



**ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ
ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΡΙΤΟ

ΜΕΡΟΣ Ι

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Ε.Ε. Παρ. ΙΙΙ(Ι)
Αρ. 5801, 19.5.2023

Κ.Δ.Π. 149/2023

Αριθμός 149

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΣ (ΝΟΜΟΙ 130(Ι) ΤΟΥ 2021 ΚΑΙ 224(Ι) ΤΟΥ 2022)
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΡ. 02/2023

ΔΗΛΩΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Η Ανώτερη Διοίκηση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχουν τα άρθρα 5, 9, 22, 23 και 26 των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2021 και 2022, εκδίδει την παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση που αφορά τη Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογία Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.

Η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση θα αναφέρεται ως «Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογία Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή».

Η Ανώτερη Διοίκηση της ΡΑΕΚ λαμβάνοντας υπόψη:

- Τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμους του 2021 και 2022 (Ν. 130(Ι)/2021), και ειδικότερα:
 - Το άρθρο 119(3)(α), σύμφωνα με το οποίο οι οικιακοί πελάτες δικαιούνται να συμμετέχουν σε συστήματα μαζικής αλλαγής προμηθευτή,
 - Το άρθρο 119(3)(β), σύμφωνα με το οποίο η ΡΑΕΚ καθορίζει με ρυθμιστική απόφασή της το πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο οι προμηθευτές δύναται να παρέχουν τη δυνατότητα μαζικής αλλαγής προμηθευτή, το οποίο θα διασφαλίζει την εξαίρεση οποιωνδήποτε ρυθμιστικών ή διοικητικών φραγμών στη μαζική αλλαγή προμηθευτή και τη μεγαλύτερη δυνατή προστασία των καταναλωτών έναντι καταχρηστικών πρακτικών,
- Την Οδηγία 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουνίου 2019 σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2009/72/ΕΕ και ειδικότερα:
 - Το Κεφάλαιο ΙΙΙ «Ενίσχυση της Θέσης και Προστασία των Καταναλωτών» άρθρο 12 (5), σύμφωνα με το οποίο οι οικιακοί πελάτες δικαιούνται να συμμετέχουν σε συστήματα μαζικής αλλαγής προμηθευτή. Προς τούτο τα κράτη μέλη εξαλείφουν όλους τους ρυθμιστικούς ή διοικητικούς φραγμούς στη μαζική αλλαγή προμηθευτή παρέχοντας παράλληλα ένα πλαίσιο που εξασφαλίζει τη μεγαλύτερη δυνατή προστασία στους καταναλωτές έναντι καταχρηστικών πρακτικών,
- Τους εν ισχύ Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες,

και επίσης λαμβάνοντας υπόψη:

- Το Προσχέδιο Ρυθμιστικής Απόφασης που εκδόθηκε από τη ΡΑΕΚ σχετικά με το υπό αναφορά θέμα, το οποίο δημοσιεύθηκε στις 23 Δεκεμβρίου 2022 στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας, στην ιστοσελίδα της ΡΑΕΚ και σε μέσα μαζικής ενημέρωσης οπότε και τέθηκε σε διαβούλευση και κλήθηκαν τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα να υποβάλουν σχόλια, ενστάσεις ή/και παραστάσεις εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων από την ημερομηνία της δημοσίευσης (ήτοι έως και την 20 Ιανουαρίου 2023),
- Τα σχόλια, ενστάσεις ή/και παραστάσεις που υποβλήθηκαν από ενδιαφερόμενους επί του Προσχεδίου Ρυθμιστικής Απόφασης, όπου η ΡΑΕΚ στο πλαίσιο πλήρους διαφάνειας με σχετική της Ανακοίνωση, ημερομηνίας 15 Φεβρουαρίου 2023, ανάρτησε στην ιστοσελίδα της Γενικό Πίνακα στον οποίο καταγράφηκαν τα συγκεντρωτικά σχόλια, ενστάσεις ή/και παραστάσεις που λήφθηκαν,
- Την ανάλυση των αποτελεσμάτων της διαβούλευσης, όπου η ΡΑΕΚ στα πλαίσια πλήρους διαφάνειας, με σχετική της Ανακοίνωση, ημερομηνίας 19 Μαΐου 2023, ανάρτησε στην ιστοσελίδα της Γενικό Πίνακα στον οποίο καταγράφηκαν οι θέσεις της ΡΑΕΚ επί όλων των υπό αναφορά συγκεντρωτικών σχολίων, ενστάσεων ή/και παραστάσεων που λήφθηκαν κατά τη διαβούλευση,

