



Πειραιώς 132
Αθήνα 11854
Τηλ.: 210-3727400
E-mail: info@raaey.gr
Web: www.raaey.gr

Αθήνα, 01/10/2024

Προς: Υπουργείο Περιβάλλοντος & Ενέργειας
1. Γραφείο Υπουργού, κ. Θ. Σκυλακάκη
2. Γραφείο Υφυπουργού, κας Α. Σδούκου
3. Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Θέμα: Η υπ' αριθμ. 6664 ΕΡΩΤΗΣΗ ΒΟΥΛΗΣ
ΥΠΕΝ/ΥΠΣΥΝ/97840/2397/12-09-2024 (αριθμ. πρωτ. ΡΑΑΕΥ
I-380495/12-09-2024)

Σελίδες: 4

**Αξιότιμε κύριε Υπουργέ,
Αξιότιμη κυρία Υφυπουργέ,**

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης, αναφέρουμε τα ακόλουθα:

1. Πού οφείλεται η μεγάλη καθυστέρηση των παρόχων ρεύματος για την επίδοση του λογαριασμού στον καταναλωτή, ενώ ο ΔΕΔΔΗΕ καταγράφει έγκαιρα για κάθε μήνα τον αριθμό κιλοβαττωρών που καταναλώνει ο πελάτης σε οποιοδήποτε πάροχο;

Κατόπιν διερεύνησης του ζητήματος και επικοινωνίας με το σύνολο των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας διαπιστώνονται ορισμένα συστημικά και τεχνικά προβλήματα που συνετέλεσαν στην καθυστέρηση της επίδοσης λογαριασμών από την πλειονότητα των Προμηθευτών σε καταναλωτές που εμπίπτουν στην κατηγορία ΚΟΤ Γ.

Ανέκυψαν κατ' αρχήν τεχνικά ζητήματα με τις εταιρίες μηχανογράφησης των Προμηθευτών τα οποία επιτάθηκαν λόγω της εφαρμογής αναδρομικής τιμολόγησης, με αποτέλεσμα οι συγκεκριμένοι πελάτες που εμπίπτουν στην κατηγορία ΚΟΤ Γ να χρήζουν χειροκίνητης τιμολόγησης, διαδικασία η οποία -σύμφωνα με τους Προμηθευτές - χρήζει ιδιαίτερης προσοχής και είναι ως εκ τούτου χρονοβόρα.

Ειδικότερα, το ζήτημα ήταν κατά κύριο λόγο συστημικό με τη μηχανογράφηση από τις εταιρείες υποστήριξης των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίες χρειάστηκε να προσαρμόσουν ορισμένα σημεία του πληροφοριακού τους συστήματος για να υποστηρίξουν τις περιπτώσεις μετάπτωσης καταναλωτών σε διαφορετικές κατηγορίες

ΚΟΤ (επί παραδείγματι καταγράφηκαν περιπτώσεις μετάπτωσης από ΚΟΤ Β σε ΚΟΤ Γ ή από ΚΟΤ Γ σε ΚΟΤ Α) αλλά και την αναδρομική επίδοση έκπτωσης στους καταναλωτές που εμπίπτουν στην κατηγορία ΚΟΤ Γ.¹

Κατά την πρώτη περίοδο εφαρμογής του μέτρου εκτελούνταν ακόμη τετραμηνιαίες καταμετρήσεις και δεν εκτελέστηκαν πριν από την έναρξη ισχύος του νέου τιμολογίου ενδιάμεσες καταμετρήσεις. Ως εκ τούτου, δεν ήταν ευδιάκριτες ημερολογιακά οι περίοδοι τιμολόγησης και δεν καθίστατο δυνατό να επικαιροποιηθούν με ακρίβεια από τον Διαχειριστή οι καταναλώσεις μιας συγκεκριμένης βασικής ένδειξης Α/Α εγγραφής (ΚΑΤ-ΚΟΤ) ούτως ώστε να περαστεί στο πληροφοριακό σύστημα του Προμηθευτή, γεγονός που δεν επέτρεπε την ορθή τιμολόγηση καταναλωτών που ανήκαν σε υφιστάμενη κατηγορία ΚΟΤ με διαφορετική έκπτωση και μετέπιπταν πλέον στην κατηγορία ΚΟΤ Γ. Το ζήτημα κατέστη πιο περίπλοκο για τους Προμηθευτές με την προαναφερθείσα Απόφαση περί αναδρομικότητας της τιμολόγησης. Από τα παραπάνω ζητήματα ελλοχεύει ο κίνδυνος εσφαλμένης τιμολόγησης οιασδήποτε παροχής της συγκεκριμένης κατηγορίας καθότι θα πρέπει οι όποιες τροποποιήσεις να καταχωρηθούν χειροκίνητα στο σύστημα για κάθε παροχή καθώς και να μεταβληθούν ορισμένες ενδείξεις, καταναλώσεις και αρχεία *metavol* ώστε να μπορέσουν να «κουμπώσουν» τα δεδομένα μεταξύ τους.

