

## ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 409/2020

### Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ

#### Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, της 26ης Φεβρουαρίου 2020, που συνεχίστηκε στις 27.2.2020 και

#### 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», όπως ισχύει (ΦΕΚ Α'179/22.08.2011), ο οποίος ενσωμάτωσε στην ελληνική νομοθεσία τις διατάξεις της Οδηγίας 2009/72/ΕΚ .
2. Την Οδηγία 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και για την κατάργηση της οδηγίας 2003/54/ΕΚ.
3. Την Οδηγία (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ.
4. Τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ 832 Β' 09.04.2013), όπως ισχύει.
5. Την επιστολή της ΡΑΕ Ο-76732/11.04.2019, αναφορικά με την ανάλυση της μεθοδολογίας υπολογισμού της ρήτρας ΟΤΣ ανά ημέρα ή μήνα αναλόγως του τρόπου εφαρμογής, από τον εκάστοτε προμηθευτή, με αναλυτική αποτύπωση του σχετικού αλγόριθμου και των εφαρμοζόμενων ορίων εγγυημένης τιμής.

6. Την από 25.04.2019 έως 7.6.2019 Διαβούλευση της ΡΑΕ για τα τιμολόγια λιανικής αγοράς και τα αποτελέσματα αυτής
7. Την από 18.12.2019 έως 15.1.2020 Διαβούλευση της ΡΑΕ επί του ζητήματος της τυποποίησης των μηχανισμών αναπροσαρμογής των ανταγωνιστικών χρεώσεων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τα αποτελέσματα αυτής.
8. Ενδεικτικές αναφορές καταναλωτών υπ' αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ I-246410/01.10.2018, I-251083/11.12.2018, I-251553/18.12.2018, I-251966/24.12.2018, I-253095/18.01.2019, I-253686/30.01.2019, I-267635/13.09.2019. [ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ]
9. Το υπό στοιχεία C19-CEM-120-03/7.8.2019 CEER Report “*Implementing Consumer rights of the Clean Energy for All Europeans Package - Selected Case Studies*”.
10. Το γεγονός ότι η παρούσα απόφαση δεν προκαλεί δαπάνη στον κρατικό προϋπολογισμό.

## Σκέφθηκε ως εξής:

### I. Η Γενική Αρχή της Διαφάνειας

*Επειδή*, το ενωσιακό δίκαιο επιτάσσει «*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 ενέργειας. 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.*» (βλ. Προοίμιο Οδηγίας 2009/72, σημείο 51).

*Επειδή*, η διαφάνεια στην παροχή από τους Προμηθευτές προς τους Πελάτες όλων των κρίσιμων πληροφοριών, που διέπουν την τιμολόγηση και την εν γένει συμβατική τους σχέση, εντάσσεται στον πυρήνα των δικαιωμάτων του καταναλωτή και συνιστά προϋπόθεση για την αποτελεσματική τους άσκηση, ενώ περαιτέρω αποτελεί κινητήριο μοχλό για την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στη λιανική αγορά.

Συναφώς το ενωσιακό επιβάλλει τη διασφάλιση «*υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, ιδίως όσον αφορά τη διαφάνεια σχετικά με τους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις, τη γενική πληροφόρηση και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών*»

(Οδηγία 2009/72, άρθρο 3 παρ. 7). Ειδικότερα, η Οδηγία 2009/72 (άρθρο 3 και, κατά παραπομπή Παράρτημα 1) ορίζει τα εξής:

«[...] 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. [...]

β) [...] Οι φορείς παροχής υπηρεσιών ειδοποιούν τους συνδρομητές τους απευθείας για οποιαδήποτε αύξηση τελών, την κατάλληλη χρονική στιγμή και το αργότερο μία κανονική χρονική περίοδο χρέωσης μετά τη χρονική στιγμή κατά την οποία η αύξηση τίθεται σε ισχύ με τρόπο διαφανή και κατανοητό. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι πελάτες παραμένουν ελεύθεροι να λύσουν τις αντίστοιχες συμβάσεις, εάν δεν αποδέχονται τους νέους όρους οι οποίοι τους έχουν κοινοποιηθεί από το φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρικής ενεργείας·

γ) [οι Καταναλωτές] λαμβάνουν 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 ενεργείας·

δ) [...] Οι γενικοί όροι και προϋποθέσεις πρέπει να είναι δίκαιοι και διαφανείς. 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».

**Επειδή**, σε εναρμόνιση με την Οδηγία, ο Νόμος 4001/2011, και συγκεκριμένα το άρθρο 49, θεσπίζει τη γενική αρχή της διαφάνειας των χρεώσεων και των πληροφοριών ως εξής:

«1. Οι Πελάτες έχουν δωρεάν και εύκολη, χωρίς διακρίσεις, πρόσβαση στην πληροφορία που θα τους επιτρέπει 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 δραστηριότητες 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 θεμελιώδες δικαίωμα των καταναλωτών, που ερείδεται στην Οδηγία, περί δωρεάν πρόσβασης **σε ευχερή, αξιόπιστη, αποτελεσματική και διαφανή πληροφόρηση, σχετικά με τους όρους των συμβάσεων προμήθειας, ώστε να δύνανται να προβαίνουν σε ενημερωμένη/συνειδητή επιλογή (informed choice)**. Σχετικώς, οι ανωτέρω διατάξεις, αφενός επιβάλλουν στους Προμηθευτές την υποχρέωση τήρησης της αρχής της διαφάνειας καθώς και το βάρος της απόδειξης της σχετικής συμμόρφωσής τους με αυτήν την αρχή, αφετέρου θέτουν στη ΡΑΕ μία «υποχρέωση αποτελέσματος», δηλαδή την υποχρέωση να διασφαλίζει την αξιοπιστία και τη συγκρισιμότητα των πληροφοριών. Προκειμένου για την επιτυχή ανταπόκριση της ΡΑΕ στο ανωτέρω ουσιώδες καθήκον, ο Νόμος της χορηγεί ευρεία διακριτική ευχέρεια, αναγνωρίζοντας την αρμοδιότητα της Αρχής να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο για το σκοπό αυτό.

*Επειδή*, περαιτέρω ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας έχει εξειδικεύσει τα συναφή με την αρχή της διαφάνειας δικαιώματα των Πελατών, και αντιστοίχως τις υποχρεώσεις των Προμηθευτών, ως εξής:

Κατά το προσυμβατικό στάδιο, προβλέπεται ότι οι Προμηθευτές οφείλουν να τηρούν την αρχή της **διαφανούς, ακριβούς και κατανοητής πληροφόρησης κατά την επικοινωνία τους με τους Καταναλωτές** (άρθρο 17 παρ. 1β ΚΠΗΕ) και την εν γένει προώθηση των προϊόντων τους (Παράρτημα 1, άρθρα 1 και 3 ΚΠΗΕ). Μάλιστα, ειδικά για τους Μικρούς Πελάτες, προβλέπεται επιπλέον ότι η Προσφορά Προμήθειας περιλαμβάνει *«σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας»* (άρθρο 28 παρ. 3γ ΚΠΗΕ).

