MyRAE: ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στα πλαίσια των μετασχηματιζόμενων ενεργειακών αγορών, αλλά και της ιδιαίτερα οικονομικά κρίσιμης περιόδου που διανύουμε κατά την οποία οι αυξήσεις των τιμών ενέργειας- τόσο του φυσικού αερίου όσο και της ηλεκτρικής ενέργειας- προκαλούν αυξανόμενη ανησυχία στους καταναλωτές και στην αγορά, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), που έχει ως κύρια αρμοδιότητα την εποπτεία της εγχώριας αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς της, αλλά και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, ανακοίνωσε στις **13 Σεπτεμβρίου 2021** την έναρξη λειτουργίας μίας νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας – My.RAE.gr- που δίνει τη δυνατότητα αφενός δυναμικής ενημέρωσης, υποστήριξης και απάντησης σε αιτήματα των καταναλωτών ιδιαίτερα σε θέματα σχετικά με τη διαφάνεια των τιμολογίων και χρεώσεων των εταιρειών, τους όρους προμήθειας και την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ενέργειας και αφετέρου δικής της παρέμβασης – αν χρειαστεί- με τα ρυθμιστικά ή κυρωτικά εργαλεία της σκοπεύοντας

με τον τρόπο αυτό να διασφαλίσει αποτελεσματικότερα τα δικαιώματα των καταναλωτών, αλλά και να αναβαθμίσει το ρόλο της.

I. ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΡΑΕ

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας είναι μία Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή, η οποία συστήθηκε με το ν. 2773/1999 στα πλαίσια εναρμόνισης με τις Οδηγίες 2003/54/ΕΚ και 2003/55/ΕΚ για τον ηλεκτρισμό και το φυσικό αέριο και λειτουργεί σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης (Π.Δ. 139/2001, ΦΕΚ 121/Τ.Α'/18.6.2001).

Οι αρμοδιότητές της είναι κυρίως γνωμοδοτικές, παρακολούθησης και ελέγχου της αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς, ενώ έχει αποφασιστικό ρόλο σε πολλά θέματα όπως τη χορήγηση αδειών άσκησης ενεργειακών δραστηριοτήτων, την παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας και της ασφάλειας του ενεργειακού εφοδιασμού της χώρας, τη λήψη ρυθμιστικών μέτρων για την εύρυθμη λειτουργία των ενεργειακών αγορών και την προστασία των καταναλωτών.

II. MyRAE

Αποτελεί μία αυτόνομη ηλεκτρονική πλατφόρμα όπου οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση είτε μέσω του κεντρικού ιστότοπου της Αρχής είτε απευθείας (https://my.rae.gr) και μπορούν να δημιουργούν μία προσωπική σελίδα μέσω της οποίας έχουν πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες. Κυρίως παρέχεται με εύκολο τρόπο η δυνατότητα εγγραφής και αποστολής Αιτήματος όπου οι καταναλωτές μπορούν να διατυπώνουν τα προβλήματα και τα παράπονα που έχουν σε σχέση με τους Διαχειριστές Δικτύων και τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου. Η πλατφόρμα παρέχει παράλληλα τη δυνατότητα chat, ανταλλαγής εγγράφων, επικοινωνίας μεταξύ των καταναλωτών και των εταιρειών, καθώς και αποτύπωσης και παρακολούθησης της εξέλιξης των αιτημάτων.

III. ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα λαμβάνει το κάθε Αίτημα με τα προβλήματα ή παράπονα που θέτει, όπως αυτά σε σχέση με τους όρους προμήθειας ενέργειας, τη διαφάνεια και τους όρους των τιμολογίων και των χρεώσεων, την τακτική παροχή ενέργειας, την ασφάλεια εφοδιασμού, την ποιότητα των υπηρεσιών και το προωθεί αυτόματα στον αντίστοιχο αποδέκτη, ενώ παρέχει πληροφόρηση στην ΡΑΕ για τα στοιχεία και την εξέλιξη του αιτήματος.

Επιπλέον οι καταναλωτές και οι επαγγελματίες του τομέα αυτού μπορούν να λαμβάνουν εξειδικευμένες ενημερώσεις για τις δημόσιες διαβουλεύσεις, αλλά και τις ανακοινώσεις της ΡΑΕ ή και να συμμετέχουν σε έρευνες ικανοποίησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από την Αρχή, τους Διαχειριστές Δικτύων και τους παρόχους ενέργειας.

Η Αρχή, μέσω της ανάλυσης των σχετικών στατιστικών δεδομένων που παράγει η εφαρμογή, μπορεί να έχει σαφή και πλήρη εικόνα για το είδος των προβλημάτων και παραπόνων που καταθέτουν οι καταναλωτές, το βαθμό ανταπόκρισης των εταιρειών, το χρόνο επίλυσης των αιτημάτων από τις εταιρείες και το βαθμό ικανοποίησης των καταναλωτών από την επίλυση των θεμάτων τους, ενώ μέσω των πορισμάτων στα οποία καταλήγει από τα τηρούμενα στατιστικά στοιχεία και τους δείκτες έχει τη δυνατότητα παρέμβασης με ρυθμίσεις ή κυρώσεις στους παρόχους ενέργειας.

IV. ΣΤΟΧΟΙ

Το νέο αυτό ψηφιακό «εργαλείο» έχει ως στόχο κυρίως - μέσω της παροχής εύχρηστης, άμεσης και δυναμικής ενημέρωσης και απάντησης σε οποιοδήποτε ερώτημα ή αίτημα των καταναλωτών, της πρόσβασης σε κάθε πληροφορία, ακόμη και την πιο εξειδικευμένη, και της οργάνωσης της επικοινωνίας των καταναλωτών με τους συμμετέχοντες στην αγορά - την προάσπιση των δικαιωμάτων και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών ενέργειας, αλλά και την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Αρχής.

Ελεονώρα Αναγνώστου
Δικηγόρος
D.E.A. Droit Economique et Social
Université Paris IX - Dauphine