και αφού διαπίστωσε ότι:

- Στην παρούσα φάση δεν υπάρχει πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο οι προμηθευτές δύναται να παρέχουν τη δυνατότητα μαζικής αλλαγής προμηθευτή σε οικιακούς πελάτες,

και εκτιμώντας ότι:

- Υπάρχει ανάγκη καθορισμού του ρυθμιστικού πλαισίου μαζικής αλλαγής προμηθευτή, μέσω του οποίου οι προμηθευτές δύναται να παρέχουν τη δυνατότητα μαζικής αλλαγής προμηθευτή και το οποίο θα διασφαλίζει την εξάλειψη οποιωνδήποτε ρυθμιστικών ή διοικητικών φραγμών στη μαζική αλλαγή προμηθευτή, και θα καθορίζει:
 - τον τρόπο λειτουργίας των σχημάτων μαζικής αλλαγής Προμηθευτή,
 - τους ρόλους και αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων, της επιχείρησης προμήθειας και των τελικών πελατών,
 - σημαντικούς κανόνες που διέπουν τη διαπραγμάτευση μεταξύ των φορέων που λαμβάνουν μέρος στα σχήματα αυτά, καθώς και
 - θέματα εξασφάλισης μεγαλύτερης δυνατής προστασίας στους καταναλωτές έναντι καταχρηστικών πρακτικών,

ΑΠΟΦΑΣΙΣΕ

1. Την έκδοση της Ρυθμιστικής Απόφασης με τίτλο «Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογία Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή» όπως αυτή επισυνάπτεται στο Προσάρτημα.
2. Ότι η παρούσα Ρυθμιστική Απόφαση τίθεται σε εφαρμογή από την ημέρα δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας.

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΥΠΡΟΥ (ΡΑΕΚ)

ΟΙ ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΙ ΤΟΥ 2021 ΚΑΙ 2022 Ν.130(Ι)/2021

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΡ. 02/2023

Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογία Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή

19 Μαΐου 2023

Περιεχόμενα

1	Συντμήσεις και Ορισμοί	5
2	Οργάνωση του πλαισίου Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή	5
3	Σχέση Διοργανωτή Σχήματος με Καταναλωτές	6
4	Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Διοργανωτή Σχήματος	7
5	Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Προμηθευτές	7
6	Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Καταναλωτές	7
7	Σχέση Προμηθευτών με Καταναλωτές μετά τη σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας	8
8	Πληροφοριακό σύστημα και υπηρεσίες Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος.....	8
9	Κανόνες διενέργειας Μειοδοτικού Διαγωνισμού από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος	10
10	Κανόνες σύγκρισης τιμών από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος για τα τρέχοντα τιμολόγια των Προμηθευτών.....	11
11	Έλεγχος Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος από τη ΡΑΕΚ	12

1 Συντημήσεις και Ορισμοί

1.1 Για τους σκοπούς της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης, θα ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί:

