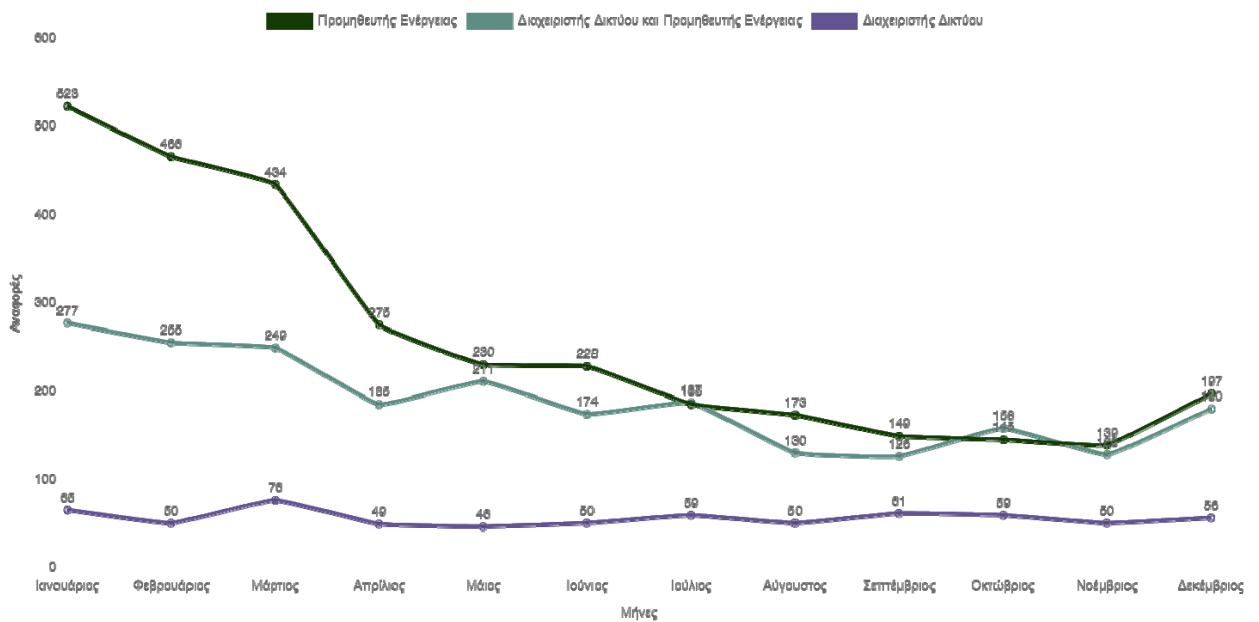
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2022:	12.294
1. Προμηθευτής:	7.718 (62,78%)
2. Διαχειριστής:	843 (6,86%)
3. Προμηθευτής και Διαχειριστής:	3.733 (30,36%)

Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2023:	6.075
1. Προμηθευτής:	3.144 (51,75%)
2. Διαχειριστής:	671 (11,05%)
3. Προμηθευτής και Διαχειριστής:	2.260 (37,20%)

Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2022 ανά Είδος Παραλήπτη



Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2023 ανά Είδος Παραλήπτη



Καταμερισμός Αιτημάτων σύμφωνα με την Κατηγορία Αιτημάτων

Η Κατηγορία Αιτήματος «Λογαριασμός» περιλαμβάνει τις επιμέρους υποκατηγορίες:

- ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΧΡΕΩΣΕΩΝ
- ΑΣΑΦΕΙΕΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ
- ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ
- ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
- ΡΗΤΡΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ

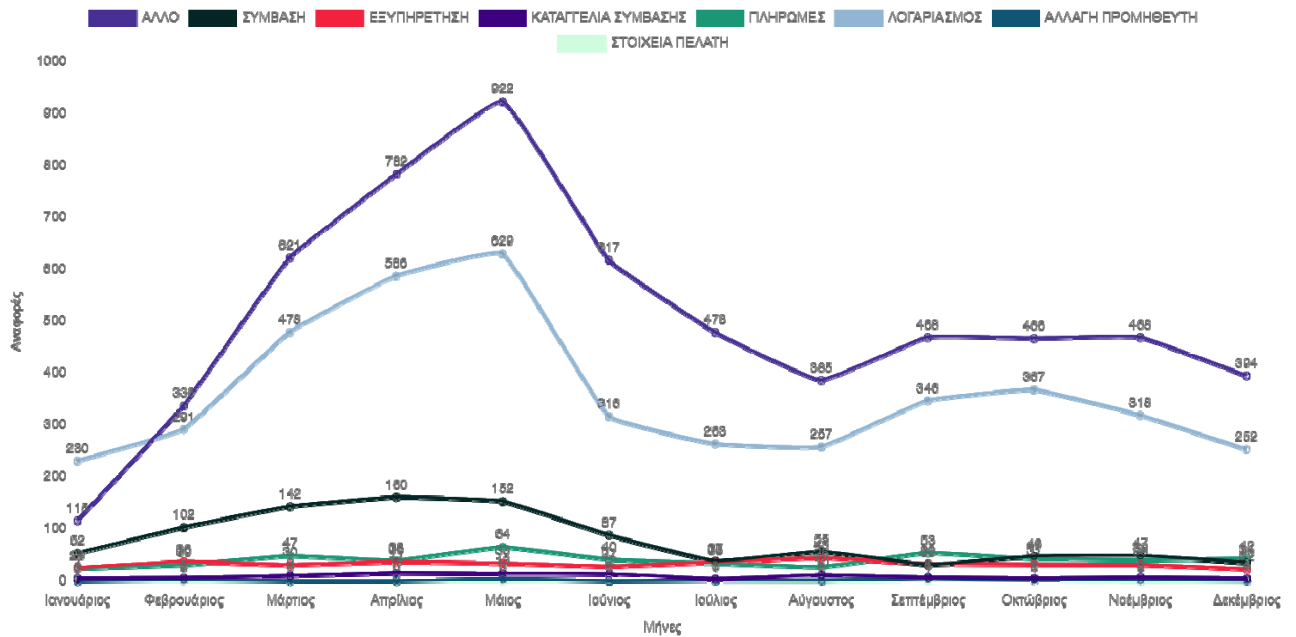
Στην Κατηγορία Αιτήματος «Άλλο», περιέχεται περίπου 97% από Αιτήματα που αφορούσαν στην πραγματικότητα την Κατηγορία «Λογαριασμός» και ο Καταναλωτής δεν κατηγοριοποίησε ορθά.

