

ΠΡΟΣ:

Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας

- Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας, κ. Σ. Παπασταύρου
- Υφυπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας, κ. Ν. Τσάφο
- Γενική Γραμματέα Ενέργειας και Ορυκτών Πρώτων Υλών, κα. Δ. Παληαρούτα

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ)

- Αντιπρόεδρο Κλάδου Ενέργειας, κ. Δ. Φούρλαρη
- Διευθύντρια Ρύθμισης και Εποπτείας Αγορών Λιανικής, κα. Ε. Ιακωβίδου

Αρ. Πρωτ. ΕΣΠΕΝ 26017

Αθήνα, 25.10.2026

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση ΥΠΕΝ επί του σχεδίου νόμου με τίτλο «Βελτίωση του σχεδιασμού της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2024/1711 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2024 για την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2018/2001 και (ΕΕ) 2019/944 και λοιπές διατάξεις»

Αξιότιμοι κύριοι / Αξιότιμες κυρίες,

Με την παρούσα επιστολή, ο Σύνδεσμός μας επιθυμεί να τοποθετηθεί επί των άρθρων 6 και 8 του υπό διαβούλευση σχεδίου νόμου του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας με τίτλο: «Βελτίωση του σχεδιασμού της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2024/1711 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2024 για την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2018/2001 και (ΕΕ) 2019/944 και λοιπές διατάξεις».

Άρθρο 6 - Ελευθερία επιλογής προμηθευτή και προστασία πελατών κατά τη διάρκεια εκκρεμών καταγγελιών και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

Εισαγωγικά, ο Σύνδεσμός μας κρίνει ότι το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ΚΠΗΕ) χρήζει συμπλήρωσης για την αποτροπή της καταχρηστικής αξιοποίησης αυτού εκ μέρους των καταναλωτών, **και ενώ η προτεινόμενη διάταξη του άρθ. 6 του σχεδίου νόμου αποσκοπεί στην επίτευξη του εν λόγω σκοπού, δεν το επιτυγχάνει αποτελεσματικώς. Ως εκ τούτου, καθίσταται αναγκαία η τροποποίηση του άρθ. 6 σύμφωνα με τη διατύπωση που προτείνουμε κατωτέρω.**

Ειδικότερα, το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο παρέχει ήδη **επαρκή προστασία στους πελάτες από αποσύνδεση** (απενεργοποίηση μετρητή φορτίου ή παύση εκπροσώπησης) **λόγω αμφισβήτησης λογαριασμού**, βάσει του άρθ. 39 παρ. 8 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΚΠΗΕ), όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα με την υπ' αριθμ. ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/94417/1420 Υπουργική Απόφαση της 26.08.2026, σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθ. 45 και του Παραρτήματος ΙΙΙ του ΚΠΗΕ σχετικά με την επίλυση διαφορών και τις αρχές διαχείρισης αιτημάτων των καταναλωτών, αντίστοιχα.

Ωστόσο, ενώ οι ανωτέρω διατάξεις καλύπτουν ήδη τις απαιτήσεις της παρ. 2 του άρθρου 28α της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, όπως αυτό προστέθηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2024/1711, αναφορικά με την προστασία των πελατών από αποσύνδεση σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, **κρίνεται αναγκαία η συμπλήρωση του εθνικού κανονιστικού πλαισίου με κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή της καταχρηστικής αξιοποίησης της εν λόγω προστασίας εκ μέρους των καταναλωτών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ίδια παράγραφο του άρθρου 28α.**

Στο πλαίσιο αυτό, οι διατάξεις του υπό διαβούλευση σχεδίου νόμου θα πρέπει να λειτουργούν **συμπληρωματικά** προς τις υφιστάμενες διατάξεις του ΚΠΗΕ, χωρίς να δημιουργούν αντιφάσεις ή να περιπλέκουν περαιτέρω το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Ειδικότερα, οι προτεινόμενες ρυθμίσεις εγείρουν τα ακόλουθα ζητήματα ως προς τη σαφήνεια και την αποτελεσματικότητα του προβλεπόμενου πλαισίου προστασίας:

