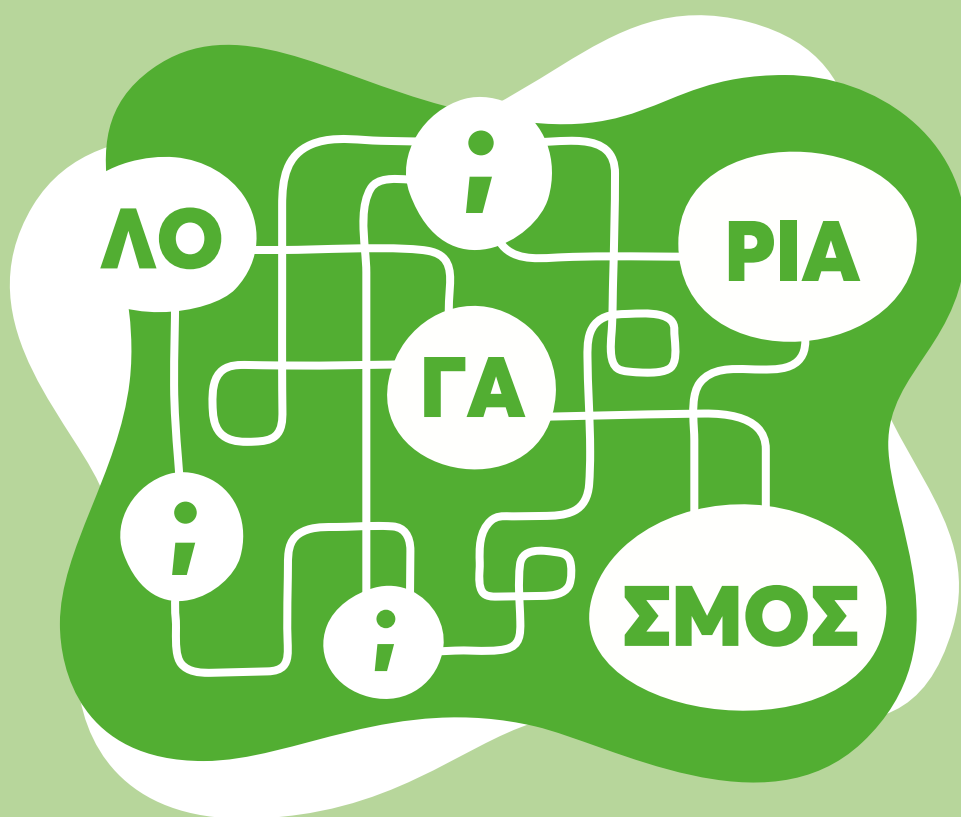


«Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα

ΣΥΝΟΨΗ

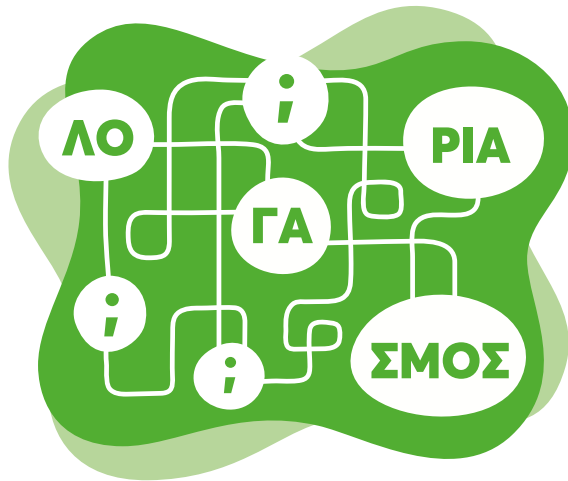
ΙΟΥΝΙΟΣ 2024



«Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα

ΣΥΝΟΨΗ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2024



Σε συνεργασία



Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδας

Αριστοτέλους 3
ΤΚ 54624 Θεσσαλονίκη
Τ: +30 2310 282829
Ε: info@gr.boell.org
W: www.gr.boell.org

Σε συνεργασία με:

- INZEB – Initialising Energy Balance towards Zero
- Ένωση Καταναλωτών – Η Ποιότητα της Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.)

Το παρόν αποτελεί σύνοψη της έκδοσης «Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα: προτάσεις επανασχεδιασμού (Δεκέμβριος 2023).

Στοιχεία Έκδοσης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:
Μιχάλης Γουδής

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ:
Αλίσ Κοροβέση, INZEB
Βίκυ Τζέγκα, Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.
Κυριακή Μεταξά, Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδας

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ, ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΣΥΝΟΨΗΣ:
Κυριακή Μεταξά

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ:
Ελένη Σαμαρά

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ:
Χρήστος Τσολερίδης (Oxhouse Design Studio)

Διατίθεται ηλεκτρονικά στο: www.gr.boell.org

Οι απόψεις που διατυπώνονται στο παρόν κείμενο δεν εκφράζουν κατ' ανάγκη την άποψη του εκδότη.