- α. «Βαθμολογία Αξιοπιστίας» νοείται η επίδοση του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος κατά την εφαρμογή μίας ομοιόμορφης μεθοδολογίας αξιολόγησης του από την ΡΑΕΚ. Τα κριτήρια αξιολόγησης περιλαμβάνουν διάφορες παραμέτρους ελέγχου, όπως αξιοπιστία, συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα στη διαχείριση ποιότητας, βαθμός επιτυχίας σε παλιότερα Σχήματα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, αριθμός παραπόνων Καταναλωτών, κ.α. Κάθε παράμετρος μπορεί να λαμβάνει τιμές από 0% (κάκιση επίδοση) έως 100% (βέλτιστη επίδοση), οπότε η τελική Βαθμολογία Αξιοπιστίας του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος υπολογίζεται ως ο σταθμισμένος μέσος όρος των επιμέρους παραμέτρων ελέγχου, όπου οι συντελεστές στάθμισης καθορίζονται με Απόφαση της ΡΑΕΚ.
- β. «Διοργανωτής Σχήματος» νοείται ο φορέας που αναλαμβάνει τη συλλογική εκπροσώπηση ενός μεγάλου αριθμού Καταναλωτών, ήτοι του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή και μεσολαβεί στις σχέσεις μεταξύ του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος και των Καταναλωτών.
- γ. «Ετικέτα Πληροφοριών Τιμολογίου» νοείται ο σαφής και κατανοητός κατάλογος των βασικών χαρακτηριστικών του εκάστοτε τιμολογίου, σε πίνακα ή σε άλλο μορφότυπο, ώστε να είναι δυνατή η απευθείας σύγκριση με τα βασικά χαρακτηριστικά άλλων τιμολογίων.
- δ. «Ευάλωτοι Πελάτες» νοούνται οι Πελάτες, όπως αυτοί καθορίζονται με Διάταγμα του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, δυνάμει του άρθρου 129 του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου του 2021 (Ν.130(Ι)/2021).
- ε. «Ιστορικό Τιμολόγιο» νοείται το τιμολόγιο που έχει δοθεί σε υφιστάμενους πελάτες ενός Προμηθευτή, αλλά δεν είναι πλέον διαθέσιμο σε νέους πελάτες που εκδηλώνουν ενδιαφέρον να εκπροσωπηθούν από τον εν λόγω Προμηθευτή.
- στ. «Οικιακός Πελάτης» ή «Καταναλωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο «οικιακός πελάτης» από τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 (Ν.130(Ι)/2021). Οι οικιακοί πελάτες που συμμετέχουν σε ένα Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή μπορεί να ανήκουν σε μία κοινή ομάδα ή να είναι ανεξάρτητοι από την ομάδα αυτή αλλά όλοι να οργανώνονται κεντρικά από έναν φορέα/ διοργανωτή.
- ζ. «Μειοδοτικός Διαγωνισμός» νοείται η διαγωνιστική διαδικασία κατά την οποία ο Προμηθευτής που υποβάλλει έγκυρη προσφορά με τη χαμηλότερη δυνατή τιμή κερδίζει και επομένως έχει τη δυνατότητα να συνάψει σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Καταναλωτή στα πλαίσια του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.
- η. «Μερική προβολή» νοείται η προβολή μόνο των τιμολογίων που δύναται να αλλάξει ή να συνάψει σύμβαση ο Καταναλωτής μέσω της υπηρεσίας σύγκρισης τιμών του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος.
- θ. «Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος» νοείται ο εξειδικευμένος σε θέματα λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρισμού φορέας, ο οποίος παρέχει υπηρεσίες για λογαριασμό των Διοργανωτών Σχήματος, ώστε να βοηθήσει τους Καταναλωτές που συμμετέχουν σε κάθε Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή να επιτύχουν καλύτερη συμφωνία επιλέγοντας έναν κοινό Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας.
- ι. «Προμηθευτής» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου του 2021 (Ν.130(Ι)/2021).
- ια. «Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή» νοείται η συγκρότηση ενός κατάλληλου αριθμού Καταναλωτών προκειμένου να επιτευχθεί η Μαζική Αλλαγή Προμηθευτή.