- Η πρόβλεψη σύμφωνα με την οποία η προστασία δεν δύναται να αφορά αίτημα ή παράπονο που έχει υποβληθεί περισσότερες από δύο (2) φορές στον Προμηθευτή ενδέχεται να έχει **αποτελέσματα αντίθετα προς τον επιδιωκόμενο σκοπό της αποτροπής καταχρήσεων**, καθώς ουσιαστικά επιτρέπει την εκ νέου ενεργοποίηση της προστασίας με τη δεύτερη υποβολή του ίδιου αιτήματος ή παραπόνου, ακόμη και αν αυτό έχει ήδη εξεταστεί και απαντηθεί.
- Οι προτεινόμενες διατάξεις δεν αντιμετωπίζουν επαρκώς το **ενδεχόμενο καταχρηστικής αξιοποίησης της προστασίας μέσω ταυτόχρονης ή, κυρίως, διαδοχικής προσφυγής του πελάτη** σε διαφορετικούς μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για την ίδια διαφορά, καθώς κάθε επιμέρους προσφυγή μπορεί να συνεπάγεται νέα ενεργοποίηση ή παράταση της προστασίας.
- Η απλή υποβολή ή πρωτοκόλληση καταγγελίας ή αιτήματος δεν θα πρέπει να συνεπάγεται αυτοδικαίως και άνευ ετέρου την αναστολή του δικαιώματος του Προμηθευτή να προχωρήσει στις προβλεπόμενες από το κανονιστικό πλαίσιο ενέργειες. Μία τόσο ευρεία προσέγγιση ενδέχεται να δημιουργήσει περιθώριο προσχηματικής ή καταχρηστικής ενεργοποίησης της σχετικής προστασίας και, παράλληλα, ανασφάλεια δικαίου ως προς τη συνδρομή και τη διάρκεια των προϋποθέσεων της αναστολής.
- Είναι αναγκαίο να γίνει σαφής διάκριση μεταξύ, αφενός, της υποβολής καταγγελίας σε φορέα με γενική εποπτική ή ελεγκτική αρμοδιότητα και, αφετέρου, της υπαγωγής συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς σε θεσμοθετημένη διαδικασία επίλυσής της. Η υποβολή καταγγελίας που δύναται να προκαλέσει εποπτικό έλεγχο της συμπεριφοράς ενός Προμηθευτή δεν θα πρέπει αφ' εαυτής να εξομοιώνεται με διαδικασία επίλυσης συγκεκριμένης διαφοράς ως προς το ύψος, τη νομιμότητα ή το απαιτητό οφείλης και, συνακόλουθα, να παράγει αυτομάτως ανασταλτικό αποτέλεσμα.
- Η αναφορά σε «**άλλον μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**» κρίνεται σκόπιμο να οριοθετηθεί είτε μέσω ρητής παραπομπής στους θεσμοθετημένους ή αναγνωρισμένους μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που εμπίπτουν στο άρθρο 26 της Οδηγίας 2019/944 είτε με τη θέσπιση σαφών και αντικειμενικών κριτηρίων προσδιορισμού τους. Ο Προμηθευτής πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει με ασφάλεια δικαίου **ποιοι φορείς και ποιες διαδικασίες ενεργοποιούν την προστασία, από ποιο χρονικό σημείο αυτή αρχίζει, με ποιο**

αποδεικτικό στοιχείο πιστοποιείται η επίληψη του αρμόδιου φορέα και τότε η προστασία παύει.

- Σε περίπτωση που ο αρμόδιος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών αποφασίσει να μην εξετάσει μια προσφυγή, επειδή αυτή κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή καταχρηστική, ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο, η **απουσία ρητής πρόβλεψης για την κοινοποίηση της σχετικής απόφασης** στα εμπλεκόμενα μέρη ενδέχεται να οδηγήσει στη διατήρηση της προστασίας μέχρι την παρέλευση της προβλεπόμενης προθεσμίας, ακόμη και για υποθέσεις που δεν τελούν υπό εξέταση από τον αρμόδιο φορέα.
- Θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ο τρόπος υπολογισμού της προθεσμίας εξέτασης της διαφοράς από τους αρμόδιους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, **ώστε να λαμβάνονται υπόψη όλα τα στάδια της σχετικής διαδικασίας**. Ενδεικτικά, σε αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνεται και το στάδιο της προηγούμενης υποβολής και εξέτασης παραπόνου μέσω της εφαρμογής myRAAEY, το οποίο αποτελεί προϋπόθεση για την προσφυγή στον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή.

Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω ζητημάτων και τη διασφάλιση της ουσιαστικής προστασίας των καταναλωτών, με παράλληλη αποτροπή της καταχρηστικής αξιοποίησής της, κρίνεται αναγκαία η σαφέστερη οριοθέτηση του **πεδίου εφαρμογής της προστασίας** και ο **καθορισμός αντικειμενικών και επαληθεύσιμων κριτηρίων για την ενεργοποίηση και τη λήξη της**.