Το παρόν αποτελεί σύνοψη του έργου με τίτλο «Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα: προτάσεις επανασχεδιασμού με εκδότη το Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδας. Διατίθεται με άδεια Creative Commons Αναφορά Δημιουργού – Μη Εμπορική Χρήση – Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνές (CC BY-NC-SA 4.0).



Περιεχόμενα

«Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα: προτάσεις επανασχεδιασμού – Σύνοψη	4
Αποκωδικοποιώντας βασικές έννοιες γύρω από την ενέργεια και την προστασία των καταναλωτών	6
Τι σημαίνει «καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας;	6
Πώς μπορούν οι καταναλωτές να επωφεληθούν από τους καθαρούς λογαριασμούς;	7
Οι καθαροί λογαριασμοί έχουν νόημα και για τους προμηθευτές	8
Ισορροπία μεταξύ της προστασίας των καταναλωτών και του ανταγωνισμού της αγοράς	8
Τι συμβαίνει με τους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα σήμερα;	9
Βασικές αρχές για τον (επανα)σχεδιασμό καθαρών λογαριασμών που ενδυναμώνουν τους καταναλωτές	12

**«Καθαροί»
λογαριασμοί
ενέργειας
στην Ελλάδα:
προτάσεις
επανασχεδιασμού**

ΣΥΝΟΨΗ

Η μελέτη «Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας στην Ελλάδα: προτάσεις επανασχεδιασμού φιλοδοξεί να αναδείξει τον ρόλο που μπορεί να παίξει ο λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας για την ενδυνάμωση των πολιτών και να θέσει τις βάσεις για απλούστερους, πιο κατανοητούς, φιλικούς, περιεκτικούς και διαφανείς λογαριασμούς που θα ενθαρρύνουν τους πολίτες προκειμένου να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στην ενεργειακή μετάβαση. Παρουσιάζει εξειδικευμένες προτάσεις για πιο καθαρούς λογαριασμούς στην Ελλάδα ενώ περιλαμβάνει και πρακτικές συμβουλές για τον επανασχεδιασμό τους όπως κι ένα προτεινόμενο υπόδειγμα (παράρτημα), προκειμένου να αξιοποιηθούν στο μέγιστο οι δυνατότητές τους προς όφελος των καταναλωτών.

ΕΚΔΟΣΗ: «Καθαροί» λογαριασμοί
ενέργειας στην Ελλάδα - Προτάσεις
επανασχεδιασμού



Ειδικό
αφιέρωμα



Αποκωδικοποιώντας βασικές έννοιες γύρω από την ενέργεια και την προστασία των καταναλωτών

Αφετηρία για τη μελέτη αποτέλεσε η διαπίστωση της αδυναμίας των καταναλωτών να κατανοήσουν τους λογαριασμούς ενέργειας, ιδιαίτερα μετά τις πρωτοφανείς και καταγιστικές αλλαγές στον ενεργειακό σχεδιασμό και στην καθημερινότητα των πολιτών, τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα, ως συνέπεια διεθνών γεγονότων (π.χ. πανδημία COVID-19, εισβολή της Ρωσίας στην Ουκρανία). Ως εκ τούτου, μεγάλη έμφαση δόθηκε στην ενημέρωση των καταναλωτών γύρω από γενικότερα ζητήματα που αφορούν στον τομέα της ενέργειας αλλά και στην ενεργειακή μετάβαση. Γι' αυτό το λόγο, το πρώτο κεφάλαιο της μελέτης, με τίτλο «Λίγα λόγια για την αγορά ενέργειας, την ενεργειακή κρίση και την προστασία των καταναλωτών» δομείται από ερωταπαντήσεις που δίνουν με εύληπτο τρόπο πληροφορίες γύρω από τους φορείς που δραστηριοποιούνται στον τομέα της ενέργειας, τους τύπους διαθέσιμων τιμολογίων, τα αίτια της ενεργειακής κρίσης ιδιαίτερα σε σχέση με την ενεργειακή μετάβαση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Επιπλέον, το κεφάλαιο αυτό αποσκοπεί και στη θωράκιση των καταναλωτών μέσα από την ενημέρωσή τους για τα οφέλη της εξοικονόμησης ενέργειας, της αυτοπαραγωγής, αλλά και για τα δικαιώματά τους και τον ρόλο των ενώσεων καταναλωτών στην προστασία αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:
Λίγα λόγια για την αγορά ενέργειας, την ενεργειακή κρίση και την προστασία των καταναλωτών



Τι σημαίνει «καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας;

Η ενέργεια ως κοινωνικό αγαθό και καθολική υπηρεσία πρέπει να είναι προσιτή, προσβάσιμη και καθαρή για όλους τους καταναλωτές. Αυτό μεταφράζεται σε πιο απλούς, κατανοητούς, φιλικούς, περιεκτικούς και διαφανείς λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας.