2 Οργάνωση του πλαισίου Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή

2.1 Το γενικό πλαίσιο της Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή οργανώνεται ως ακολούθως:

- α. Οι Καταναλωτές οργανώνονται σε μία ομάδα (Σχήμα) προκειμένου να εξασφαλίσουν μια συμφωνία για την από κοινού προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Οι Καταναλωτές εκδηλώνουν το σχετικό ενδιαφέρον τους σε έναν Διοργανωτή Σχήματος.
- β. Ο Διοργανωτής Σχήματος αναλαμβάνει τη συλλογική εκπροσώπηση των εν λόγω Καταναλωτών, ήτοι του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, και μεσολαβεί στις σχέσεις μεταξύ του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος και των Καταναλωτών, προκειμένου ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος να παρέχει τη τεχνογνωσία λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρισμού και τη διοικητική υποστήριξη υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την επιτυχή ολοκλήρωση της Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.
- γ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος είναι εξειδικευμένος και καταρτισμένος σε θέματα λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρισμού και συνεπώς εργάζεται για λογαριασμό της ομάδας Καταναλωτών λαμβάνοντας υπόψη την αθροιστική κατανάλωση τους, για να εξασφαλίσει μία όσο το δυνατόν καλύτερη συμφωνία για την προμήθεια της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουν.

- δ. Οι Προμηθευτές καλούνται από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος να συμμετάσχουν σε μία Μειοδοτική Δημοπρασία, όπου ο Προμηθευτής που υποβάλλει τη χαμηλότερη προσφορά κερδίζει και δύναται να συνάψει σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τους Καταναλωτές.
- ε. Οι Καταναλωτές αποφασίζουν αν θα προβούν ή όχι στην αλλαγή Προμηθευτή, όταν λάβουν εξατομικευμένη προσφορά απευθείας από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος ή μέσω του Διοργανωτή Σχήματος. Μέχρι να κοινοποιήσουν την τελική τους απόφαση στον Προμηθευτή, δεν έχουν καμία υποχρέωση αλλαγής Προμηθευτή. Ωστόσο, εάν αποφασίσουν να προχωρήσουν σε αλλαγή Προμηθευτή, υποχρεούνται στη σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον νέο Προμηθευτή τους.

3 Σχέση Διοργανωτή Σχήματος με Καταναλωτές

3.1 Ο Διοργανωτής Σχήματος οφείλει να:

- α. Καταρτίζει και να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους Καταναλωτές με σαφή και διαφανή τρόπο για τον σκοπό του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή παρέχοντάς τους σαφές χρονοδιάγραμμα για το προτεινόμενο Σχήμα και τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσουν για τη συμμετοχή τους.
- β. Διασφαλίζει ότι τα στοιχεία που λαμβάνουν οι Καταναλωτές είναι ακριβή και όχι παραπλανητικά.
- γ. Λαμβάνει υπόψη τυχόν προτιμήσεις των Καταναλωτών για το είδος τιμών, τη μέθοδο πληρωμής και τον χρόνο/περίοδο πληρωμής.
- δ. Ενημερώνει τους Καταναλωτές για τη φύση της προσφοράς, εάν δηλαδή οι τελευταίοι είναι σε θέση να λάβουν την καλύτερη συμφωνία ή μία καλύτερη συμφωνία από το τρέχον τιμολόγιο τους με σκοπό τη μείωση του κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης, πρέπει να καθίστανται σαφή τα κριτήρια αξιολόγησης του επιλεγέντος τιμολογίου καθώς και το ποσοστό της δυνητικής εξοικονόμησης, το οποίο ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το καταναλωτικό προφίλ των Καταναλωτών.
- ε. Ενημερώνει τους Καταναλωτές ότι ανάλογα με τον νέο Προμηθευτή τους ενδέχεται να μην συνεχίσουν να λαμβάνουν την έκπτωση του τρέχοντος τιμολογίου τους.