Καταμερισμός Αιτημάτων σύμφωνα με την Κατηγορία Παραπόνου

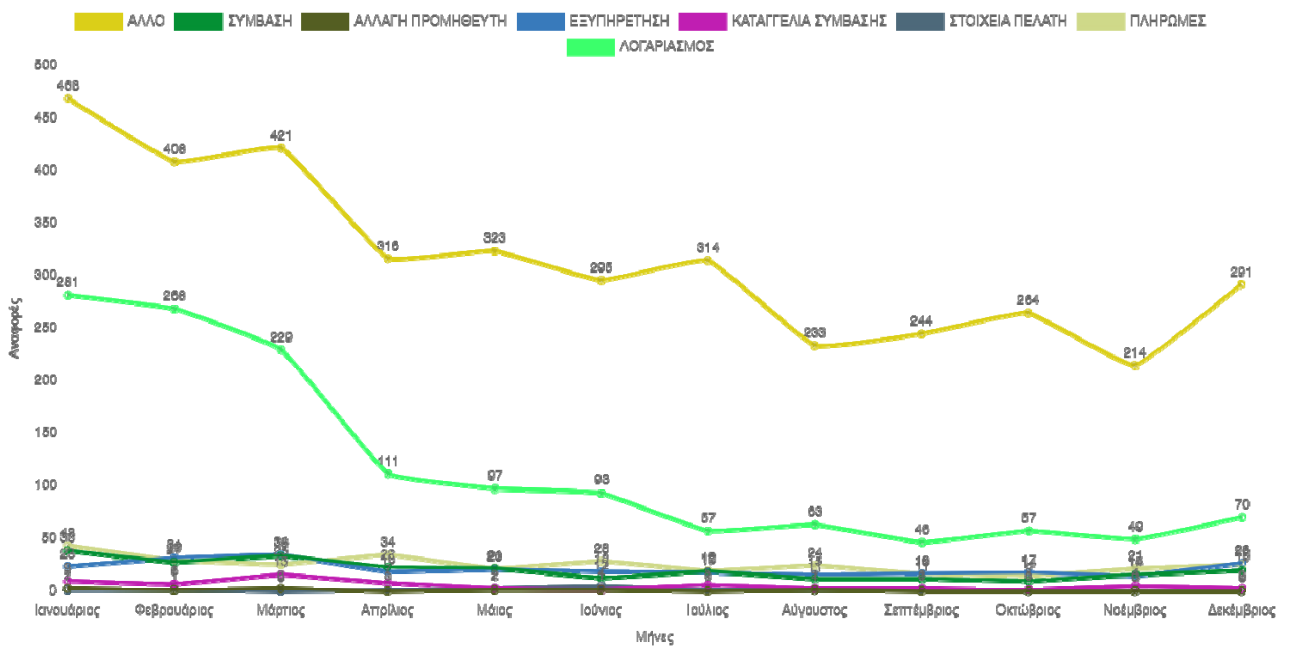
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2022:	12.294
1. Λογαριασμός & Άλλο:	10.385 (84,47%)
2. Σύμβαση:	944 (7,68%)
3. Πληρωμές:	476 (3,87%)
4. Υπόλοιπες Κατηγορίες:	489 (3,98%)

Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2023:	6.075
1. Λογαριασμός & Άλλο:	5.122 (84,31%)
2. Σύμβαση:	236 (3,88%)
3. Πληρωμές:	299 (4,92%)
4. Υπόλοιπες Κατηγορίες:	328 (5,40%)