Ειδικότερα, προτείνεται οι υπό διαβούλευση διατάξεις να τροποποιηθούν κατά τρόπο ώστε:

- Η προστασία του πελάτη από αποσύνδεση να περιορίζεται **αποκλειστικά στις χρεώσεις και τις οφειλές που αποτελούν το αντικείμενο του παραπόνου ή της διαφοράς** και να μην καταλαμβάνει άλλες, μη αμφισβητούμενες ή μεταγενέστερες ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Να μην αρκεί η απλή υποβολή ή πρωτοκόλληση καταγγελίας/αναφοράς, αλλά να **απαιτείται η παραδεκτή επίληψη του αρμόδιου φορέα επί της συγκεκριμένης διαφοράς**.
- Να **αποτρέπεται η καταχρηστική επανενεργοποίηση της προστασίας μέσω επανυποβολής ήδη εξετασθέντος και απαντηθέντος παραπόνου ή καταγγελίας ή μέσω νέας προσφυγής για την ίδια διαφορά**, εφόσον δεν γίνεται επίκληση σε νέα πραγματικά περιστατικά ή δεν προσκομίζονται νέα ουσιώδη στοιχεία.
- Να **προσδιορίζονται σαφώς και περιοριστικά οι φορείς και οι διαδικασίες** που δύνανται να ενεργοποιήσουν την προστασία.
- Να **καθορίζεται αντικειμενικά το χρονικό σημείο έναρξης της προστασίας**, καθώς και ο τρόπος απόδειξης και γνωστοποίησής του στον Προμηθευτή.
- Να **προβλέπεται σαφές χρονικό όριο ή συγκεκριμένο γεγονός λήξης της προστασίας**, περιλαμβανομένης της περίπτωσης απαραδέκτου, προδήλως αβάσιμης ή καταχρηστικής προσφυγής, καθώς και της άπρακτης παρέλευσης της προβλεπόμενης προθεσμίας εξέτασης. Η προστασία κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών να παύει σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις: (α) με την κοινοποίηση της απόφασης του αρμόδιου φορέα να **μην εξετάσει τη διαφορά**, (β) με τη **γνωστοποίηση της έκβασης της διαδικασίας**, ή (γ) με την **παρέλευση της προθεσμίας εξέτασης της διαφοράς** από τον αρμόδιο φορέα.

Δεδομένων των ανωτέρω, ο Σύνδεσμός μας προτείνει την ακόλουθη διατύπωση της σχετικής παραγράφου του υπό διαβούλευση άρθρου:

«8. Ειδικά για τους Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας, ο Προμηθευτής δεν καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας και δεν προβαίνει σε ενέργειες που οδηγούν σε αποσύνδεση του Πελάτη λόγω οφειλής, η οποία αποτελεί αντικείμενο συγκεκριμένης αμφισβήτησης ή διαφοράς στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) από την υποβολή παραπόνου στον Προμηθευτή, σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες και μέχρι τη γνωστοποίηση στον Πελάτη της έγγραφης και τεκμηριωμένης απάντησης του Προμηθευτή,

β) από την ημερομηνία κατά την οποία αποδεικνύεται η παραδεκτή υπαγωγή της συγκεκριμένης διαφοράς στον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή ή στην Ανεξάρτητη Αρχή Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή ως αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ), και έως την ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας.

Η απαγόρευση αποσύνδεσης της περ. β) παύει αυτοδικαίως:

αα) με την κοινοποίηση στα Μέρη της απόφασης του ανωτέρω φορέα ΕΕΔ περί μη εξέτασης ή απόρριψης της αίτησης εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς ως απαράδεκτης, προδήλως αβάσιμης ή καταχρηστικής,

ββ) με τη γνωστοποίηση στα μέρη της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης ή υποβολής πορίσματος, σύστασης ή πρότασης συμβιβαστικής επίλυσης, ή άλλης πράξης περάτωσης της υπόθεσης,

γγ) σε κάθε περίπτωση, με την άπρακτη παρέλευση της προβλεπόμενης προθεσμίας εξέτασης της υπόθεσης από τον φορέα ΕΕΔ.