Περαιτέρω, κατά την κατάρτιση και την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης Προμηθευτών - Πελατών, η αρχή της διαφάνειας εφαρμόζεται όσον αφορά στην τιμολόγηση και την αναπροσαρμογή των χρεώσεων προμήθειας. Συγκεκριμένα, το άρθρο 11 παρ. 2 του Κώδικα ορίζει ότι *«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»*. Περαιτέρω, 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 συνιστάμενα 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.

στ. 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».

Επιπλέον, το άρθρο 2 παρ. 5 του Παραρτήματος II ορίζει ότι «στ. Πρέπει να είναι σαφής η χρονική διάρκεια ισχύος των χρεώσεων που συμφωνείται, π.χ. σταθερές χρεώσεις για ένα (1) έτος. Ιδίως για συμβάσεις με διάρκεια πάνω από ένα έτος, πρέπει να περιλαμβάνεται διαφανής μεθοδολογία αναπροσαρμογής των χρεώσεων, απλή και κατανοητή στον Πελάτη.».

Συνεπώς, η θεσπιζόμενη με την Οδηγία 2009/72 αρχή της διαφάνειας έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο, μέσω της διάταξης του άρθρου 49 Ν. 4001/2011 αλλά και των ανωτέρω διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας, ως «γενική αρχή του δικαίου του καταναλωτή ηλεκτρικής ενέργειας», η οποία διαπνέει συνολικά τη συμβατική σχέση Προμηθευτών - Πελατών. Η εν λόγω αρχή συνδέεται άρρηκτα, αφενός με την απλότητα στην παροχή της πληροφόρησης, αφετέρου με την ευχερή κατανόηση του καταναλωτή σχετικά ιδίως με τους όρους τιμολόγησής τους. Επισημαίνεται ότι η συγκρότηση της αρχής της διαφάνειας στο ελληνικό δίκαιο αναγνωρίζει –κατά τρόπο απόλυτο– το δικαίωμα κάθε καταναλωτή να διαθέτει πρόσβαση σε πλήρη, σαφή και κατανοητή πληροφόρηση, ενώ κατανέμει το αντικειμενικό βάρος της απόδειξης της συνδρομής της ανωτέρω καίριας προϋπόθεσης εξ ολοκλήρου στον Προμηθευτή. Συνεπώς, σε περίπτωση επίκλησης από μέρους του καταναλωτή της αδυναμίας του να κατανοήσει τη διαμόρφωση του τιμολογίου του, εναπόκειται πλήρως στον Προμηθευτή να αποδείξει ότι έλαβε κάθε προσήκον μέτρο ώστε να διασφαλίσει ότι ο «μέσος καταναλωτής» είχε –υπό όρους πραγματικούς και λειτουργικούς– τη δυνατότητα να κατανοήσει το σχετικό ζήτημα. Σε διαφορετική

περίπτωση, θα δύναται να συνάγεται ότι ο καταναλωτής στερήθηκε του πλέον ουσιώδους δικαιώματός του, δηλαδή του δικαιώματος ελεύθερης επιλογής προμηθευτή, λόγω της ασαφούς και δύσληπτης «πληροφόρησης» που του παρείχε ο Προμηθευτής.

## **II. Διασφάλιση της πρακτικής αποτελεσματικότητας της αρχής της διαφάνειας**

*Επειδή, περαιτέρω η Οδηγία 2009/72 προδιαγράφει ως γενικό στόχο των Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας «[την] εξασφάλιση ότι οι πελάτες επωφελούνται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας των εθνικών αγορών, προαγωγή του ουσιαστικού ανταγωνισμού και βοήθεια στην εξασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών» (άρθρο 36).*

Περαιτέρω, το άρθρο 37 παρ. 1 ορίζει ότι η αρμόδια Αρχή για τη ρύθμιση της αγοράς του ηλεκτρισμού έχει, μεταξύ άλλων, το καθήκον « [...]

***θ) να παρακολουθεί το επίπεδο διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών χονδρικής, και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενεργείας προς τις υποχρεώσεις περί διαφάνειας:***

*ι) να παρακολουθεί τον βαθμό και την αποτελεσματικότητα της αγοράς και του ανταγωνισμού σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής, συμπεριλαμβανομένων των χρηματιστηρίων ηλεκτρικής ενεργείας, τις τιμές τους 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 [...]*

*ιδ) να βοηθά ώστε να εξασφαλίζεται, σε συνεργασία με άλλες εμπλεκόμενες αρχές, ότι τα μέτρα προστασίας των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων εκτίθενται στο παράρτημα I, είναι αποτελεσματικά και εφαρμόζονται·*

*ιε) 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·*

*ιστ) 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 I [...]*».

Προκειμένου δε για την αποτελεσματική ενάσκηση από τις Ρυθμιστικές Αρχές των συναφών αρμοδιοτήτων τους, το άρθρο 37 παρ. 4 της Οδηγίας 2009/72 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να μεριμνήσουν για τον εξοπλισμό των Ρυθμιστικών Αρχών με αρμοδιότητες κανονιστικού, ρυθμιστικού και κυρωτικού χαρακτήρα.

*Επειδή*, σε εναρμόνιση με τα οριζόμενα 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).

Περαιτέρω, βάσει των οριζόμενων στα άρθρα 22 και 24 Ν. 4001/2011, στη ΡΑΕ έχει ανατεθεί ο έλεγχος και η εποπτεία της λειτουργίας της αγοράς ενέργειας, για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού, την συμμόρφωση των ενεργειακών επιχειρήσεων με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που τους επιβάλλονται με το κείμενο πλαίσιο και την προστασία των Καταναλωτών, όπως αυτή εξειδικεύεται στον Νόμο και στον Κώδικα Προμήθειας.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά στην παρακολούθηση και την αποτελεσματική εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας, το άρθρο 22 παρ. 2 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 Ν. 4001/2011, όπως ήδη αναφέρθηκε, 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 παραγράφου 2 του άρθρου 48, καθώς και η παροχή αυτών σε εθνικό επίπεδο με τρόπο σαφώς συγκρίσιμο.»**

Συναφώς υπενθυμίζεται ότι, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 23 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. Επιπρόσθετα, κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 24 και 36 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.