Κατανομή των Αιτημάτων του 2022 ανά Είδος Κατηγορίας Αιτήματος



Κατανομή των Αιτημάτων του 2023 ανά Είδος Κατηγορίας Αιτήματος

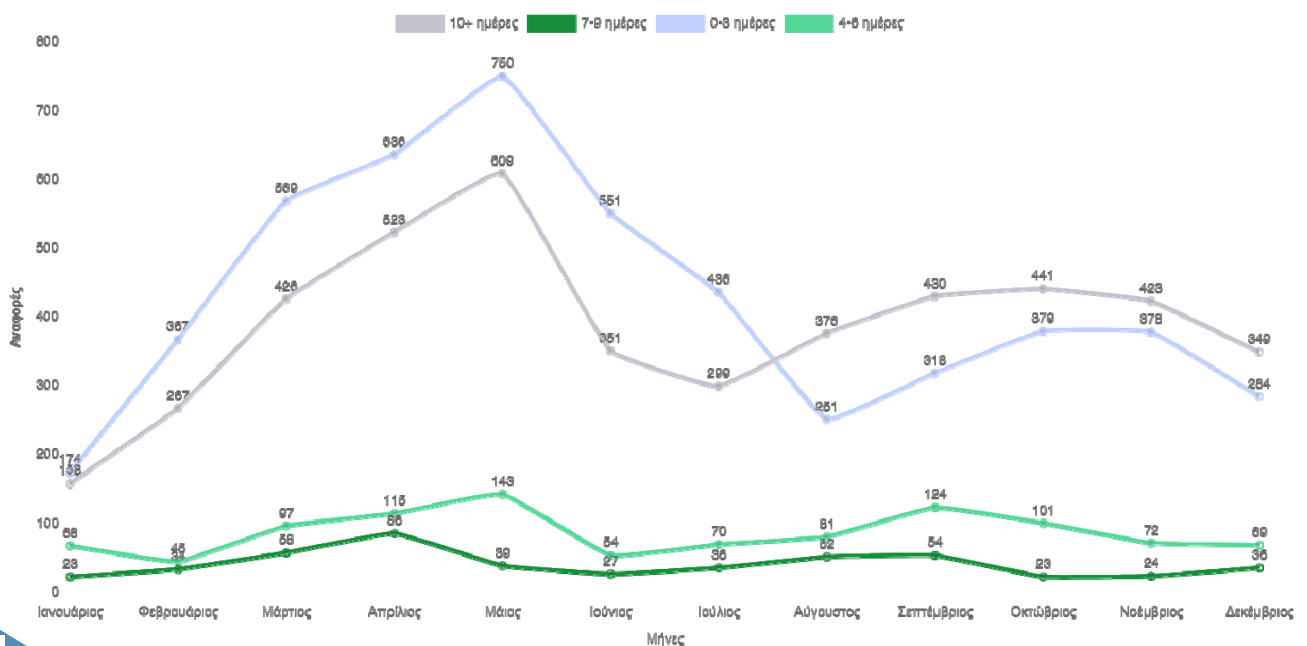


Καταμερισμός Αιτημάτων σύμφωνα με το χρόνο Πρώτης Απόκρισης

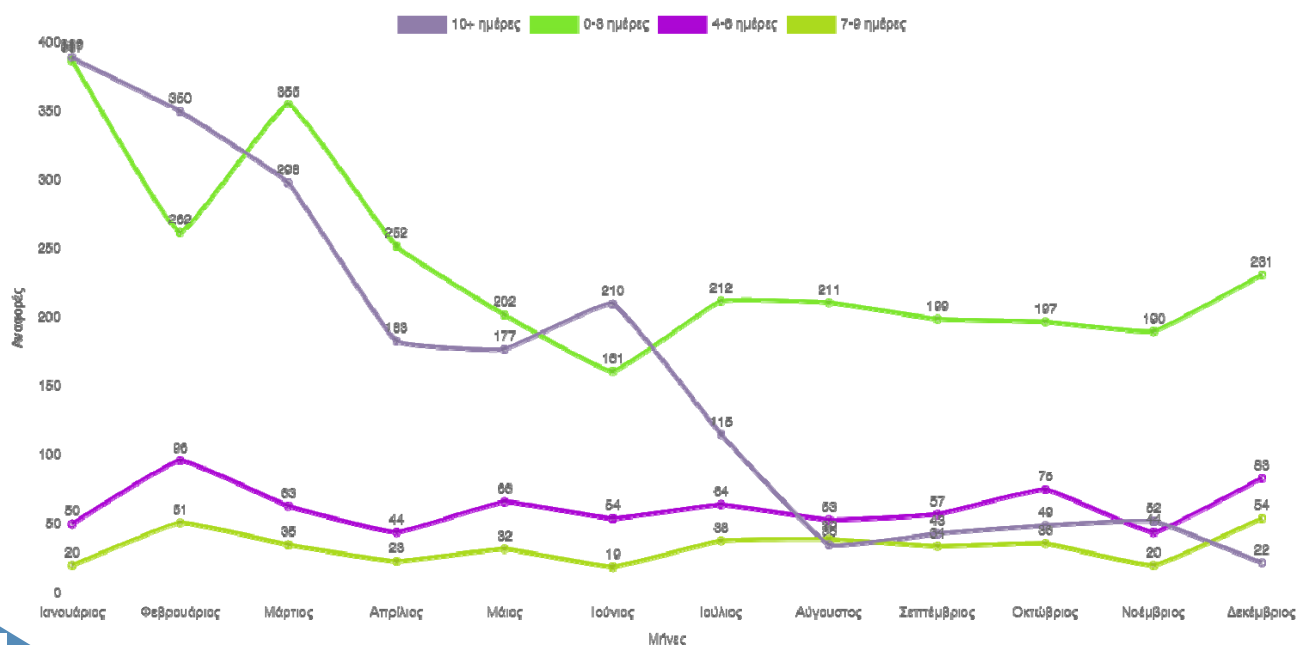
Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2022:	12.294
1. 0-3 Ημέρες:	5.093 (41,43%)
2. 4-6 Ημέρες:	1.039 (8,45%)
3. 7-9 Ημέρες:	492 (4,00%)
4. 10+ Ημέρες:	4.652 (37,84%)
5. Απορριφθέντα λόγω λάθος Καταχώρησης:	1.018 (8,28%)

Συνολικός Αριθμός Αιτημάτων 2023:	6.075
1. 0-3 Ημέρες:	2.859 (47,06%)
2. 4-6 Ημέρες:	749 (12,33%)
3. 7-9 Ημέρες:	408 (6,72%)
4. 10+ Ημέρες:	1.944 (32,00%)
5. Απορριφθέντα λόγω λάθος Καταχώρησης:	115 (1,89%)

Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2022 ανά χρονική αναμονή Πρώτης Απόκρισης



Κατανομή των Αιτημάτων του έτους 2023 ανά χρονική αναμονή Πρώτης Απόκρισης



Ικανοποίηση των Καταναλωτών από τις Απαντήσεις

Οι Καταναλωτές χαρακτηρίζουν ένα ποσοστό 10-15% των Αιτημάτων τους ως **ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

Αυτός αποτελεί ο βασικός λόγος για τη σύσταση του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή, που εκτιμάμε ότι θα επιτύχει:

- Ενδυνάμωση, Ενεργοποίηση και Προστασία των Καταναλωτών
- Βελτίωση των Υπηρεσιών της Αρχής και των ενεργειακών φορέων (Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας & Φυσικού Αερίου, Διαχειριστές Δικτύων) και ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης στον ενεργειακό τομέα (ηλεκτρισμός, φυσικό αέριο).

Η Ολομέλεια της Αρχής όρισε τον Αν. Καθηγητή κ. Κομνηνό Κόμνιο, μέλος της Ολομέλειας της ΡΑΑΕΥ, ως Ενεργειακό Διαμεσολαβητή

- αποτελεί μονοπρόσωπο θεσμό, που θα υποστηρίζεται από συνεργάτες και τη Διεύθυνση Λιανικής και Καταναλωτών του Κλάδου Ενέργειας της ΡΑΑΕΥ



Ο κ. Κομνηνός Κόμνιος είναι:

- Μέλος του Κλάδου Ενέργειας της ΡΑΑΕΥ
- Αναπληρωτής Καθηγητής, γνωστικό αντικείμενο «Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών», Δικηγόρος
- Διαπιστευμένος Διαμεσολαβητής του Υπουργείου Δικαιοσύνης

1. Ενεργειακός Διαμεσολαβητής

Στόχοι της Πλατφόρμας Ενεργειακού Διαμεσολαβητή

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ

Στόχος της πλατφόρμας είναι η δημιουργία ενός ενιαίου διαδικτυακού καναλιού, μέσω του οποίου υποβάλλονται και επεξεργάζονται όλα τα παράπονα και οι καταγγελίες καταναλωτών στον τομέα της ενέργειας.

