

Σύστημα υποβολής παραπόνων της ΡΑΑΕΥ και Ενεργειακός Διαμεσολαβητής – Η προστασία του καταναλωτή στην ενέργεια.

Γνωρίζετε ότι αν έχετε πρόβλημα με τον λογαριασμό ρεύματος ή φυσικού αερίου, μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από τη ΡΑΑΕΥ; Η Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ) προσφέρει μια υπηρεσία υποβολής παραπόνων από τους καταναλωτές προς τους Παρόχους Ενέργειας και τους Διαχειριστές Δικτύων, καθώς και τις υπηρεσίες του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή, ώστε να διασφαλίσει δίκαιη αντιμετώπιση για όλους

- **Υπηρεσία παραπόνων ΡΑΑΕΥ – Δικαιώματα και ενδυνάμωση καταναλωτή**

- ▶ **Τι είναι η υπηρεσία παραπόνων της ΡΑΑΕΥ;**

Είναι ένας μηχανισμός ενδυνάμωσης των καταναλωτών, όπου οι πολίτες μπορούν να καταθέσουν, υπό την εποπτεία της ΡΑΑΕΥ, παράπονα και καταγγελίες προς τους Παρόχους Ενέργειας και τους Διαχειριστές Δικτύων για ζητήματα ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου.

- ▶ **Αφορά προβλήματα όπως:**

- Λανθασμένους λογαριασμούς & υπερχρεώσεις.
 - Αυθαίρετες χρεώσεις ή ρήτρες από παρόχους.
 - Διακοπή ρεύματος ή αερίου χωρίς ειδοποίηση.
 - Καθυστερήσεις σε συνδέσεις ή αλλαγές παρόχου.

- **Ενεργειακός διαμεσολαβητής και εξωδικαστική επίλυση διαφορών**

- ▶ **Τι είναι ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής;**

- Είναι ένας ανεξάρτητος μηχανισμός διαμεσολάβησης που βοηθά καταναλωτές και εταιρείες ενέργειας να επιλύσουν διαφορές εξωδικαστικά.
 - Στόχος του είναι η δίκαιη επίλυση διαφορών, χωρίς χρονοβόρες νομικές διαδικασίες.
 - Δρα ως ουδέτερος διαμεσολαβητής και βοηθά σε θέματα όπως υπερχρεώσεις & μη διαφανείς πρακτικές τιμολόγησης, παραβίαση συμβολαίων παροχής ενέργειας, προβλήματα με αλλαγή παρόχου ή καταγγελία σύμβασης.

Energy Explainers

► **Πώς βοηθά ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής;**

- Εξετάζει τις αναφορές και επικοινωνεί με τον πάροχο ενέργειας.
- Ενθαρρύνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.
- Προτείνει λύσεις που σέβονται τα δικαιώματα των καταναλωτών.

► **Ποια είναι τα οφέλη για τους καταναλωτές;**

- Ταχεία επίλυση διαφορών χωρίς δικαστικά έξοδα.
- Προστασία από αθέμιτες πρακτικές των παρόχων.
- Διαφάνεια & δικαιοσύνη στην αγορά ενέργειας.

Η ΡΑΑΕΥ και ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής διασφαλίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, προσφέροντας λύσεις και προστασία από καταχρηστικές πρακτικές στην ενέργεια.

Smart Tip: Βρείτε τα εργαλεία υποβολής παραπόνων (MYRAE) και ενεργειακής διαμεσολάβησης (ENOMOS), στην ιστοσελίδα της ΡΑΑΕΥ:

<https://www.raaey.gr/energeia/ergaleia-ypovolis-paraponwn/>

Decorative wavy lines in shades of red and grey at the bottom of the page.