- **Απλοί:** Λογαριασμοί των οποίων το περιεχόμενο είναι δομημένο και οπτικά σχεδιασμένο με τρόπο όχι πολύπλοκο, που ενθαρρύνει την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σχετικά με την παραγωγή και την κατανάλωση ενέργειας.
- **Κατανοητοί:** Λογαριασμοί που παρέχουν βασικές πληροφορίες με απλό τρόπο, σε απλή γλώσσα, ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση και η υπερπληροφόρηση των καταναλωτών.
- **Φιλικοί:** Λογαριασμοί που είναι σαφείς, ευανάγνωστοι και εύχρηστοι, αξιοποιώντας προσεκτικά επιλεγμένα μέσα για την παροχή πληροφοριών (π.χ., γραφήματα, διαδραστικές λειτουργίες, διαδικτυακά εργαλεία, κ.ά.).
- **Περιεκτικοί:** Λογαριασμοί που περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται ο καταναλωτής προκειμένου να προβεί σε ενημερωμένες επιλογές, να μπορεί να συγκρίνει μεταξύ των προσφορών των προμηθευτών και τελικά να ελέγχει την κατανάλωση και το κόστος της ενέργειας.

Οι καταναλωτές σε ποσοστό 85,3% απάντησαν πως βρίσκουν τους λογαριασμούς δυσνόητους και πολύπλοκους, με αποτέλεσμα να δυσκολεύονται να τους διαβάσουν και να τους κατανοήσουν λόγω του πλήθους των χρεώσεων που συμπεριλαμβάνονται. Μόνο το 13,05% απάντησε ότι κατανοούν τους λογαριασμούς.

Ένωση Καταναλωτών – Η Ποιότητα της Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.), έρευνα Μαρτίου-Μαΐου 2021

Οι καλοσχεδιασμένοι, διαφανείς και κατανοητοί λογαριασμοί ενέργειας αποτελούν βασικό εργαλείο για την πληροφόρηση των καταναλωτών στην ενεργειακή μετάβαση.

Οδηγία (ΕΕ) 2019/944 για την ηλεκτρική ενέργεια που ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο με τον Ν. 4986/2022

- **Διαφανείς:** Λογαριασμοί που περιέχουν διαφανή, σαφή, κατανοητή και περιεκτική πληροφόρηση για την τιμολόγηση, ώστε οι καταναλωτές να έχουν μεγαλύτερο έλεγχο του ενεργειακού κόστους και επίγνωση του τι πληρώνουν, και κατά συνέπεια να είναι σε θέση να απαιτούν μεγαλύτερη λογοδοσία εκ μέρους των προμηθευτών.

Οι καταναλωτές θα πρέπει πλέον να λαμβάνουν πληροφορίες στα τιμολόγια ενέργειας που θα τους επιτρέπουν να κατανοούν τις χρεώσεις, να συγκρίνουν καλύτερα τις προσφορές και να αλλάζουν ευκολότερα προμηθευτές, να γνωρίζουν το αποτύπωμα άνθρακα της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουν, να εκπαιδεύονται ως προς την εξοικονόμηση ενέργειας, να έχουν πρόσβαση σε διαφανείς πληροφορίες σχετικά με την τιμή και τη

δυνατότητα επαλήθευσης των χρεώσεων ενέργειας που πρέπει να πληρώσουν, όπως και τα επιμέρους στοιχεία τιμολόγησης.

Πώς μπορούν οι καταναλωτές να επωφεληθούν από τους καθαρούς λογαριασμούς;