Συνεπώς, αναντίρρητα συνάγεται ότι η ΡΑΕ διαθέτει ευρείες κανονιστικές, ρυθμιστικές και κυρωτικές αρμοδιότητες, τις οποίες δύναται να ασκεί, προκειμένου να διασφαλίσει την πλήρη εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας, η οποία συνιστά προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση από τους καταναλωτές του θεμελιώδους δικαιώματος τους για ελεύθερη επιλογή προμηθευτή και καθορισμό του συμβατικού προϊόντος - υπηρεσίας.

*Επειδή*, σε κάθε περίπτωση η ΡΑΕ δύναται με απόφασή της να ανακοινώνει τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύει και εφαρμόζει το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο (άρθ. 30 παρ. 4 ν. 4001/2011).

### **III. Η εφαρμογή της αρχής της διαφανούς πληροφόρησης στις σχέσεις μεταξύ Προμηθευτών – Πελατών Ηλεκτρικής Ενέργειας στην Ελλάδα: Συμπεράσματα της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας και πρωτοβουλίες για την ενδυνάμωση του Καταναλωτή.**

*Επειδή*, σύμφωνα με τα ανωτέρω, η εθνική νομοθεσία, σε συμμόρφωση με τις ενωσιακές επιταγές, θέτει το ζήτημα της διαφάνειας και της ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών, αφενός ως απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική άσκηση από τους καταναλωτές των δικαιωμάτων τους, αφετέρου ως αναγκαία συνθήκη υγιούς ανταγωνισμού στο επίπεδο της λιανικής αγοράς ενέργειας.

*Επειδή*, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας έχει γίνει αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών από καταναλωτές που διαμαρτύρονται σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης και εφαρμογής των τιμολογίων προμήθειας, επικαλούμενοι την αδυναμία κατανόησης της σχετικής μεθοδολογίας και, ενίοτε, την παραπλάνησή τους ως προς το πραγματικό κόστος που συνεπάγεται η από μέρους τους κατανάλωση ενέργειας. Η συχνότητα των εν λόγω αναφορών καταδεικνύει ότι η πλειονότητα των καταναλωτών αντιμετωπίζει σημαντικές δυσχέρειες ως προς τη δυνατότητα να κατανοήσει και να συγκρίνει τις προσφορές των Προμηθευτών, ώστε να προβεί στην πλέον συμφέρουσα ενημερωμένη επιλογή.

Το εν λόγω φαινόμενο της αυξανόμενης σύγχυσης των καταναλωτών και της αδυναμίας τους να προβαίνουν σε συνειδητές επιλογές ενδέχεται να αποθαρρύνει εν τέλει τους καταναλωτές από την άσκηση του δικαιώματος για επιλογή ή/και αλλαγή Προμηθευτή. Η εν λόγω εντεινόμενη αμφιβολία ή δυσπιστία των Καταναλωτών προς τους Προμηθευτές



και τις υπηρεσίες τους δύναται να θέσει σε κίνδυνο την εν γένει απελευθέρωση της ελληνικής αγοράς προμήθειας.

*Επειδή*, η ΡΑΕ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, οφείλει αφενός **να μεριμνά για τη λήψη μέτρων για την προστασία των καταναλωτών**, στην περίπτωση που η συγκρότηση και η εφαρμογή των τιμολογίων προμήθειας δεν συνάδει με τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις (άρθρα 3, 22, 24, 34-36, 48, 49, 51, 138 & 140 Ν. 4001/2011 και ο εν ισχύ Κώδικας Προμήθειας), αφετέρου να διασφαλίζει ότι η παροχή πληροφοριών από τους Προμηθευτές προς τους Πελάτες, διενεργείται κατά τρόπο σαφώς συγκρίσιμο σε εθνικό επίπεδο (άρθρο 49 παρ. 3 Ν. 4001/2011).

*Επειδή*, από τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα στην Αρχή, και συγκεκριμένα από τη συνεχή και αυξανόμενη ροή εγγράφων Καταγγελιών ή/και παραπόνων καταναλωτών (Σχετικό 8), έχει διαπιστωθεί ότι η πλειονότητα των προμηθευτών προσφέρει τιμολόγια τα οποία εμπεριέχουν και μεταβαλλόμενο τμήμα μέσω μηχανισμών αναπροσαρμογής («τιμολόγιο κυμαινόμενης χρέωσης»).

Ειδικά, ως προς το μεταβαλλόμενο τμήμα, έχει διαπιστωθεί ότι οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται ότι η προσφερόμενη χρέωση προμήθειας δεν έχει αποκλειστικά σταθερό χαρακτήρα αλλά υπόκειται σε συνεχή αναδιαμόρφωση, βάσει της διαρκούς εξέλιξης των μεγεθών της αγοράς. Περαιτέρω, οι εν λόγω καταναλωτές δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν τον βαθμό της έκθεσής τους στις τιμές της χονδρεμπορικής αγοράς, καθώς δεν υφίσταται μέριμνα για την πλήρη, αντικειμενική και ακριβή ενημέρωσή τους περί της συνήθους διακύμανσης των τιμών και των συναφών κινδύνων.

*Επειδή*, οι όροι της παροχής ενός καίριας σημασίας «δημόσιου αγαθού», δηλαδή της ηλεκτρικής ενέργειας, δεν νοείται να εμπεριέχουν ασάφειες και αοριστίες. Ειδικά, όσον αφορά στους οικιακούς καταναλωτές, οι οποίοι εμφανίζουν αυξημένη ευαισθησία στις διακυμάνσεις των τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, δεδομένου του αυξημένου ποσοστού των δαπανών του νοικοκυριού για την προμήθεια του εν λόγω αγαθού, θα πρέπει να τους καθίσταται σαφές εάν το τιμολόγιο που αποδέχονται εμπεριέχει και με ποιον τρόπο μεταβαλλόμενα τμήματα.

*Επειδή*, η διαπιστωθείσα πρακτική της παροχής τιμολογίων που βασίζονται κυρίως σε μεθοδολογία χρεώσεων, υποκειμένη σε ρήτρες αναπροσαρμογής, περιορίζει την ελευθερία επιλογής των καταναλωτών, καθώς δεν παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές, που

δεν επιθυμούν την ανάληψη οικονομικού κινδύνου, να συνάψουν σύμβαση σταθερής τιμής («σταθερό τιμολόγιο»).