 MYRAE: Πρώτο Επίπεδο Εξυπηρέτησης

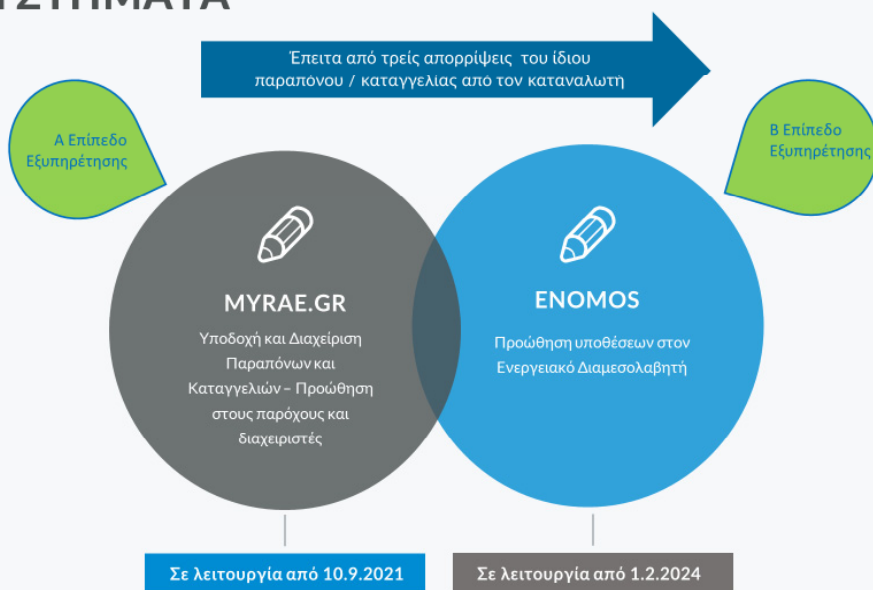
 ENOMOS: Δεύτερο Επίπεδο Εξυπηρέτησης

Τα δύο υποσυστήματα δια-λειτουργούν και εξυπηρετούνται μέσα από το ίδιο εικαστικό περιβάλλον



Υποσυστήματα της Πλατφόρμας Ενεργειακού Διαμεσολαβητή

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



Υποσυστήματα της Πλατφόρμας Ενεργειακού Διαμεσολαβητή



- **Η Ενεργειακή Διαμεσολάβηση** θα αποτελέσει έναν απλό, αποτελεσματικό, γρήγορο, και δωρεάν για τους καταναλωτές, τρόπο επίλυσης διαφορών που ανακύπτουν από τη συναλλακτική τους σχέση με τους Προμηθευτές τους.
- **Η Υπηρεσία** αυτή θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των Καταναλωτών στην αγορά και κατ' επέκταση στους αντισυμβαλλόμενους τους.
- **Οι Αιτήσεις Διαμεσολάβησης των Καταναλωτών** έναντι του Προμηθευτή τους θα εξετάζονται και αξιολογούνται από τον ειδικό Ενεργειακό Διαμεσολαβητή που παρέχει εγγύγνα εμπειρογνωμοσύνης και ανεξαρτησίας ενώ η όποια λύση αυτός/η προτείνει, τεκμαίρεται ότι θα είναι «δίκαιη».
- **Για το σκοπό αυτό**, η ΡΑΑΕΥ έχει μεριμνήσει για εξειδικευμένη ομάδα στελεχών που αναλαμβάνει την εξέταση των Αιτημάτων Διαμεσολάβησης.

Ποιοι μπορούν να προσφύγουν στην υπηρεσία Διαμεσολάβησης;



- ✓ Ποιοι μπορούν να προσφύγουν στην υπηρεσία Διαμεσολάβησης;
Η υπηρεσία αφορά **οικιακούς Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας** και **φυσικού αερίου**.
- ✓ Έναντι ποιων;
Η Υπηρεσία παρέχεται για την επίλυση διαφορών των οικιακών Πελατών με τους **Προμηθευτές** και **Διαχειριστές Δικτύων Διανομής** ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.
- ✓ Υπό ποιες προϋποθέσεις;
Να έχει προηγηθεί υποβολή Παραπόνου στο myRAE η οποία **δεν τελεσφόρησε**.
Το Παράπονο να εμπίπτει στις **αποδεκτές κατηγορίες** Διαμεσολάβησης.
Να **δεχθεί** ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής να εξετάσει τη διαφορά.

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής δύναται να αρνηθεί να εξετάσει μία Υπόθεση εφόσον:



- ▶ **Η διαφορά είναι επουσιώδης** (π.χ. διότι το χρηματικό αντικείμενό της είναι μικρότερο από συγκεκριμένο ποσό), ή βασίζεται σε προδήλως αόριστη ή αβάσιμη καταγγελία ή σε καταγγελία που ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.
- ▶ **Η διαφορά εξετάζεται** ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (π.χ. από τον Συνήγορο του Καταναλωτή) ή από δικαστήριο.
- ▶ **Ο Καταναλωτής δεν υπέβαλε** την καταγγελία/αναφορά του στον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε αρχικώς το παράπονό του στον Προμηθευτή του.
- ▶ **Τεκμηριώνεται ότι** η εξέταση της συγκεκριμένης διαφοράς από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του.