Οι καθαροί λογαριασμοί ενέργειας μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην εκπαίδευση των καταναλωτών, ως πρώτο βήμα για την ενεργό συμμετοχή τους σε μια κοινωνικά δίκαιη ενεργειακή μετάβαση. Οι απλοί και κατανοητοί λογαριασμοί, σύμφωνα με ένα καθορισμένο πρότυπο, αυξάνουν τη δυνατότητα σύγκρισης και ελέγχου εκ μέρους των καταναλωτών. Επιπλέον, οι λογαριασμοί που περιλαμβάνουν μόνο χρεώσεις που σχετίζονται με την ενέργεια δεν είναι μόνο απλούστεροι και πιο κατανοητοί, αλλά και οικονομικά πιο προσιτοί και πιο εύκολο να πληρωθούν. Εάν σχεδιαστούν σωστά, οι λογαριασμοί μπορούν να αυξήσουν την ενεργειακή παιδεία των καταναλωτών, και σε συνδυασμό με τη χρήση έξυπνων μετρητών να τους προσφέρουν λύσεις διαχείρισης της ζήτησης,ⁱ βοηθώντας τους έτσι να εξοικονομήσουν ενέργεια και να μειώσουν το κόστος (π.χ., υιοθετώντας νέες συνήθειες). Εκτός από την εξοικονόμηση, οι λογαριασμοί μπορούν να προβάλλουν τα οφέλη της καθαρής ηλεκτρικής ενέργειας, τόσο περιβαλλοντικά όσο και οικονομικά. Έτσι, οι λογαριασμοί, ιδίως σε συνδυασμό με εφαρμογές, διαδικτυακά εργαλεία κλπ., μπορούν να χρησιμεύσουν ως σημείο αναφοράς για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την αυτοπαραγωγή, δηλαδή τη συμμετοχή στην παραγωγή ενέργειας αντί για την παθητική κατανάλωση, και τον ενεργό ρόλο των πολιτών στην καταπολέμηση της κλιματικής κρίσης μέσα από τη συμμετοχή στην ενεργειακή μετάβαση.

Οι καταναλωτές καλούνται να διαδραματίσουν ενεργό και κεντρικό ρόλο στις νέες ενεργειακές αγορές, ώστε να απολαμβάνουν τα οφέλη του ανταγωνισμού και της καθαρής ενέργειας, σύμφωνα με μια σειρά στρατηγικών κειμένων της ΕΕ, όπως η Δέσημη Μέτρων για την Καθαρή Ενέργεια, η στρατηγική για την Πράσινη Συμφωνία, και το σχέδιο REPowerEU

ⁱ Fit for the consumer? Do's and Don'ts of flexible electricity contracts, BEUC, 2019. Διαθέσιμο εδώ: <https://cutt.ly/aKi6bKT>

Οι καθαροί λογαριασμοί έχουν νόημα και για τους προμηθευτές

Οι καθαροί λογαριασμοί ενέργειας μπορούν να συμβάλουν στη λειτουργία μιας ουσιαστικά ανταγωνιστικής αγοράς ενέργειας, με βάση τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Δεδομένου ότι ο λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας χρησιμεύει ως βασικό μέσο επικοινωνίας μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ενέργειας, οι προμηθευτές μπορούν, επίσης, να ωφεληθούν από τον επανασχεδιασμό των λογαριασμών. Ακόμη, οι καθαροί λογαριασμοί θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα πολύτιμο εργαλείο για τους προμηθευτές ώστε να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες τους και να συμβάλουν στην προσπάθειά τους για εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση του κόστους. Αυτό θα μπορούσε να μεταφραστεί σε μειωμένο φόρτο ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών τους, λιγότερα αιτήματα διακανονισμού και λιγότερες οφειλές. Οι καθαροί λογαριασμοί μπορούν να συνδυαστούν με άλλες υπηρεσίες, είτε ψηφιακές (π.χ. εφαρμογές για έξυπνα σπίτια, ηλεκτρονική τιμολόγηση, έξυπνοι μετρητές, ειδική τηλεφωνική γραμμή κ.ά.), είτε με φυσική παρουσία (π.χ. επισκέψεις πόρτα-πόρτα, ημέρες ενημέρωσης κ.ά.) και να χρησιμεύουν ως μέτρα για την επίτευξη των δεσμεύσεων των προμηθευτών στο πλαίσιο των Καθεστώτων Επιβολής (Energy Efficiency Obligation Schemes).ⁱⁱ

Το 2006 ιδρύθηκε από την Energy UK η εθελοντική πρωτοβουλία Billing Code που θέτει μια σειρά εθελοντικών δεσμεύσεων για προμηθευτές οι οποίες υπερβαίνουν τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την άδεια λειτουργίας τους. Τα έξι μέλη της πρωτοβουλίας - British Gas (συμπ. της Scottish Gas), E.ON, EDF Energy, prower, ScottishPower και SSE - στέλνουν μαζί περισσότερους από 200 εκατομμύρια λογαριασμούς κάθε χρόνο.

Αναγνωρίζουν ότι απαιτούνται καλύτερες και σαφέστερες πληροφορίες για να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των πελατών, κι ως εκ τούτου δέχονται ανεξάρτητο και ενδεδειγμένο έλεγχο ετησίως γύρω από συγκεκριμένες δεσμεύσεις.