*Επειδή*, για τους ανωτέρω λόγους, θεωρείται εύλογο να διαμορφώνουν όλοι οι προμηθευτές τουλάχιστον ένα σταθερό τιμολόγιο, για τους καταναλωτές Χαμηλής Τάσης που δεν επιθυμούν την ανάληψη κινδύνου από τη λειτουργία της χονδρεμπορικής αγοράς. Σαφώς, οι Προμηθευτές διαθέτουν πλήρη ελευθερία ως προς τη διαμόρφωση του εν λόγω σταθερού τιμολογίου. Εν προκειμένω, είναι προφανές ότι η υπόδειξη από μέρους της ΡΑΕ της ανάγκης να υφίσταται ένα προϊόν που να καλύπτει τις ευλόγως τεκμαιρόμενες ανάγκες του πολύ μεγάλου πληθυσμού των Πελατών ΧΤ, που διαθέτουν μόνο συμβατικούς-αναλογικούς μετρητές, σε καμία περίπτωση δεν εξικνείται του σημείου της παρέμβασης της Αρχής ως προς το ύψος του προσφερόμενου τιμολογίου. Πράγματι, ο καθορισμός της ανταγωνιστικής χρέωσης οφείλει να διαμορφώνεται κατά πλήρη συμβατική ελευθερία.

*Επειδή*, περαιτέρω, η Αρχή θεωρεί ότι, σε μια ορθώς λειτουργούσα αγορά, θα πρέπει να προσφέρονται επιλογές, οι οποίες να καλύπτουν τις ανάγκες όλων των κατηγοριών καταναλωτών, δηλαδή τόσο αυτών που επιθυμούν να συμμετέχουν και να εκτίθενται στις ευκαιρίες και τους κινδύνους της αγοράς ενέργειας όσο και αυτών που επιλέγουν να μην αναλαμβάνουν κινδύνους. Σε μια ιδανική δε αγορά οι προσφερόμενες επιλογές θα πρέπει να συναρτώνται κάθε φορά και να διαφοροποιούνται με το επίπεδο του αναλαμβανομένου κινδύνου κατ' επιλογή του καταναλωτή (ήτοι κλιμακούμενο επίπεδο κινδύνου).

*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.

*Επειδή*, έχει διαπιστωθεί ότι κάθε Προμηθευτής εφαρμόζει διαφορετική μεθοδολογία για τον υπολογισμό της όποιας αναπροσαρμογής της ανταγωνιστικής χρέωσης, επιλέγοντας μία ή περισσότερες διαφορετικές παραμέτρους του κόστους της χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και αποδίδοντας διαφορετικές κατά κανόνα ονομασίες στον εκάστοτε μηχανισμό. Κατά συνέπεια, υφίσταται ουσιαστική αδυναμία του καταναλωτή να συγκρίνει τις προσφερόμενες τιμές/τιμολόγια, ώστε να επιλέξει εκείνο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.

*Επειδή*, ως προς το εύρος διακύμανσης των τιμών του μεγέθους αναφοράς της ρήτρας αναπροσαρμογής των χρεώσεων προμήθειας, για το οποίο προβλέπεται η εφαρμογή του μηχανισμού (αναπροσαρμογής), παρατηρείται ότι –σε αρκετές περιπτώσεις προμηθευτών– αυτό έχει προσδιορισθεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο μηχανισμός να ενεργοποιείται σε σχεδόν μόνιμη βάση με κατεύθυνση την προσαύξηση της Χρέωσης Προμήθειας. Είναι προφανές ότι η συχνότητα ενεργοποίησης του μηχανισμού καταδεικνύει ότι το αναφερόμενο στη Σύμβαση Προμήθειας εύρος εγγυημένης τιμής έχει διαμορφωθεί σε επίπεδα μη συμβατά με τα τρέχοντα δεδομένα της αγοράς. Για το λόγο αυτό, τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης, οι Προμηθευτές φέρουν επαυξημένη ευθύνη για τη διασφάλιση της αναγκαίας διαφάνειας και επαληθευσιμότητας των ανταγωνιστικών χρεώσεων, καθώς και για την κατανόηση από πλευράς του καταναλωτή του βαθμού της έκθεσής του στη διακύμανση των τιμών στη πολυσύνθετη αγορά της ηλεκτρικής ενέργειας.

*Επειδή*, σε κάθε περίπτωση, η εφαρμογή της ρήτρας ή μηχανισμού αναπροσαρμογής θα πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί εύκολα να διαπιστώνεται από τον καταναλωτή η ορθότητα του υπολογισμού της επιπλέον χρέωσης. Στο πλαίσιο της διαφάνειας και της εύκολης επαλήθευσης της εφαρμογής μιας ρήτρας αναπροσαρμογής τιμής από τον τελικό καταναλωτή, θεωρείται σκόπιμο, αφενός να συσχετίζεται η εν λόγω ρήτρα με ένα σαφώς ορισμένο και δημοσιευμένο μέγεθος της αγοράς, αφετέρου να

ταυτίζεται το χρονικό διάστημα της εφαρμογής της ρήτρας με την περίοδο που αφορά ο Εκκαθαριστικός λογαριασμός κατανάλωσης.

*Επειδή*, κατά τη διεξαγωγή των σχετικών Δημόσιων Διαβουλεύσεων (Σχετ. 6 και 7), σημαντικό μέρος των Συμμετεχόντων στην αγορά Προμήθειας διατύπωσε την ανάγκη τυποποίησης των μεθοδολογιών ρητρών αναπροσαρμογής και απλοποίησής τους από τον Ρυθμιστή.

Συγκεκριμένα, αναγνωρίστηκε ότι «η ύπαρξη σύνθετων ρητρών αναπροσαρμογής, το αποτέλεσμα των οποίων καθορίζεται από διαφορετικές περιόδους εφαρμογής ανά προμηθευτή (ενδεικτικά: μήνας, τρίμηνο, κ.α.) και από ποικίλα και διαφορετικά κατά περίπτωση κέντρα κόστους της χονδρεμπορικής αγοράς (ενδεικτικά: ΟΤΣ, Απώλειες Δικτύου, Λογαριασμοί Προσαυξήσεων, ΜΜΚΘΣ, κ.α.), που παρουσιάζουν έντονη μεταβλητότητα σε μηνιαία βάση, καθιστούν δυσχερή την ολοκληρωμένη κατανόηση και συγκριτική ανάλυση εκ μέρους μερίδας του καταναλωτικού κοινού. Κατά συνέπεια, κρίνεται απαραίτητη η θεσμοθέτηση ενός σαφώς καθορισμένου πλαισίου αναφοράς εκ μέρους της Αρχής σας, με βασικούς στόχους: (i) Την απλούστευση των κανόνων υπολογισμού και εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής, (ii) Την τυποποίησή της με βάση την Οριακή Τιμή Συστήματος (ΟΤΣ), σύμφωνα με το σημερινό μοντέλο λειτουργίας της αγοράς και, αντίστοιχα, το μεσοσταθμικό κόστος της αγοράς της επόμενης ημέρας, κατά τη λειτουργία του Target Model, συνυπολογιζόμενων των απωλειών δικτύου, (iii) Την πρόβλεψη ενός κοινού πεδίου τιμών του ανώτατου ορίου της Οριακής Τιμής Συστήματος.