Ποιες διαφορές εξετάζει ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής



Ενδεικτικά, οι κάτωθι περιπτώσεις οι οποίες αφορούν «κλασικές συμβατικές διαφορές» θα μπορούσαν να επιλυθούν από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή:

- ✓ Αμφισβήτηση χρεώσεων
- ✓ Αμφισβήτηση ρήτρας
- ✓ Αμφισβήτηση του ύψους της κατανάλωσης
- ✓ Λάθος ή καθυστέρηση σε κατάθεση πιστωτικών υπολοίπων
- ✓ Τρόπος και λεπτομέρειες διακανονισμού οφειλών
- ✓ Ασάφεια λογαριασμού
- ✓ Ασάφεια ή διαφορετική ερμηνεία συγκεκριμένων συμβατικών όρων (ο πελάτης τους θεωρεί παραπλανητικούς/καταχρηστικούς με το περιεχόμενο που τους προσδίδει ο προμηθευτής)

Ποιες διαφορές εξετάζει ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής



- ✓ Προβληματική ενημέρωση για όρους και υπηρεσίες, καθώς και για λοιπές κρίσιμες πληροφορίες (λ.χ. το πραγματικό κόστος)
- ✓ Τροποποίηση των συμβατικών όρων
- ✓ Προσκόμματα κατά την υπαναχώρηση από τη σύμβαση /αλλαγή προμηθευτή
- ✓ Ζητήματα που αφορούν την υπογραφή/πληρεξουσιότητα
- ✓ Ερμηνεία και εφαρμογή των όρων περί εγγυήσεων
- ✓ Καθυστερήσεις/σφάλματα στην τελική εκκαθάριση της συναλλακτικής σχέσης
- ✓ Καυστέρηση στην προμήθεια ενέργειας
- ✓ Καυστέρηση και εν γένει κακή ποιότητα εξυπηρέτησης του Πελάτη

Το πιθανό αποτέλεσμα της Διαμεσολάβησης



- **Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής ολοκληρώνει** τη διαδικασία της επίλυσης της διαφοράς μεταξύ του Καταναλωτή και του Προμηθευτή του, εντός διαστήματος ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε τον πλήρη φάκελο της αναφοράς/καταγγελίας.
- **Υφίσταται δυνατότητα** μικρής παράτασης σε εξαιρετικές περιπτώσεις ιδιαίτερα περίπλοκων διαφορών.
- **Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής θα προτείνει λύση** στα μέρη τα όποια έχουν την απόλυτη ευχέρεια να την αποδεχθούν ή να την απορρίψουν.
- **Ο Καταναλωτής μπορεί να αναμένει** ότι θα προταθεί ως λύση, π.χ., η διόρθωση του λογαριασμού του ή της χρέωσης, η παροχή συγκεκριμένων συστάσεων/οδηγιών προς τον προμηθευτή ώστε να μην επαναληφθεί το λάθος ή η ταλαιπωρία του Πελάτη, η παροχή συγνώμης στον Πελάτη, η παροχή ενός εύλογου αντισταθμίσματος κ.ο.κ.

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής δεν επιβάλλει κυρώσεις ή υποχρεωτικές ενέργειες στα μέρη

Περιγραφή της διαδικασίας



1. **Ο Καταναλωτής ανοίγει καρτέλα** στο MyRae.
2. **Ο Καταναλωτής αποστέλλει το Αίτημα** του σε Προμηθευτή ή Διαχειριστή Δικτύου μέσω του MyRae.
3. **Ο Καταναλωτής απορρίπτει** για 3η φορά την απάντηση που του αποστέλλει ο Προμηθευτής ή Διαχειριστής.
4. **Το MyRae καταχωρεί** το Αίτημα ως ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ.
5. **Εφόσον** η κατηγορία και το θέμα του Αιτήματος εμπίπτουν σε υπηρεσίες διαμεσολάβησης το MyRAE εμφανίζει επιλογή για υποβολή Αίτησης Διαμεσολάβησης.
6. **Επιλέγοντας τη Διαμεσολάβηση**, ο Καταναλωτής μεταφέρεται στο περιβάλλον της πλατφόρμας ENOMOS

Διαδικασία υποβολής της αίτησης διαμεσολάβησης:



- ✓ **Εφόσον ο Καταναλωτής επιλέξει** να υποβάλει το αίτημα του ηλεκτρονικά, το ENOMOS φορτώνει την ηλεκτρονική αίτηση η οποία είναι προ-συμπληρωμένη με τα στοιχεία του συγκεκριμένου Αιτήματος που είχε υποβάλει ο Καταναλωτής στο myRAE,
- ✓ **Στα προ-συμπληρωμένα στοιχεία** περιλαμβάνεται και ο αριθμός του Αιτήματος που κατατέθηκε αρχικά στο myRAE, ενώ ανοίγει και η δυνατότητα συμπλήρωσης των υπόλοιπων πεδίων της ηλεκτρονικής φόρμας.

→ **Αν ο Καταναλωτής επιλέξει τη δια ζώσης υποβολή Αιτήματος**, τότε το σύστημα του δίνει τη δυνατότητα να εκτυπώσει την προ-συμπληρωμένη αίτηση και του παρέχει οδηγίες για την αποστολή της αίτησης ταχυδρομικά στη ΡΑΑΕΥ.

→ **Με την λήψη από τη ΡΑΑΕΥ του ταχυδρομικού φακέλου**, ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής που έχει ορίσει η Αρχή, επικοινωνεί με τον Καταναλωτή τηλεφωνικά ή με επιστολή, ανάλογα με το τι έχει δηλώσει ο Καταναλωτής στην αίτηση του.

ΜΥΡΑΕ - ΘΟΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΤΟ ΕΝΟΜΟΣ ΚΑΙ ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

- Αρχική
- Τα αιτήματά μου
- Ολοκληρωμένα Αιτήματα
- Mailing List
- Ιστορικά Δημοσιεύσεων

Στοιχεία Αιτήματος

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Όνομα Κατόχου Δοκιμαστικός	Επίθετο Κατόχου Καταναλωτής
ΑΦΜ Κατόχου 161834400	Αριθμός Παραγωγής 01234567890
Κατηγορία Αιτήματος Την Σύμβαση με την εταιρία / Την καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση που έκανα γ	Είδος Ενέργειας Ηλεκτρική Ενέργεια
Είδος Παραλήπτη Προμηθευτής Ενέργειας	Παραλήπτης Δοκιμαστικός Παραλήπτης
Κατάσταση Αιτήματος 5. Ολοκλήρωση Αιτήματος	

ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Test

ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΟΝΟΜΑ ΑΡΧΕΙΟΥ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ

Απάντηση Αιτήματος - Περαιτέρω Ενέργειες

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ

Δοκιμαστική Απάντηση

Μεταφορά Παραπόνου σε Ενέργεια/Διαμεσολαβητή


Έχει ολοκληρωθεί ο κύκλος των τριών (3) απαντήσεων από τον πάροχο/διαχειριστή στον οποίο υποβάλλετε το αίτημα σας. Με δεδομένο ότι το εν λόγω αίτημα εμπίπτει στις κατηγορίες αιτημάτων που δύνανται να μεταβούν σε διαμεσολάβηση, μπορείτε να συνεχίσετε επιλέγοντας "Μεταφορά Παραπόνου σε Ενέργεια/Διαμεσολαβητή".