Energy UK, Κώδικας πρακτικής για ακριβείς λογαριασμούς (2018)

Ισορροπία μεταξύ της προστασίας των καταναλωτών και του ανταγωνισμού της αγοράς

Οι καθαροί λογαριασμοί μπορούν να επιτευχθούν μέσω ενός μείγματος μέτρων πολιτικής και εθελοντικών πρακτικών της αγοράς στο πλαίσιο του υγιούς ανταγωνισμού. Η σημασία του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας ως εργαλείου πληροφόρησης θα πρέπει να αποτελεί το σημείο εκκίνησης για κάθε παρέμβαση. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της ηλεκτρικής ενέργειας ως βασικό κοινωνικό (πρωτίστως) αγαθό και προϋπό-

ⁱⁱ Ενεργειακή φτώχεια στην Ελλάδα 2.0: Πολιτικές εξελίξεις και προτάσεις κοινωνικής καινοτομίας για την αντιμετώπιση της, Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδα, 2020. Διαθέσιμο εδώ: <https://cutt.ly/RKi46YO>

θεση για την κοινωνική ευημερία και την αξιοπρεπή διαβίωση των πολιτών, οι λογαριασμοί μέσω των κατάλληλων ρυθμιστικών παρεμβάσεων μπορούν να φέρουν ισορροπία μεταξύ της διασφάλισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών και της ενίσχυσης του υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ανάγκη για ένα τυποποιημένο και απλοποιημένο πρότυπο λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας έχει τεθεί και δοκιμαστεί από ακαδημαϊκούς φορείς, ενώσεις καταναλωτών, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, εθνικές και ευρωπαϊκές ρυθμιστικές αρχές. Πρωτοπόροι προμηθευτές έχουν, επίσης, κάνει ενέργειες προς την κατεύθυνση πιο καθαρών και κατανοητών λογαριασμών, ως μέσο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των καταναλωτών μέσα από παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών.

Τι συμβαίνει με τους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα σήμερα;

Ένα μεγάλο μέρος της μελέτης αφορά στην κατάσταση με τους λογαριασμούς ενέργειας σήμερα. Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται συνοπτικά οι προβλέψεις του θεσμικού πλαισίου που διέπει την τιμολόγηση σε συνάρτηση με το σχετικό ενωσιακό δίκαιο. Για παράδειγμα, πληροφορίες που θα πρέπει υποχρεωτικά να παρέχουν οι προμηθευτές στους πελάτες τους βάσει της αναδιατυπωμένης Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 για την ηλεκτρική ενέργεια είναι:

- **Η συνεισφορά κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μείγμα καυσίμων** του εκάστοτε προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος.
- **Πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις** όσον αφορά τουλάχιστον τις εκπομπές CO₂ που εκλύονται ως αποτέλεσμα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από το συνολικό μείγμα καυσίμων του προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος.

Ακολουθεί ανάλυση των επιμέρους χρεώσεων που συμπεριλαμβάνονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος, και ειδικότερα:

- **χρεώσεις που σχετίζονται με την εθνική στρατηγική για την ενεργειακή μετάβαση**, όπως το Ειδικό Τέλος Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ETMEAP)
- **χρεώσεις που σχετίζονται με την άσκηση κοινωνικής πολιτικής**, όπως οι Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ)

- **χρεώσεις υπέρ τρίτων**, δημοτικά τέλη, εθνική ραδιοτηλεόραση.

Παράλληλα, εξετάζονται η δυνατότητα προμήθειας καθαρής ενέργειας, η ενσωμάτωση συμβουλών εξοικονόμησης ενέργειας και εν γένει η διαφάνεια και φιλικότητα των λογαριασμών προς τους καταναλωτές.

Τα παραπάνω αναλύονται με στόχο να αποσαφηνιστεί η συμβολή της κάθε επιμέρους συνιστώσας στην τελική εικόνα του λογαριασμού που λαμβάνουν οι Έλληνες και οι Ελληνίδες πολίτες. Επιπλέον, στοιχεία από την ευρωπαϊκή ανάλυση «Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας για όλους τους πολίτες στην ΕΕ – ένα θέμα προς εξέταση, που αποσκοπεί στην καταγραφή της μορφής, της δομής και του περιεχομένου των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας στα κράτη-μέλη, συμβάλλουν σε μια θεώρηση του λογαριασμού στο ευρύτερο ευρωπαϊκό πλαίσιο.