*Τα ανωτέρω θα διασφαλίσουν σε πολύ σημαντικό βαθμό τη βέλτιστη κατανόηση εκ μέρους του καταναλωτή της συγκριτικής επίπτωσης της ρήτρας αναπροσαρμογής στα τιμολόγια εκάστου προμηθευτή.»*

Περαιτέρω, αναγνωρίζεται ότι η συμμόρφωση με την αρχή της διαφάνειας «θα περιλάμβανε, συμπληρωματικά, υποχρεωτική παράθεση παραδειγμάτων υπολογισμού της χρέωσης αναπροσαρμογής με χρήση απολογιστικών μέσων μηνιαίων ΟΤΣ του παρελθόντος. Με τον τρόπο αυτό ο δυνητικός πελάτης θα αποκτούσε μια ένδειξη της τάξη μεγέθους των χρεώσεων που θα του είχαν επιβληθεί κατά το παρελθόν, πχ κατά τα τελευταία 3 χρόνια, βάσει των αντίστοιχων τιμών αγοράς και της μεθοδολογίας υπολογισμού του συγκεκριμένου προμηθευτή.»

*Επειδή*, περαιτέρω, υποστηρίχθηκε ότι «η μεθοδολογία θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ίδια σταθερά και επιβεβαιώσιμα μεγέθη για όλους τους Προμηθευτές».

*Επειδή*, κατά τη διαμόρφωση των εν λόγω **Κατευθυντηρίων Οδηγιών**, η Αρχή έλαβε υπόψη τις απόψεις των Προμηθευτών, όπως υποβλήθηκαν κατά τις Δημόσιες Διαβουλεύσεις, σχετικά με τη συμπερίληψη στην εξίσωση μεταβλητής που θα αντιστοιχεί σε πρόσθετες χρεώσεις που δύνανται να εφαρμοσθούν, σε συνέχεια της θέσπισης νέου νομοθετικού, διοικητικού ή -ρυθμιστικού μέτρου. Συνεπώς, παρέχεται στους Προμηθευτές η ευχέρεια να μετακυλίσουν στους Πελάτες την τυχόν πρόσθετη επιβάρυνση, που τους προκαλεί η θέσπιση –μέσω διοικητικού ή ρυθμιστικού μέτρου– ενός νέου είδους χρέωσης επί της προμήθειας ή/και κατανάλωσης ενέργειας, την οποία (θεσπιζόμενη νέα χρέωση) δεν μπορούσαν προφανώς να προβλέψουν κατά τον χρόνο της σύναψης της σύμβασης προμήθειας. Συναφώς διευκρινίζεται ότι προϋπόθεση της μετακύλισης της εν λόγω επιβάρυνσης συνιστά η συμπερίληψη του εν λόγω όρου στη σύμβαση προμήθειας.

*Επειδή*, η εν λόγω τυποποίηση και απλοποίηση των μεθοδολογιών ή/και των μηχανισμών αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας, αφενός θα ενισχύσει τη συγκρισιμότητα των σχετικών προσφορών, αφετέρου θα συμβάλλει στην επαύξηση του βαθμού διαφάνειας της αγοράς, προς όφελος τόσο των καταναλωτών, ιδίως δε των Μικρών Πελατών, όσο και των ίδιων των Προμηθευτών.

*Επειδή*, η εν λόγω τυποποίηση και απλοποίηση σε καμία περίπτωση δεν ισοδυναμεί ούτε και κατατείνει σε ορισμό τιμής αλλά αποσκοπεί στην παροχή γενικών κατευθύνσεων για την πρακτική αποτελεσματικότητα των αρχών της διαφάνειας, της συγκρισιμότητας και επαλήθευσης των εφαρμοζόμενων χρεώσεων.

Αναλυτικότερα, η ΡΑΕ προκρίνει την παροχή **Κατευθυντηρίων Οδηγιών** προς τους Προμηθευτές, προκειμένου να υιοθετήσουν ομοιόμορφη δομή στον τρόπο συγκρότησης των μηχανισμών αναπροσαρμογής στα τιμολόγια που προσφέρουν στους Μικρούς Πελάτες. Στην περίπτωση της αυτόβουλης υιοθέτησης από τους Προμηθευτές της προτεινόμενης από τη ΡΑΕ τυποποιημένης μορφής της Χρέωσης Προμήθειας, η Αρχή θα τεκμαίρει ότι τα σχετικά τιμολόγια πληρούν την προϋπόθεση της διαφάνειας.

*Επειδή*, στο πλαίσιο της υιοθέτησης από τη ΡΑΕ της ανωτέρω προσέγγισης, η Αρχή σταθμίζει ιδίως τις πραγματικές ανάγκες και τις υφιστάμενες τεχνικές δυνατότητες των καταναλωτών ΧΤ. Όσον αφορά στις πραγματικές ανάγκες των καταναλωτών, θεωρείται ότι οι Μικροί Πελάτες αποδίδουν μεγάλη σημασία στη σταθερότητα και την προβλεψιμότητα του κόστους της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας. Αντιθέτως, οι αιφνίδιες ή/και απότομες διακυμάνσεις των τιμών συνήθως επάγονται την αδυναμία ανταπόκρισης

των Πελατών και τη δημιουργία συσσωρευμένων χρεών. Όσον αφορά στις τεχνικές δυνατότητες, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι η πλειονότητα Πελατών ΧΤ διαθέτουν μόνον αναλογικούς μετρητές, των οποίων τα δεδομένα λαμβάνονται με οπτική διεπαφή. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω Πελάτες περιέρχονται αναγκαστικά σε «παθητική» θέση, μη δυνάμενοι να ενημερωθούν και να ανταποκριθούν εγκαίρως και προσηκόντως στη διακύμανση των τιμών της χονδρεμπορικής αγοράς, αναπροσαρμόζοντας την κατανάλωσή τους (βλ. και σημείο 49 του Προοιμίου της Οδηγίας 2019/944). Τα εν λόγω στοιχεία καθοδηγούν την κρίση της Αρχής ως προς τον προσδιορισμό του «εύλογου» επιπέδου έκθεσης των καταναλωτών αυτών στον κίνδυνο τιμών της αγοράς (βλ. και σημείο 37 του Προοιμίου της Οδηγίας 2019/944)