Αναφέρουμε ως χαρακτηριστικές περιπτώσεις παροχές οι οποίες ήταν ενταγμένες στην κατηγορία ΚΟΤ Β μέσα στον Φεβρουάριο και τον ίδιο μήνα οι Προμηθευτές έλαβαν ενημέρωση για ένταξη σε ΚΟΤ Γ. Οι εν λόγω παροχές ενώ έχουν τιμολογηθεί ως ΚΟΤ Β σύμφωνα με τα αρχεία των ενδείξεων και καταναλώσεων ΚΑΤ-ΚΟΤ του ΔΕΔΔΗΕ, πρέπει να τιμολογηθούν εκ νέου μόνο ως ΚΟΤ Γ αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου 2024. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να γίνει πίστωση των λογαριασμών οι οποίοι τιμολογήθηκαν ως ΚΟΤ Β. Εν συνεχεία να σβηστεί από το σύστημα το αρχικό αρχείο με το οποίο οι παροχές είχαν ενταχθεί στην κατηγορία ΚΟΤ Β διότι πλέον πρέπει να τιμολογηθούν για το ίδιο διάστημα μόνο ως ΚΟΤ Γ. Επιπλέον, με την αναδρομική τιμολόγηση των παροχών ΚΟΤ Γ από την 1^η Ιανουαρίου 2024 έχουν τροποποιηθεί σε ορισμένες περιπτώσεις οι συνολικές καταναλώσεις των παροχών ή επιμερίζονται διαφορετικά για τα αντίστοιχα διαστήματα οι ενδείξεις ως προς τις συνολικές καταναλώσεις ΚΟΤ (kWh για τις οποίες πρέπει να αποδοθούν οι αντίστοιχες εκπτώσεις ΚΟΤ).

¹ Αν και η Απόφαση για την Εισαγωγή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου Κ.Ο.Τ Γ- Τιμολογίου Πολυτέκνων τέθηκε σε ισχύ από την 1^η Φεβρουαρίου 2024 (Άρθρο 6 Απόφασης ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/136162/2333 - ΑΔΑ: 9ΥΩΙ4653Π8-9ΡΚ), βάσει της Απόφασης του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/10481/193/31-01-2024, Άρθρο 2 – Τροποποίηση του άρθρου 3 της Απόφασης Κ.Ο.Τ.: «Ειδικά για τους δικαιούχους του Κ.Ο.Τ. Γ οι οποίοι υποβάλλουν αίτηση για ένταξη στο Τιμολόγιο Πολυτέκνων μέχρι και τις 29 Φεβρουαρίου 2024, ως ένταξη στο Κ.Ο.Τ. Γ λογίζεται η 1η Ιανουαρίου 2024 και η έκπτωση χορηγείται για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από την 1η Ιανουαρίου 2024 και μετά. Οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας οφείλουν να αποδώσουν τη συγκεκριμένη έκπτωση στο δικαιούχο μέχρι και την 30 Απριλίου 2024.».

Λόγω των προαναφερθέντων ζητημάτων και τεχνικών δυσκολιών κάποιοι Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας δεν προχώρησαν σε έκδοση λογαριασμών της συγκεκριμένης κατηγορίας πελατών ή προχώρησαν εξ ανάγκης σε έκδοση Έναντι λογαριασμών. Η πλειονότητα των Προμηθευτών έχουν διευθετήσει τα συστημικά και τεχνικά προβλήματα και η τιμολόγηση διενεργείται πλέον κανονικά. Οι εναπομείναντες εκκρεμείς εκδόσεις λογαριασμών σε καταναλωτές ΚΟΤ Γ δρομολογούνται από τους Προμηθευτές στο άμεσο χρονικό διάστημα με δυνατότητα διακανονισμού.