«Καθαροί» λογαριασμοί ενέργειας για όλους τους πολίτες στην ΕΕ – ένα θέμα προς εξέταση



Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδας, INZEB, ΕΚΠΟΙΖΩ, με την υποστήριξη του BEUC

Τέλος, κάθε υποενότητα του κεφαλαίου περιλαμβάνει προτάσεις για τον επανασχεδιασμό των επιμέρους χρεώσεων προς την κατεύθυνση πιο καθαρών λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος. Όπως φαίνεται και στον ακόλουθο πίνακα, σε ορισμένες περιπτώσεις προτείνεται η εύρεση εναλλακτικών τρόπων είσπραξης χρεώσεων που δεν συνδέονται με την κατανάλωση ρεύματος. Αναλυτικότερα, για έναν καθαρό λογαριασμό που ενδυναμώνει τους καταναλωτές χρειάζεται:

ΕΤΜΕΑΡ

- ▷ Νομοθετική παρέμβαση, ώστε οι οικιακοί καταναλωτές να μην επιβαρύνονται δυσανάλογα από το ΕΤΜΕΑΡ σε σχέση με τους καταναλωτές της μεσαίας και υψηλής τάσης (μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις βιομηχανικής και εμπορικής χρήσης, βαριές βιομηχανίες όπως χαλυβουργία, κλωστοϋφαντουργία κλπ.), όπως συμβαίνει σήμερα.
- ▷ Αναστολή του ΕΤΜΕΑΡ για τους οικιακούς καταναλωτές καθ' όλη τη διάρκεια της κρίσης τιμών ενέργειας, με δεδομένη την οπισθοδρόμηση που παρατηρείται στην εθνική πολιτική για την ενέργεια και το κλίμα και τη στροφή προς τη χρήση ορυκτών καυσίμων (π.χ. λιγνιτικά κοιτάσματα, εισαγωγή υδροποιημένου ορυκτού αερίου, έρευνες υδρογονανθράκων).

ΥΚΩ

- ▷ Προτείνεται η χρηματοδότηση των ΥΚΩ από τον κρατικό προϋπολογισμό, καθώς στη χώρα μας αποτελούν εργαλείο άσκησης κοινωνικής πολιτικής, η οποία είναι κατ' εξοχήν ευθύνη και πεδίο δράσης του κράτους.
- ▷ Τα πλεονάσματα του Ειδικού Λογαριασμού ΥΚΩ που θα προκύψουν λόγω της προοδευτικής ολοκλήρωσης των έργων διασύνδεσης, θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν συμπληρωματικά με άλλες πηγές (π.χ. φορολόγηση υπερκερδών εταιρειών ενέργειας) για τον ανασχεδιασμό των ΥΚΩ, με τρόπο που θα εξασφαλίζει:
 - προσιτή ηλεκτρική ενέργεια, όπως συμβαίνει σήμερα με τα εκπτώτικα τιμολόγια (κοινωνικό τιμολόγιο, τιμολόγιο αλληλεγγύης, ενιαία τιμή για τα μη διασυνδεδεμένα νησιά),
 - πρόσβαση σε μια ελάχιστη ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας μέσω της αυτοκατανάλωσης (π.χ. ειδική ενίσχυση ευάλωτων καταναλωτών για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών στη στέγη, τη συμμετοχή σε ενεργειακές κοινότητες),
 - πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες εξοικονόμησης ενέργειας ουδέτερου κόστους για τα ευάλωτα νοικοκυριά.
- Παράλληλα, στοχευμένες δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας, π.χ. θερμομόνωση κατοικιών ευάλωτων νοικοκυριών, σε συνδυασμό με την ενίσχυση του πλαισίου των Καθεστώτων Επιβολής, εγκατάσταση μετρητών και συστημάτων διαχείρισης όπως και ενημερωτικές δράσεις μπορούν να συμβάλουν στη συρρίκνωση ενός μεριδίου της αγοράς που χαρακτηρίζεται ζημιογόνο απαντώντας, εν μέρει, στο κρίσιμο ζήτημα της ρευστότητας στην αγορά.

Χρεώσεις υπέρ τρίτων, δημοτικά τέλη, ΕΡΤ

- ▷ Η απόσχιση των χρεώσεων υπέρ τρίτων από τους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και η είσπραξή τους μέσα από ξεχωριστά κανάλια (π.χ. απευθείας, μέσω εφορίας).