Η προστασία της παρούσας παραγράφου περιορίζεται αποκλειστικά στις χρεώσεις και στις οφειλές που αποτελούν αντικείμενο της συγκεκριμένης αμφισβήτησης και δεν καταλαμβάνει μη αμφισβητούμενες, μεταγενέστερες ή άλλες ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη. Η υποβολή παραπόνου, αίτησης, καταγγελίας ή προσφυγής σε εποπτική ή ελεγκτική αρχή, η οποία δεν επιλαμβάνεται της επίλυσης της συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς, δεν ενεργοποιεί την προστασία της παρούσας παραγράφου. Η υποβολή παραπόνου στον Προμηθευτή ή η προσφυγή σε διαδικασία ΕΕΔ δεν θίγουν τα λοιπά συμβατικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, ιδίως την υποχρέωση του πελάτη για την εμπρόθεσμη εξόφληση μη αμφισβητούμενων ή μεταγενέστερων οφειλών του.

Η προστασία της παρούσας παραγράφου δεν εφαρμόζεται σε παράπονα, καταγγελίες, προσφυγές ή αιτήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς που αφορούν διαφορές που έχουν ήδη εξετασθεί και απαντηθεί, ή σε σχέση με τα οποία έχει επέλθει αυτοδικαίως η παύση της απαγόρευσης αποσύνδεσης, ή που επανυποβάλλονται χωρίς επίκληση νέων πραγματικών περιστατικών ή προσκόμιση νέων ουσιωδών στοιχείων.»

Άρθρο 8 - Διαχείριση κινδύνου από τους προμηθευτές

Η θέση του Συνδέσμου μας είναι ότι, σε αντιστοιχία με τις προβλέψεις του άρθρου 18α της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, όπως προστέθηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2024/1711, και λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹, οι διατάξεις του υπό διαβούλευση άρθρου θα πρέπει να εξουσιοδοτούν τη ΡΑΑΕΥ να διασφαλίζει ότι οι Προμηθευτές **διαθέτουν και εφαρμόζουν κατάλληλες στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου, χωρίς η ίδια να υπεισέρχεται στον καθορισμό των επιμέρους στρατηγικών τους.**

Στο πλαίσιο αυτό, η ΡΑΑΕΥ θα πρέπει να καθορίζει τις **γενικές αρχές, τα κριτήρια και τις ελάχιστες απαιτήσεις του σχετικού εποπτικού πλαισίου**, παρέχοντας παράλληλα στους Προμηθευτές την **αναγκαία ευελιξία** ως προς την επιλογή των μέσων, των πρακτικών και των εργαλείων που αξιοποιούν προκειμένου να συμμορφώνονται προς τις υποχρεώσεις τους. Ασφαλώς, η ΡΑΑΕΥ θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα **να ζητά από τους Προμηθευτές τις πληροφορίες και τα στοιχεία που είναι αναγκαία** για την άσκηση της εποπτικής της αρμοδιότητας αναφορικά με τα πλαίσια διαχείρισης κινδύνου που εφαρμόζουν.

Η εποπτική αξιολόγηση θα πρέπει να εστιάζει στην ύπαρξη **κατάλληλου πλαισίου διαχείρισης κινδύνου**, στη συνεπή εφαρμογή του και στην αποτελεσματικότητά του ως προς τον περιορισμό της έκθεσης των Προμηθευτών σε κινδύνους της αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, οι διαφορετικές μορφές αντιστάθμισης θα πρέπει να αξιολογούνται με **αντικειμενικά, αναλογικά και επαληθεύσιμα κριτήρια**, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τον κίνδυνο τιμών όσο και τον κίνδυνο ρευστότητας.

Παράλληλα, θα πρέπει: (α) να παρέχεται στους Προμηθευτές **ευελιξία αναπροσαρμογής των θέσεων αντιστάθμισης**, ανάλογα με τη μεταβολή της έκθεσής τους σε κινδύνους, ώστε να αποφεύγεται η υπεραντιστάθμιση, και (β) να αναγνωρίζεται η χρήση εργαλείων αντιστάθμισης συνδεδεμένων με άλλους δείκτες (**proxy hedging**) όταν η ρευστότητα των προϊόντων που συνδέονται με τον ελληνικό δείκτη είναι περιορισμένη. Επιπλέον, κρίνεται σκόπιμη η **ενίσχυση της ρευστότητας της ελληνικής προθεσμιακής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας**, προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση των Προμηθευτών σε εργαλεία αντιστάθμισης κινδύνου και να ενισχυθεί ο ανταγωνισμός στην αγορά.

Με εκτίμηση,

Κώστας Παπαμιχαήλ

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

¹ Σύσταση (ΕΕ) 2026/1009 της Επιτροπής, της 30ής Απριλίου 2026, σχετικά με τη διαχείριση κινδύνου από τους προμηθευτές, ιδίως σημεία 3, 8, 9 και 11.