2. Προτίθεστε να αναλάβετε τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίζει ακόμη περισσότερο η ΡΑΑΕΥ την μηνιαία έγκυρη ενημέρωση του καταναλωτή επί της ουσίας;

Η ΡΑΑΕΥ έχει θέσει ως βασική της προτεραιότητα την προστασία του καταναλωτή, αναγνωρίζοντας ότι το κυριότερο μέσο προστασίας του είναι η έγκυρη ενημέρωση.

Στο πλαίσιο αυτό:

Α) Αναρτά σε μηνιαία βάση στην ιστοσελίδα της στην Ενότητα «Καταναλωτές» χρήσιμες συμβουλές, απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις κλπ.

Β) Αναρτά σε μηνιαία βάση στην ιστοσελίδα της αναλυτικές αναφορές για τη λειτουργία της λιανικής αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου.

Γ) Έχει δημιουργήσει τον Εικονικό Τόπο για τους Καταναλωτές, με ψηφιακές υπηρεσίες για τους καταναλωτές ενέργειας, και συγκεκριμένα:

1. Εργαλείο Υποβολής Παραπόνων (<https://my.rae.gr/>), το οποίο επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν παράπονα προς τους Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας & Φυσικού Αερίου και τους Διαχειριστές Δικτύων Διανομής.

2. Ενεργειακός Διαμεσολαβητής, πλατφόρμα η οποία επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας, οι οποίοι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις απαντήσεις των Προμηθευτών Ενέργειας ή των Διαχειριστών Δικτύων Διανομής στο παράπονο που υπέβαλαν στο Εργαλείο Υποβολής Παραπόνων (MyRAE) να προχωρήσουν σε δωρεάν διαμεσολάβηση για επίλυση της διαφοράς (<https://www.rae.gr/energiakosdiamesolavitis/>).

3. Εργαλείο Συγκέντρωσης Τιμολογίων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, το οποίο συγκεντρώνει όλα τα διαθέσιμα οικιακά και επαγγελματικά τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχουν οι Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας (<https://invoices.rae.gr/>).

4. Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών, το οποίο επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας να συγκρίνουν τις τιμές του Προμηθευτή τους με όλα τα διαθέσιμα Τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, με βάση το προφίλ κατανάλωσής τους (<https://energycost.gr/>).

5. Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών για την Ηλεκτροκίνηση, το οποίο επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας για συγκρίνουν όλα τα διαθέσιμα Τιμολόγια για φόρτιση Ηλεκτρικών Οχημάτων, καθώς και τους δημόσια διαθέσιμους φορτιστές και την όδευση προς αυτούς (<https://chargingcost.gr/>).
6. Εργαλείο Υπολογισμού Κόστους Ηλεκτρικής Ενέργειας, το οποίο επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας να υπολογίσουν την κατανάλωση και το κόστος χρήσης των οικιακών συσκευών τους, με βάση τη χρήση τους, (<https://www.electricitycostcalculator.gr/>).
7. Εργαλείο Οδηγός Εξοικονόμησης Ενέργειας, το οποίο επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας να εκτιμήσουν το όφελος από διάφορες επιλογές εξοικονόμησης ενέργειας για κτίρια (<https://www.buildingenergysaving.gr/>). Έχει δρομολογηθεί η ανάπτυξη της Υπηρεσίας Μίας Στάσης για την Ενεργειακή Εξοικονόμηση στα Κτίρια «Building Energy Efficiency Marketplace (BEEM)».
8. Πλατφόρμα Ανώνυμων Καταγγελιών, η οποία επιτρέπει στους Καταναλωτές Ενέργειας να υποβάλλουν ανώνυμες καταγγελίες, (<https://energy-whistleblowing.gr/>), η οποία δεν έχει τεθεί ακόμα σε λειτουργία.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για τυχόν διευκρινίσεις.

**Με τιμή,
Ο Αντιπρόεδρος του Κλάδου
Ενέργειας της ΡΑΑΕΥ**

Δημήτριος Φούρλαρης

Ακριβές Αντίγραφο

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Μελέτης Άγγελος