Προμήθεια καθαρής ενέργειας

- ▷ Η ενσωμάτωση στους λογαριασμούς όλων των απαιτούμενων πληροφοριών σύμφωνα με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/944 για την ηλεκτρική ενέργεια (πληροφορίες για το συνολικό ετήσιο ενεργειακό μείγμα και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της συνολικής ηλεκτροπαραγωγής των προμηθευτών, για τις πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την ενέργεια που κατανάλωσε ο πελάτης).
- ▷ Ο εμπλουτισμός του εργαλείου σύγκρισης τιμών της ΡΑΑΕΥ με τα παραπάνω στοιχεία, όπως και η προσθήκη της δυνατότητας αναζήτησης και σύγκρισης «πράσινων τιμολογίων», ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν καλά ενημερωμένες αποφάσεις, στηρίζοντας παράλληλα την ανάπτυξη των ΑΠΕ.

Συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας

- ▷ Η ταχεία και καθολική αντικατάσταση των αναλογικών μετρητών με έξυπνους, ψηφιακούς μετρητές, προκειμένου να αρθούν όλοι οι περιορισμοί που εμποδίζουν τους προμηθευτές να συμμορφωθούν πλήρως με τις προβλέψεις της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 για την ηλεκτρική ενέργεια.
- ▷ Για μεγαλύτερη ακρίβεια στην καταμέτρηση των λογαριασμών, συστήνεται σε όλους τους προμηθευτές να δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να καταχωρούν τις ενδείξεις των υφιστάμενων μετρητών τηλεφωνικά ή διαδικτυακά.
- ▷ Εμπλουτισμός των λογαριασμών με σχετικές χρήσιμες πληροφορίες, όπως στοιχεία επικοινωνίας και συνδέσμους δικτυακών τόπων φορέων που προσφέρουν συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας, παραπομπή σε σχετικό σύνδεσμο του δικτυακού τόπου του προμηθευτή συνδυαστικά με σύντομες προτροπές, όπως για παράδειγμα η επιλογή να καταναλώσουν ηλεκτρικό ρεύμα όταν αυτό είναι φθηνότερο/καθαρότερο.

Διαφάνεια και φιλικότητα

- ▷ Υιοθέτηση ενός καθαρού πρότυπου λογαριασμού που περιλαμβάνει μόνο χρεώσεις σχετικές με την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος. Ειδικότερα, κρίνεται απαραίτητος ο εξορθολογισμός των χρεώσεων ΕΤΜΕΑΡ και ΥΚΩ, και η απόσχιση των χρεώσεων υπέρ των Δήμων και της ΕΡΤ από τους λογαριασμούς.
 - ▷ Ο σχεδιασμός, η μορφή και ο τρόπος με τον οποίο θα παρέχονται όλες οι πληροφορίες που χρειάζεται να γνωρίζει ο καταναλωτής, ώστε να λαμβάνει ενημερωμένες αποφάσεις γύρω από την ενέργεια και να επιτυγχάνει εξοικονόμηση ενέργειας και χρημάτων, θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο συνεργασίας ενός εύρους δημόσιων και ιδιωτικών φορέων της αγοράς, των καταναλωτών και των ενώσεων καταναλωτών, μέσω ερωτηματολογίων και κοινών δράσεων.
-

Βασικές αρχές για τον (επανα)σχεδιασμό καθαρών λογαριασμών που ενδυναμώνουν τους καταναλωτές

Στο πλαίσιο της μελέτης και με βάση τις παρακάτω αρχές (επανα)σχεδιασμού, σχεδιάστηκε και τίθεται στη διάθεση όλων των εμπλεκόμενων φορέων ένα πρότυπο καθαρού λογαριασμού (παράρτημα), το οποίο θα μπορεί να προσαρμόζεται στο αισθητικό του μέρος από τους προμηθευτές.

1

Όσο λιγότερα τόσο καλύτερα, καθώς οι πολλές πληροφορίες συχνά προκαλούν σύγχυση στον καταναλωτή. Οι λογαριασμοί θα πρέπει να περιλαμβάνουν τις ελάχιστες απαραίτητες πληροφορίες όπως ορίζονται ειδικότερα στο ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο, ωστόσο οι βασικές πληροφορίες δεν πρέπει να χάνονται μέσα σε έναν όγκο πληροφοριών.

2

Η ιεράρχηση των πληροφοριών είναι απαραίτητη για την ανάδειξη των βασικών στοιχείων που βοηθούν τον καταναλωτή και καθιστούν τον λογαριασμό συνοπτικό και διαφανή, σύμφωνα και με τις ευρωπαϊκές οδηγίες. Καθώς η πληροφόρηση αυτή θα μπορούσε να οδηγήσει σε παραπλανητικές πρακτικές, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να είναι ενήμερες και να προχωρούν στους ανάλογους συστηματικούς ελέγχους.