στ. Εφαρμόζει συγκεκριμένες και σαφείς διαδικασίες για τις εξής περιπτώσεις:

- Επίλυση ζητημάτων ή καταγγελιών πελατών κατά τη διάρκεια λειτουργίας του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, ορίζοντας συγκεκριμένο εκπρόσωπο για άμεση επικοινωνία με τους Καταναλωτές.
 - Αλλαγή Προμηθευτή στην περίπτωση που οι Καταναλωτές έχουν ανεξόφλητες οφειλές στον τρέχοντα Προμηθευτή τους.
 - Επικοινωνία με Ευάλωτους Πελάτες.
- ζ. Ενημερώνει τους Καταναλωτές για την ενδεχόμενη αμοιβή του, προτού οι τελευταίοι συμφωνήσουν στην ένταξή τους στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή. Η αμοιβή αυτή επιμερίζεται απευθείας στους Καταναλωτές που συμμετέχουν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή και μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα κόστη:
- νομικά κόστη, δηλαδή το κόστος για την παροχή νομικών συμβουλών για το συγκεκριμένο Σχήμα,
 - κόστη λειτουργίας, όπως π.χ. κόστη που σχετίζονται με τη διοίκηση, την πληροφορική, το μάρκετινγκ και τη δημοσιότητα, κόστος προσωπικού για την παροχή εξυπηρέτησης πελατών, κ.α.
 - κόστος υπηρεσιών Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος, εφόσον απαιτείται σχετική συνεργασία με το Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.

3.2 Οι Καταναλωτές που επιθυμούν να ενταχθούν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή οφείλουν να υποβάλλουν συγκεκριμένα στοιχεία στο Διοργανωτή Σχήματος. Τα στοιχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- όνομα, διεύθυνση κατοικίας και στοιχεία επικοινωνίας,
- τρέχον τιμολόγιο και τρέχων Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας,
- χρονική διάρκεια τρέχουσας σύμβασης και ποσό τέλους πρόωρης αποχώρησης, εφόσον υφίσταται,
- ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας,
- ποσό και είδος έκπτωσης εάν υφίσταται, όπως έκπτωση συνέπειας πληρωμών, έκπτωση λόγω ένταξης σε Ειδική Οικιακή Διατίμηση, έκπτωση λόγω μη-λήψης έντυπων λογαριασμών κατανάλωσης, ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο,
- επιθυμητός τρόπος πληρωμής,
- ληξιπρόθεσμο ανεξόφλητο ποσό που οφείλουν οι Καταναλωτές στον τρέχοντα Προμηθευτή τους, εφόσον υφίσταται,
- εκδήλωση ενδιαφέροντος Καταναλωτών για την απόκτηση πράσινου τιμολογίου, και

- ύπαρξη ή μη εγκατάστασης αυτοπαραγωγής στον χώρο του Καταναλωτή (π.χ. φωτοβολταϊκό σύστημα σε στέγη κτιρίου).

4 Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Διοργανωτή Σχήματος

- 4.1 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να διαμεσολαβεί μεταξύ του Διαχειριστή Σχήματος και των Προμηθευτών με σαφώς καθορισμένες και αμερόληπτες διαδικασίες.
- 4.2 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δύναται να διαθέτει κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα για την εξυπηρέτηση των Καταναλωτών, του Διοργανωτή Σχήματος και των Προμηθευτών, τόσο πριν την διαγωνιστική διαδικασία επιλογής Προμηθευτή όσο και μετά από αυτήν.