Ανταλλαγή Μηνυμάτων

- Καταναλωτής Δοκιμαστικός
23 Ιαν 2024 10:09:10
Δεν συμφωνώ
- Δοκιμαστικός Παραλήπτης
23 Ιαν 2024 10:10:09
Σας στέλνουμε τα σχετικά αρχεία
- Καταναλωτής Δοκιμαστικός
23 Ιαν 2024 10:10:28
Θα απευθύνω στο ΕΝΟΜΟΣ
- Δοκιμαστικός Παραλήπτης
23 Ιαν 2024 10:10:37
Εντάξει

ΕΝΟΜΟΣ - ΘΟΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δοκιμαστικός Καταναλωτής



Αριθμός Αιτήματος:
ΜΥΡΑΕ-19958

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Σύστημα Συντονισμού Υπηρεσιών Ενέργειας/Διαμεσολάβησης:

ΕΝΟΜΟΣ

Energy Disputes Resolution System

Υποβάλλετε την αίτησή σας ηλεκτρονικά, αφού συμπληρώσετε τα επιπλέον στοιχεία που ζητούνται παρακάτω

*Είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση όλων των ανοιχτών πεδίων, προκειμένου να γίνει υποβλητέα η αίτηση

Επιπλέον Ατομικά Στοιχεία

Απόκρυψη

Πατρώνυμο Κατόχου* ❶

Πατρώνυμο Κατόχου

Αρ. Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου (σε ισχύ)* ❷

ΑΔΤ ή Διαβατήριο σε ισχύ

Ταχυδρομική Διεύθυνση* ❸

Οδός, Αριθμός, Περιοχή, ΤΚ

ΕΝΟΜΟΣ - ΟΘΟΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Παράλληλες ενέργειες για το ίδιο θέμα

Απόκρυψη

Το αναφερόμενο θέμα αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών;*¹

Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ

Έχετε απευθυνθεί σε άλλον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (π.χ. Συνήγορο του Καταναλωτή); Εάν ναι, σε ποιόν;*¹

Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ

Περιγραφή Παραπόνου

Απόκρυψη

Παρακαλούμε περιγράψτε το παράπονο σας και τους λόγους που μετά τις απαντήσεις που λάβατε μέσω του myRAE επιθυμείτε να προχωρήσετε στις υπηρεσίες του ΕΝΟΜΟΣ*¹

Περιγραφή Παραπόνου

Παρακαλούμε περιγράψτε τι είναι αυτό που ζητάτε από τον Ενεργειακό Μεσολαβητή. Ποια είναι η πρόταση/απαίτηση σας για την επίλυση του θέματος σας.¹

Περιγραφή Παραπόνου

Στοιχεία Εξουσιοδοτημένου Προσώπου

Προβολή

ΕΝΟΜΟΣ - ΟΘΟΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Επισυναπτόμενα Έγγραφα

Προβολή

- Δηλώνω ότι το περιεχόμενο της αίτησης και των συνυποβαλλόμενων εγγράφων είναι αληθές και ότι συναινώ να λαμβάνω ενημέρωση για την υπόθεσή μου, μέσω της πλατφόρμας ΕΝΟΜΟΣ, ή σε οποιαδήποτε από τις δηλωθείσες ανωτέρω διευθύνσεις (ταχυδρομική, e-mail) και τηλέφωνα.
- Συμφωνώ να εξετάσει ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής την εν λόγω διαφορά σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ιστότοπο www.rae.gr/energiakos-diamesolavitis των οποίων δηλώνω ότι έλαβα γνώση.
- Εξουσιοδοτώ τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή, στο πλαίσιο εξέτασης της διαφοράς, αντ' εμού και για λογαριασμό μου, να αιτείται και λαμβάνει από τον αναφερόμενο πάροχο ή διαχειριστή δικτύου τα αναγκαία κατά περίπτωση δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και στοιχεία που καλύπτονται από το προσωπικό απόρρητο, τα οποία με αφορούν, όπως ενδεικτικά αντίγραφα συμβάσεων, κινήσεις λογαριασμών, παραστατικά συναλλαγών, για τη χορήγηση των οποίων παρέχω ρητά τη συγκατάθεσή μου.
- Εξουσιοδοτώ τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή να παρέχει τις σχετικές με την υπόθεσή μου πληροφορίες και έγγραφα στον αναφερόμενο πάροχο ή διαχειριστή δικτύου.
- Έχω λάβει γνώση των κάτωθι:
 - Για να ασκήσετε τα δικαιώματά σας (άρθρα 12-22 ΓΚΠΔ) ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων που διενεργεί ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας της ΡΑΕΕΥ στη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας dpo@raeey.gr ή στην ταχυδρομική διεύθυνση Πειραιώς 132, 11854 ΑΘΗΝΑ.
 - Σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/679, έχετε το δικαίωμα, εάν θεωρείτε ότι παραβιάζονται τα δικαιώματά σας όσον αφορά την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία εδρεύει στην Αθήνα (Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23) και στο τηλέφωνο 2106475600 και φax 2106475628 ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας complaints@dpra.gr.

Μελέτησα την ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ Ενεργειακού Διαμεσολαβητή που είναι αναρτημένη στο www.rae.gr/energiakos-diamesolavitis και δηλώνω ότι την αποδέχομαι και ΣΥΝΑΙΝΩ στην επεξεργασία των δεδομένων μου προσωπικού χαρακτήρα από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή.

ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ και ΣΥΝΑΙΝΩ

Ακύρωση

Υποβολή

Εάν επιθυμείτε να στείλετε την αίτησή σας ταχυδρομικά, κατεβάστε τη σχετική φόρμα που πρέπει να συμπληρώσετε

ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Διαδικασία μετά την υποβολή της Αίτησης Διαμεσολάβησης:

- ✓ **Με την υποβολή της ηλεκτρονικής αίτησης**, ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής αναθέτει το αίτημα σε ένα από τους δηλωμένους στο σύστημα Διαμεσολαβητές.
- ✓ **Το ENOMOS στέλνει ειδοποίηση** (με e-mail ή sms) στον Καταναλωτή και με e-mail στον Διαμεσολαβητή.
- ✓ **Παράλληλα το ENOMOS δημιουργεί** μια καρτέλα διαμεσολάβησης και επικοινωνίας μεταξύ του Καταναλωτή και του Διαμεσολαβητή και του Διαμεσολαβητή με την εταιρία.
- ✓ **Στην καρτέλα εμφανίζονται** όλα τα συνημμένα και όλη την καταγεγραμμένη επικοινωνία του καταναλωτή με τον Προμηθευτή ή Διαχειριστή από το myRAE ώστε ο Διαμεσολαβητής έχει πλήρη εικόνα του ιστορικού χωρίς να χρειαστεί οι Καταναλωτές να εξηγούν εκ νέου την υπόθεση.
- ✓ **Ο Καταναλωτής θα μπορεί** να βλέπει την εξέλιξη του Αιτήματος Διαμεσολάβησης του από την ατομική καρτέλα του στο myRAE. Τα στάδια είναι: ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ / ΤΕΛΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗ / ΕΠΙΤΥΧΗΣ-ΑΠΟΤΥΧΗΜΕΝΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ
- ✓ **Κάθε φορά** που ο Καταναλωτής και ο Διαμεσολαβητής επικοινωνεί μέσω του ENOMOS το άλλο μέρος θα ενημερώνεται με e-mail ενώ θα εμφανίζεται και σχετική ένδειξη (φάκελος) στη λίστα με όλα τα αιτήματα.

Διερεύνηση της Υπόθεσης

Ο Διαμεσολαβητής:

- ✓ **Εξετάζει** καταρχάς τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί από τον Καταναλωτή, τα διαβιβάζει στον Προμηθευτή και επικοινωνεί με τα μέρη για την διαλεύκανση επιμέρους πτυχών της διαφοράς.
- ✓ **Ενημερώνει** τα δύο μέρη ότι μπορούν να αποχωρήσουν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής.

Επίσης, ο Διαμεσολαβητής:

- ✓ **Παρέχει** στα μέρη τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν για τα επιχειρήματα, τα αποδεικτικά στοιχεία, τα έγγραφα και τα πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, για τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνομόνων και να υποβάλλουν παρατηρήσεις επί αυτών
- ✓ **Πληροφορεί** τα μέρη ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας.

Κατάληξη της Διαμεσολάβησης

Κατάληξη

- ✓ Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής **προτείνει μια λύση** για την επίλυση της Διαφοράς.

Επίσης, εξασφαλίζοντας ότι τα Μέρη έχουν εύλογο χρόνο για να σκεφτούν, τα ενημερώνει:

- **ότι έχουν την ελευθερία να επιλέξουν** εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και εάν θα την ακολουθήσουν,
- **ότι η συμμετοχή τους στη διαδικασία** δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών,
- **ότι η προτεινόμενη λύση** ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο,
- **για τις νομικές συνέπειες** που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν τη λύση που πρότεινε.

Ολοκλήρωση της Διαμεσολάβησης

Ολοκλήρωση:

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής ενημερώνει τα Μέρη εγγράφως για την έκβαση της διαδικασίας και τους διαβιβάζει το σκεπτικό της:

- **Εφόσον δεν επιτευχθεί συμφωνία** ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών από τη διαμεσολάβηση, συντάσσεται πρακτικό αποτυχίας από τον διαμεσολαβητή.
- **Εφόσον η διαδικασία έχει ως αποτέλεσμα** την επίτευξη συμφωνίας, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό συμβιβασμού.

Αποτύπωση:

- **Η πλατφόρμα MyRAE** θα παρέχει πλέον και στατιστικά για το ποσοστό των παραπόνων που οδηγούνται προς διαμεσολάβηση χωρίς όμως να παρέχει στοιχεία για την εξέλιξη τους.
- **Η πλατφόρμα ENOMOS** θα παρέχει πλήρη στατιστικά για τα αποτελέσματα της διαμεσολάβησης καθώς και για την κατανομή τους μεταξύ είδους παραπόνου, εταιρίας, χρόνου υποβολής κλπ..

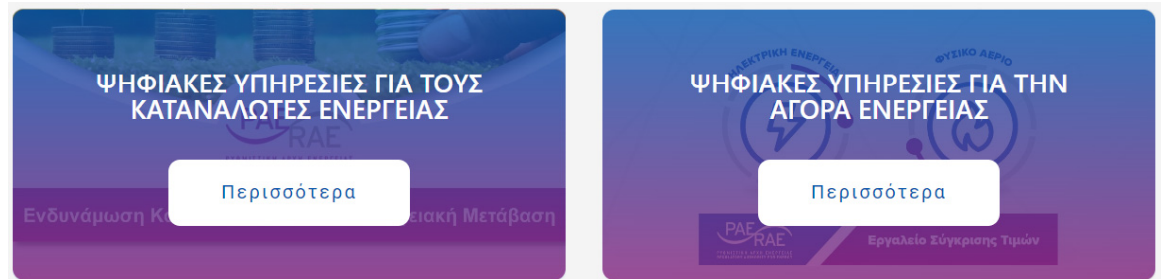
3. «Εικονικός Τόπος για τους Καταναλωτές»