3

Οι πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή προμηθευτή και τη σύγκριση προσφορών θα πρέπει να είναι διακριτές, καθώς συμβάλλουν στη διαφάνεια της ενημέρωσης και ενδυνάμωσης του καταναλωτή. Δεδομένου ότι τα παραπάνω ενδέχεται να αντιβαίνουν στις εμπορικές πολιτικές των προμηθευτών ενέργειας, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές πρέπει να βρίσκονται σε εγρήγορση.

4

Η ταξινόμηση των πληροφοριών (οι πιο βασικές πληροφορίες στην πρώτη σελίδα, ή/και μια επεξηγηματική συνοδευτική επιστολή που να επισυνάπτεται στον λογαριασμό ρεύματος) και προσεκτικά επιλεγμένες τεχνικές οπτικοποίησης (π.χ. γραφήματα αντί για πίνακες) βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση από τους περισσότερους καταναλωτές.

5

Τα καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία μπορούν να καταστήσουν έναν λογαριασμό απλό και προσιτό. Ταυτόχρονα, η υπηρεσία λήψης έντυπου λογαριασμού θα πρέπει να διατηρηθεί ως επιλογή, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι ψηφιακά αναλφάβητοι και ευάλωτοι καταναλωτές δεν θα υστερούν σε πληροφόρηση.

6

Η χρήση κατανοητής και απλής γλώσσας από όλα τα τμήματα και τα μέσα επικοινωνίας του προμηθευτή ενέργειας καθιστά την επικοινωνία μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών πιο σαφή και ομαλή.

7

Τα πλεονεκτήματα της καθαρής ενέργειας και της ενεργειακής απόδοσης θα πρέπει να παρουσιάζονται μέσα από δεδομένα σχετικά με το αποτύπωμα άνθρακα από το συνολικό μείγμα ενέργειας του προμηθευτή, το προφίλ κατανάλωσης ενέργειας των χρηστών, αλλά και μέσα από απλές συμβουλές, γραμμές επικοινωνίας, εύχρηστα ηλεκτρονικά εργαλεία κ.ά., για το πώς επιτυγχάνεται εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση του κόστους.

8

Οι χρεώσεις που σχετίζονται αποκλειστικά με την ενέργεια θα πρέπει να εμφανίζονται στους λογαριασμούς παράλληλα με σαφείς πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο αναλύονται. Χρειάζεται να βρεθούν άμεσα εναλλακτικές λύσεις για την είσπραξη χρεώσεων τρίτων που δεν σχετίζονται με την ενέργεια (π.χ. δημοτικοί φόροι, έμμεσοι φόροι, έξοδα εθνικής τηλεόρασης κ.ά.), ώστε να απλοποιηθούν οι λογαριασμοί και να μειωθεί η επιβάρυνση των καταναλωτών.

9

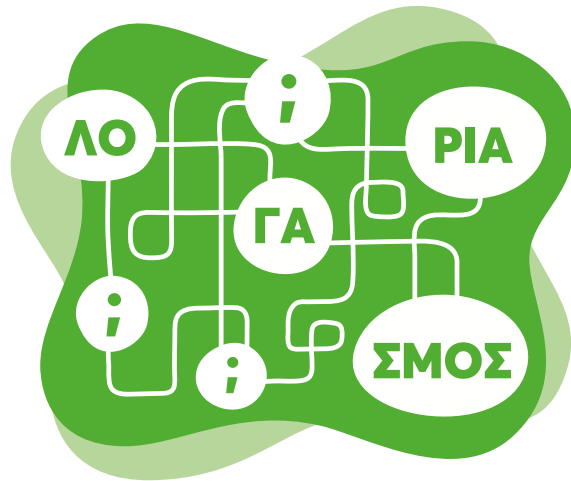
Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας επανασχεδιασμού των λογαριασμών ρεύματος θα πρέπει **να επιδιώκεται η στενή συνεργασία** μεταξύ των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων της αγοράς, των καταναλωτών και των ενώσεων καταναλωτών, για παράδειγμα μέσω ερωτηματολογίων και κοινών δράσεων.

10

Η αποτελεσματικότητα του λογαριασμού θα πρέπει να αξιολογείται συνεχώς μέσω της παρακολούθησης των αντιδράσεων των καταναλωτών, π.χ. ανάλυση παραπόνων/κλήσεων πελατών, διεξαγωγή ερευνών κλπ.



⇒ **Μπορείτε να μελετήσετε το υπόδειγμα εδώ**





Ίδρυμα Χάινριχ Μπελ Ελλάδας

Αριστοτέλους 3

ΤΚ 54624 Θεσσαλονίκη

T: +30 2310 282829

E: info@gr.boell.org

W: www.gr.boell.org