*Επειδή*, ως προς τις ρήτρες πρόωρης αποχώρησης, σημειώνεται ότι συνιστά κατεύθυνση του ενωσιακού πλαισίου να μην εφαρμόζονται στις συμβάσεις των οικιακών πελατών και των μικρών επιχειρήσεων (βλ. και άρθρο 12 παρ. 2 της υπό ενσωμάτωση Οδηγίας 2019/944). Σε κάθε περίπτωση, το μέγεθος της επιβαλλόμενης ρήτρας πρέπει να είναι αντίστοιχο της οικονομικής ζημίας που προκαλείται ευθέως στον Προμηθευτή, σε συνέχεια της αποχώρησης του Πελάτη από σύμβαση «σταθερού τιμολογίου», και να ορίζεται ως αντιστρόφως ανάλογο του χρόνου παραμονής του. Επιπρόσθετα, είναι σαφές ότι η πρόβλεψη της εν λόγω ρήτρας θα πρέπει να γνωστοποιείται στον καταναλωτή εκ των προτέρων και με πλήρη λεπτομέρεια. Όπως μάλιστα η νέα Οδηγία αναγνωρίζει: «(32) Διάφοροι παράγοντες σήμερα εμποδίζουν τους καταναλωτές να έχουν πρόσβαση, να κατανοούν και να ενεργούν βάσει των διαφόρων διαθέσιμων πηγών πληροφόρησης για την αγορά. Συνεπώς, θα πρέπει να βελτιωθεί η συγκρισιμότητα των προσφορών και να περιοριστούν στον μεγαλύτερο εφικτό βαθμό οι φραγμοί στην αλλαγή προμηθευτή, χωρίς να περιορίζονται αδικαιολόγητα οι επιλογές των καταναλωτών. (33) Οι μικρότεροι πελάτες εξακολουθούν να επιβαρύνονται άμεσα ή έμμεσα με πληθώρα τελών λόγω αλλαγής προμηθευτών. Τα εν λόγω τέλη δυσχεραίνουν την εκτίμηση του καλύτερου προϊόντος ή της καλύτερης υπηρεσίας και περιορίζουν το άμεσο οικονομικό πλεονέκτημα της αλλαγής προμηθευτή. Παρότι η κατάργηση των τελών αυτών θα μπορούσε ενδεχομένως να μειώσει τις επιλογές των καταναλωτών λόγω της εξάλειψης προϊόντων που βασίζονται στην επιβράβευση της πιστής πελατείας, ο περαιτέρω περιορισμός της χρήσης τους αναμένεται ότι θα βελτιώσει την ευημερία και τη συμμετοχή των καταναλωτών, καθώς και τον ανταγωνισμό στην αγορά».

*Επειδή*, σε ενωσιακό επίπεδο, υιοθετείται από τους Ρυθμιστές Ενέργειας η ανάληψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των προσφορών και των τιμών των ανταγωνιστικών χρεώσεων μέσω της κατάρτισης ενός συγκεκριμένου τύπου τιμολογίου, που προσφέρεται σε οικιακούς πελάτες και μικρές επιχειρήσεις<sup>1</sup>.

*Επειδή*, κατόπιν όλων των ως άνω, σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 30 παρ. 4 Ν. 4001/2011, η ΡΑΕ κρίνει σκόπιμη την έκδοση Κατευθυντηρίων Οδηγιών προκειμένου να καταστεί σαφής ο τρόπος με τον οποίον ερμηνεύει και εφαρμόζει το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, όσον αφορά ιδίως τις θεμελιώδεις αρχές της σαφήνειας, της απλότητας και της διαφάνειας.

## Για τους παραπάνω λόγους,

### Αποφασίζει:

Την εφαρμογή των παρακάτω Κατευθυντήριων Οδηγιών για τη διαφάνεια και την επαληθευσιμότητα των χρεώσεων στο ανταγωνιστικό σκέλος των τιμολογίων ΧΤ προς όφελος των Καταναλωτών

- 1. Την παροχή τουλάχιστον ενός σταθερού τιμολογίου ανά κατηγορία πελατών, προκειμένου για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, οι οποίοι ανήκουν στην κατηγορία των Μικρών Πελατών και δεν επιθυμούν την ανάληψη κινδύνου.**

Η ύπαρξη ενός σταθερού τιμολογίου εξασφαλίζει την προστασία των καταναλωτών που δεν επιθυμούν ή δεν έχουν την απαραίτητη εξοικείωση ώστε να αναγνωρίζουν και να αξιολογούν το ρίσκο της έκθεσής τους στον κίνδυνο τιμών της αγοράς, που τους μετακυλιέται από τον Προμηθευτή τους.

---

<sup>1</sup> Βλ. την Ολλανδική Αρχή (Authority for Consumers and Markets / ACM) : [https://www.acm.nl/sites/default/files/old\\_publication/publicaties/15991\\_informatievoorziening-energie-spelregels-en.pdf](https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/15991_informatievoorziening-energie-spelregels-en.pdf)

Βλ. και το παράδειγμα της Ιταλικής Ρυθμιστικής Αρχής «ARERA», που καθιέρωσε τον τύπο προσφορών «PLACET» (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) με την Απόφαση 555/2017/R/com. ([https://www.arera.it/allegati/com\\_stampa/17/170731eng.pdf](https://www.arera.it/allegati/com_stampa/17/170731eng.pdf)).

Το σταθερό κατά τα ανωτέρω τιμολόγιο διαμορφώνεται ελεύθερα από τον Προμηθευτή, με βάση τις αρχές της κοστοστρέφειας, της διαφάνειας, της απλότητας, της ίσης μεταχείρισης και της προστασίας των δικαιωμάτων όλων των καταναλωτών.

Για τους λόγους αυτούς, συστήνεται να διαθέτει κάθε Προμηθευτής, για κάθε κατηγορία Μικρών Πελατών του στη Χαμηλή Τάση (οικιακοί και μικρές επιχειρήσεις, βάσει των ορισμών της Οδηγίας), ένα **σταθερό τιμολόγιο**, απαλλαγμένο από ρήτρες αναπροσαρμογής των χρεώσεων (π.χ. Ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος, Ρήτρα CO<sub>2</sub>).