Εικονικός Τόπος για Καταναλωτές

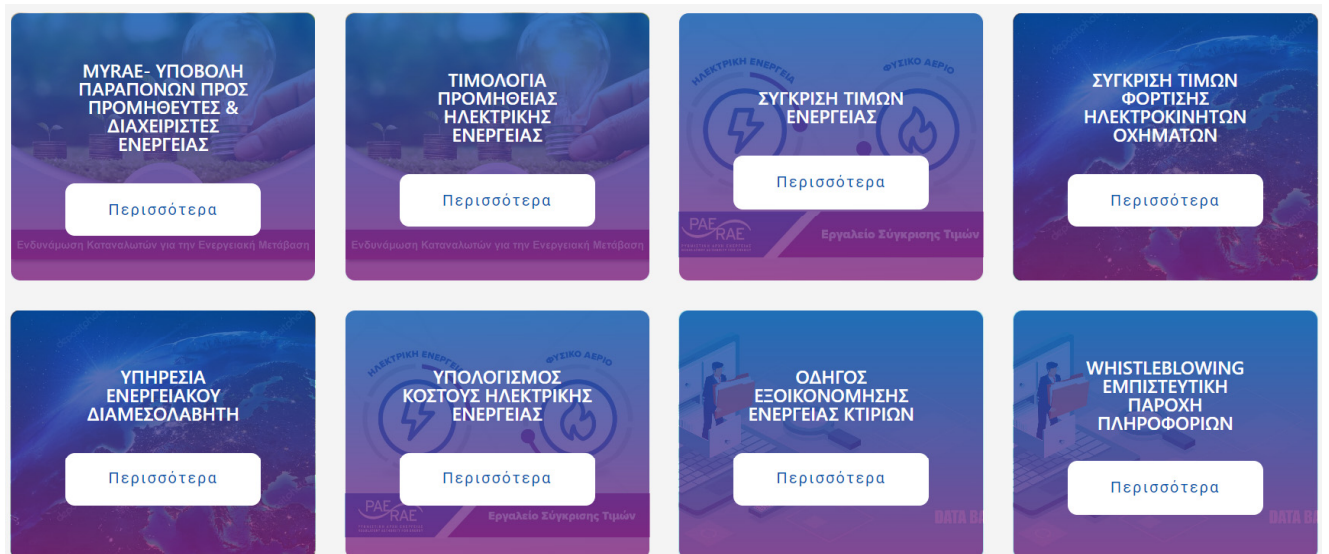
Οι Ψηφιακές Υπηρεσίες της ΡΑΑΕΥ προς τους Καταναλωτές είναι:

1. **Εργαλείο Παραπόνων και Ενημέρωσης** (<https://my.rae.gr/>), εν λειτουργία, επιτρέπει στους Καταναλωτές να υποβάλλουν Παράπονα προς Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας & Φυσικού Αερίου και Διαχειριστές Δικτύων
2. **Εργαλείο Συγκέντρωσης Τιμολογίων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας** (<https://invoices.rae.gr/>), εν λειτουργία
3. **Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών** (<https://energycost.gr/>), εν λειτουργία από 2021, αναβαθμίζεται εκ νέου σε λειτουργία Μάρτιος 2024
4. **Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών για την Ηλεκτροκίνηση** (<https://chargingcost.rae.gr/>), σε λειτουργία τον Φεβρουάριο 2024
5. **Ενεργειακός Διαμεσολαβητής**, το οποίο επιτρέπει στον Καταναλωτή να προβεί σε δωρεάν επίλυση αστικών διαφορών με τους Προμηθευτές Ενέργειας και Διαχειριστές Δικτύων Διανομής (σε λειτουργία τον Φεβρουάριο 2024).
6. **Εργαλείο Υπολογισμού Κόστους Ηλεκτρικής Ενέργειας**, (<https://www.electricitycostcalculator.gr/>), εν λειτουργία
7. **Εργαλείο Οδηγός Εξοικονόμησης Ενέργειας** (<https://www.buildingenergysaving.gr/>), εν λειτουργία
8. **Πλατφόρμα Ανώνυμων Καταγγελιών**, (<https://energy-whistleblowing.gr/>), σε λειτουργία το πρώτο εξάμηνο του 2024
9. **Αναλυτικές αναφορές για τη λειτουργία της Λιανικής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας & Φυσικού Αερίου**, εν λειτουργία (<https://www.rae.gr/parakolouthisi-agoron/ellinikes-agores-lianikis/anafores-lianikis-agooras/> & <https://www.rae.gr/parakolouthisi-agoron/elliniki-agera-lianikis-fusikou-aeriu/anafores-lianikis-agooras-fusikou-aeriu/>)
10. **Βάση Δεδομένων Τιμολόγησης Λιανικής** (δεν είναι προσβάσιμη στους Καταναλωτές, αλλά εμπιστευτική προς χρήση από τη ΡΑΑΕΥ), η οποία είναι λειτουργική και επεκτείνεται για αυτοματοποίηση ελέγχου όλων των εκδοθέντων λογαριασμών Ηλεκτρικής Ενέργειας των Προμηθευτών
11. **AI for Energy Regulation**, διερευνάται η εφαρμογή AI στις Αποφάσεις/Πράξεις της ΡΑΑΕΥ, συμπληρωματικά με το Εργαλείο Αναζήτησης Πληροφορίας.

Εικονικός Τόπος για τους Καταναλωτές και την Αγορά Ενέργειας



Εικονικός Τόπος για τους Καταναλωτές Ενέργειας



Συμπεράσματα

Το myRAE βελτίωσε τις Υπηρεσίες προς τους Καταναλωτές (από τους Προμηθευτές και Διαχειριστές) και το έργο της Αρχής. Καθώς ένα 15% περίπου των Καταναλωτών δεν είναι ικανοποιημένοι, κρίναμε σκόπιμη την θέσπιση του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή.

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής στοχεύει στην:

- Ενδυνάμωση, Ενεργοποίηση και Προστασία των Καταναλωτών
- στη βελτίωση των Υπηρεσιών της Αρχής και των ενεργειακών φορέων (Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας & Φυσικού Αερίου, Διαχειριστές Δικτύων Διανομής) και στην ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης στον ενεργειακό τομέα (ηλεκτρισμός, φυσικό αέριο).

Ο «Εικονικός Τόπος για τους Καταναλωτές» (Consumers' Place), περιλαμβάνει Ψηφιακές Υπηρεσίες προς τους Καταναλωτές Ενέργειας (συμπεριλαμβανομένου του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή). Καθώς το εύρος και η συνεκτικότητα των Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές δεν συναντάται σε καμία Ρυθμιστική Αρχή στις χώρες του ΟΟΣΑ, ευελπιστούμε στη διεκδίκηση Εθνικής και Διεθνούς Βράβευσης υπό τον ΟΟΣΑ.

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