Η ελάχιστη διάρκεια ισχύος του εν λόγω τιμολογίου δεν μπορεί να είναι μικρότερη των έξι (6) μηνών από τη σύναψη της σύμβασης προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 28 παράγραφος 3 εδάφιο β' ΚΠΗΕ. Το εν λόγω σταθερό τιμολόγιο, εφόσον είναι ορισμένης διάρκειας, δύναται να τροποποιείται, σε περίπτωση επιβολής χρεώσεων από Ρυθμιστικές ή Νομοθετικές παρεμβάσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω. Σε διαφορετική περίπτωση, δύναται να τροποποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 30 ΚΠΗΕ. Στο σταθερό τιμολόγιο, δύναται να προβλέπεται ρήτρα πρόωρης αποχώρησης, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του παρόντος

## **2. Την τυποποίηση των ρητρών αναπροσαρμογής των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.**

### **2.1. Ονομασία Μηχανισμού Αναπροσαρμογής**

Συστήνεται η τυποποίηση του ονόματος των Μηχανισμών Προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας ως «Αναπροσαρμογή **x**», αναλόγως του μεγέθους **x** της αγοράς, το οποίο αποτελεί τη μόνη μεταβλητή της Χρέωσης Προμήθειας, και η διακύμανσή του οδηγεί στην ενεργοποίηση του Μηχανισμού Αναπροσαρμογής.

### **2.2. Κατάρτιση μηχανισμού αναπροσαρμογής στη βάση μοναδικού μεγέθους, με κατ' ελάχιστο ορισμένα χαρακτηριστικά**

Προς διευκόλυνση της συγκρισιμότητας των προσφορών, συστήνεται να ενεργοποιούνται οι ρήτρες αναπροσαρμογής των χρεώσεων προμήθειας βάσει της μεταβολής ενός και μόνο



μεγέθους της αγοράς ενέργειας, με την ευρύτερη έννοια, το οποίο θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- A. Να είναι εύλογα συσχετισμένο με το κόστος του Προμηθευτή.
- B. Να είναι σαφώς ορισμένο και αναγνωρίσιμο ως μέγεθος που προκύπτει από τη λειτουργία χρηματιστηριακών ενεργειακών αγορών και με συγκεκριμένη χρονική αναφορά.
- Γ. Να είναι εύκολα επαληθεύσιμο και προσβάσιμο από τον μέσο καταναλωτή
- Δ. Να ανακοινώνεται επίσημα και δημόσια σε τακτά χρονικά διαστήματα, ιδανικά σε ημερήσια και σε κάθε περίπτωση κατ' ελάχιστο με μηνιαία συχνότητα.
- Ε. Να μην υπόκειται σε εκκαθάριση, ώστε να αποτρέπονται διαρκείς απολογιστικές αναπροσαρμογές, οι οποίες εισάγουν δυσχέρειες παρακολούθησης και επαληθευσιμότητας από πλευράς των Καταναλωτών.

Το εν λόγω μέγεθος πρέπει να αποτελεί τη μοναδική μεταβλητή παράμετρο στη μεθοδολογία υπολογισμού της αναπροσαρμογής της χρέωσης προμήθειας. Στο πλαίσιο αυτό, ο μηχανισμός αναπροσαρμογής είναι μοναδικός ανά προσφερόμενο τιμολόγιο, και ει δυνατόν ενιαίος για όλα τα προσφερόμενα τιμολόγια του προμηθευτή στην εν λόγω κατηγορία τιμολογίων (Μικροί Πελάτες).

### 2.3. Παράμετροι Μηχανισμού – Τυποποίηση Μορφής Ρητρών Αναπροσαρμογής

Συστήνεται η υιοθέτηση της παρακάτω μορφής για τη μεθοδολογία υπολογισμού των ρητρών αναπροσαρμογής των χρεώσεων προμήθειας:

$$C(x) = \begin{cases} a * (x - L_l) + b, & x < L_l \\ 0, & L_l \leq x \leq L_u \\ a * (x - L_u) + b, & x > L_u \end{cases}$$

Όπου:

**C(x):** Μοναδιαίο κόστος του εκάστοτε μηχανισμού αναπροσαρμογής χρέωσης του κάθε μεγέθους **x**.

**x:** Ο μέσος όρος που λαμβάνει το κάθε μέγεθος αναφοράς της αγοράς για την περίοδο ελέγχου (t).

**$L_u$ :** Τιμή του μεγέθους αναφοράς πάνω από την οποία ενεργοποιείται ο μηχανισμός αναπροσαρμογής χρεωστικά προς τον Καταναλωτή.

**$L_l$ :** Τιμή του μεγέθους αναφοράς κάτω από την οποία ενεργοποιείται ο μηχανισμός αναπροσαρμογής πιστωτικά προς τον Καταναλωτή.

**$\alpha$ :** Συντελεστής Προσαύξησης, ο οποίος επιλέγεται ελεύθερα από τον Προμηθευτή. Είναι αριθμός μεγαλύτερος από το 0.

Οι μονάδες του μηχανισμού πρέπει να ορίζονται κατά τρόπο ώστε το γινόμενο  $a * (x - L_l)$  και το γινόμενο  $a * (x - L_u)$  να εκφράζονται τελικώς σε €/MWh

**$\beta$ :** Συντελεστής Προσαύξησης, ο οποίος επιλέγεται ελεύθερα από τον Προμηθευτή. Είναι αριθμός μεγαλύτερος ή ίσος από το 0 και εκφράζεται σε €/MWh.

Οι συντελεστές  **$\alpha$**  και  **$\beta$** , παρέχουν στον Προμηθευτή τη δυνατότητα ενσωμάτωσης κόστους που δύναται να προκύπτει από τη μεταβολή του βασικού μεγέθους  **$x$** , εν είδει πρόβλεψης.

Οι τιμές των  **$L_u$** ,  **$L_l$** ,  **$\alpha$**  και  **$\beta$**  **αποτυπώνονται στους όρους της Σύμβασης** και δύναται να μεταβληθούν αποκλειστικά με βάση τα οριζόμενα στις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και ειδικότερα σύμφωνα με το αρ. 28 παράγραφος 3 εδάφιο β και το άρθρο 30 αυτού για τους Μικρούς Πελάτες.

Σε περίπτωση που τυχόν ρυθμιστικές ή νομοθετικές παρεμβάσεις δύναται να εισάγουν νέα είδη πρόσθετων επιβαρύνσεων στην αγορά της προμήθειας, οι οποίες προκύπτουν κατόπιν της κατάρτισης της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα της πλήρους μετακύλισης του εν λόγω μη προϋπολογισθέντος κόστους στους πελάτες του, μόνο εφόσον σχετική πρόβλεψη έχει συμπεριληφθεί στους όρους της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω πιθανή διαφοροποίηση τιμολογίου κοινοποιείται στη ΡΑΕ και λαμβάνει χώρα μετά την παρέλευση ενός ημερολογιακού μήνα από την ημερομηνία κοινοποίησής της.

#### **2.4. Έννοια της περιόδου ελέγχου (t)**

Ως περίοδος ελέγχου νοείται η περίοδος που αφορά ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός κατανάλωσης, επί των τιμολογούμενων καταναλώσεων του οποίου εφαρμόζεται η ρήτρα αναπροσαρμογής χρεώσεων.

## 2.5. Διαφάνεια επί των προσφερόμενων χρεώσεων – Πίνακες Χρεώσεων

Συστήνεται οι όροι των μηχανισμών αναπροσαρμογής να αναγράφονται στους ίδιους πίνακες (ίδιο πεδίο) που αναγράφονται οι προσφερόμενες χρεώσεις και όχι μόνο εντός των Γενικών Όρων της σύμβασης προμήθειας. Για τον σκοπό της επίτευξης της μέγιστης δυνατής διαφάνειας και επαληθευσιμότητας των ρητρών, που τελικώς διαμορφώνουν τις ανταγωνιστικές χρεώσεις στα τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας, είναι αναγκαίο κάθε προμηθευτής να παρέχει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα :

(α) λεπτομερή πληροφόρηση για τον τρόπο διαμόρφωσης του μεγέθους  $x$ , βάσει του οποίου ενεργοποιείται ο εκάστοτε μηχανισμός αναπροσαρμογής, με παράθεση των πηγών που διέπουν την ανωτέρω διαμόρφωση, καθώς και σχετική παραπομπή (link) στους αρμόδιους φορείς.

(β) λεπτομερή πληροφόρηση για τους μηχανισμούς αναπροσαρμογής, κατ' ελάχιστο σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένης της ανάρτησης τυπικών παραδειγμάτων και μεθοδολογίας υπολογισμού τους.

(γ) διακριτή αναγραφή του μοναδιαίου κόστους (σε €/MWh ή €/kWh) των μηχανισμών αναπροσαρμογής επί του λογαριασμού κατανάλωσης (έναντι και εκκαθαριστικός).

## 2.6. Εύρος τιμών $L_u$ , $L_l$

Συστήνεται η διαμόρφωση ενός εύρους διακύμανσης των τιμών του μεγέθους  $x$  για το οποίο δεν προβλέπεται ενεργοποίηση του μηχανισμού αναπροσαρμογής (περιοχή ασφάλειας), το οποίο να είναι εύλογα συμβατό με τη διακύμανση των τιμών του μεγέθους  $x$ , 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.

### **3. Όροι ή/και τέλη που εφαρμόζονται σε περίπτωση αλλαγής Προμηθευτή (π.χ. σχετικών Ρητρών πρόωρης αποχώρησης): Ρητή συμπερίληψη**

Η επιβολή όρων, χρεώσεων ή άλλων τελών, που επιβάλλονται σε περίπτωση αλλαγής Προμηθευτή (ρήτρες πρόωρης αποχώρησης), πρέπει να προβλέπεται κατά τρόπο ρητό και διακριτό στη Σύμβαση Προμήθειας. Συστήνεται η σαφής αποτύπωση των σχετικών χρεώσεων πρόωρης αποχώρησης εκφρασμένη σε €, αναλόγως του μήνα αποχώρησης του πελάτη, σε μορφή πίνακα.

Οι εν λόγω «ρήτρες πρόωρης αποχώρησης» δύνανται να προβλέπονται μόνο στις συμβάσεις «σταθερού τιμολογίου», που συνάπτονται για προκαθορισμένη διάρκεια (συμβάσεις ορισμένου χρόνου)

Οι όποιες επιβαλλόμενες χρεώσεις πρέπει να είναι αναλογικές της άμεσης οικονομικής επιβάρυνσης του Προμηθευτή, την οποία θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδεικνύει όποτε του ζητηθεί.

Σε κάθε περίπτωση, και προκειμένου να μην αποτρέπονται εν τοις πράγμασι οι καταναλωτές από την άσκηση του θεμελιώδους δικαιώματός τους περί αλλαγής προμηθευτή, η επιβάρυνση τους από τις εν γένει «ρήτρες αποχώρησης» πρέπει να είναι αντιστρόφως ανάλογη του χρόνου εκπροσώπησης τους από τον Προμηθευτή και να βαίνει μειούμενη κατά τρόπο τέτοιο ώστε κατά τον τελευταίο μήνα της Σύμβασης Προμήθειας ορισμένου χρόνου, η προκύπτουσα χρέωση να έχει εκμηδενιστεί.

### **4. Ισοδύναμα μέτρα**

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν εκουσίως τα προτεινόμενα με την παρούσα Οδηγία μέτρα. Δύναται ωστόσο, εναλλακτικά να υιοθετήσουν άλλα ισοδύναμα μέτρα προς το σκοπό της εφαρμογής των βασικών αρχών της διαφάνειας της επαληθευσιμότητας και της συγκρισιμότητας καθώς και της τήρησης των διατάξεων του εθνικού και ενωσιακού πλαισίου που θεσπίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας.

### **5. Εφαρμογή των μέτρων της παρούσας απόφασης**

Η εκούσια υιοθέτηση από τους Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας των προτεινόμενων Κατευθυντήριων Οδηγιών της ΡΑΕ, ή η υιοθέτηση άλλων ισοδυνάμων μέτρων, κρίνεται εύλογο να πραγματοποιηθεί εντός διμήνου, από τη δημοσίευση της παρούσας Απόφασης στην ιστοσελίδα της Αρχής και στο πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, δεδομένου ότι εκκρεμεί η εξέταση καταγγελιών και αναφορών που έχουν υποβληθεί

ενώπιον της ΡΑΕ. Η Αρχή, κατά την εξέταση των σχετικών αναφορών / παραπόνων / καταγγελιών Καταναλωτών, καθώς και κατά την αξιολόγηση των στοιχείων που έχει συλλέξει ή έχουν περιέλθει σε γνώση της, θα λαμβάνει υπόψη της την υιοθέτηση των μέτρων αυτών προκειμένου για τη διαμόρφωση της κρίσης της περί της από μέρους των προμηθευτών τήρησης των αρχών της διαφάνειας, της επαληθευσιμότητας και της συγκρισιμότητας, καθώς και της τήρησης των λοιπών συναφών διατάξεων του κείμενου πλαισίου που θεσπίζουν δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας.

Η ΡΑΕ θα επανεξετάσει την εφαρμογή των εν λόγω Κατευθυντηρίων Οδηγιών και δύναται να προβεί στην αναθεώρησή τους, λαμβάνοντας υπόψη και τα νέα τυχόν δεδομένα που θα προκύψουν με τη λειτουργία των νέων Ενεργειακών Αγορών (Target Model) και την ευρεία χρήση «ευφών συστημάτων μέτρησης».

Η παρούσα Απόφαση δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως καθώς και στο «Πρόγραμμα Διαύγεια».

**Αθήνα, 27/02/2020**

**Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ**

**Δρ. Νικόλαος Γ. Μπουλαξής**