5 Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Προμηθευτές

- 5.1 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να διαθέτει την απαραίτητη τεχνογνωσία για τη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρισμού ώστε να διαπραγματεύεται κατάλληλα με τους Προμηθευτές με σκοπό την επίτευξη της καλύτερης δυνατής συμφωνίας, λαμβάνοντας υπόψη την αθροιστική κατανάλωση του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.
- 5.2 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να προσκαλέσει είτε έναν περιορισμένο αριθμό Προμηθευτών με βάση συγκεκριμένα κριτήρια όπως το μέγεθος, η αξιοπιστία και πιθανώς η χρηματοοικονομική επάρκεια, είτε όλους τους ενεργούς Προμηθευτές που δεν υπόκεινται σε ρυθμιζόμενες διατιμήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους ή χρηματοοικονομικής επάρκειας.
- 5.3 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος επιλέγει εάν θα προκηρύξει Μειοδοτικό Διαγωνισμό με συμμετοχή των Προμηθευτών που έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν προσφορές στο Σχήμα, βάσει των προβλέψεων της παρ. 5.2, ή εάν θα εκτελέσει τους υπολογισμούς χρεώσεων των Καταναλωτών με βάση τα τρέχοντα τιμολόγια των Προμηθευτών προκειμένου να επιλέξει το πλέον συμφέρον τιμολόγιο για το Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή. Προκειμένου οι Καταναλωτές που συμμετέχουν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή να επωφεληθούν από πιθανώς μειωμένες τιμές που μπορούν να διατεθούν από τους Προμηθευτές για την εκπροσώπηση του εκτενούς χαρτοφυλακίου πελατών, ενδείκνυται η προκήρυξη Μειοδοτικού Διαγωνισμού.
- 5.4 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει σαφή στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των Καταναλωτών που συμμετέχουν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, τον μέγιστο αριθμό Καταναλωτών που μπορούν να ενταχθούν στο Σχήμα και τους λόγους απόρριψης των προσφορών των Προμηθευτών.
- 5.5 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να τελεί υπό πλήρη ανεξαρτησία από οποιονδήποτε Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας. Η ανεξαρτησία αυτή πρέπει να διασφαλίζεται τηρώντας τους ακόλουθους κανόνες:
- Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν επιτρέπεται να αποτελεί θυγατρική ή συνδεδεμένη εταιρεία με οποιονδήποτε Προμηθευτή.
 - Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν επιτρέπεται να λαμβάνει αμοιβή ή προμήθεια από οποιονδήποτε Προμηθευτή με οποιονδήποτε τρόπο.
 - Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν επιτρέπεται να διατηρεί οποιαδήποτε εμπορική σχέση με οποιονδήποτε Προμηθευτή, ήτοι να μην προβάλλονται διαφημίσεις από Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, τους ανππροσώπους τους, τις θυγατρικές εταιρείες ή τα εμπορικά σήματα που λειτουργούν με άδεια ενός Προμηθευτή στην αρχική σελίδα/κύρια σελίδα ή στις σελίδες σύγκρισης τιμών ενέργειας της υπηρεσίας σύγκρισης τιμών του Παρόχου Υπηρεσιών.

6 Σχέση Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με Καταναλωτές

- 6.1 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει στους Καταναλωτές αμερόληπτες συμβουλές και όχι συμβουλές που μεροληπτούν υπέρ ή κατά συγκεκριμένων Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας.
- 6.2 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν επιτρέπεται να παρουσιάζει πληροφορίες ή δεδομένα κατά τρόπο που η ΠΑΕΚ θεωρεί παραπλανητικά ή ενδέχεται να προκαλέσουν σύγχυση στους Καταναλωτές.
- 6.3 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος πρέπει να καθιερώνει και να εφαρμόζει πιστά μια αποτελεσματική διαδικασία διεκπεραίωσης ερωτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών των Καταναλωτών. Βάσει αυτής της διαδικασίας ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος:
- Οφείλει να απαντήσει σε οποιοδήποτε ερώτημα, παράπονο ή καταγγελία εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα λήψης του ερωτήματος, του παραπόνου ή της καταγγελίας, αντίστοιχα.
 - Οφείλει να παρέχει στη ΠΑΕΚ τα στοιχεία επικοινωνίας του για παραπομπές καταγγελιών που λαμβάνονται από τη ΠΑΕΚ και τον αφορούν, να αναγνωρίσει την καταγγελία που παραπέμπεται από τη ΠΑΕΚ εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών και να καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να απαντήσει επαρκώς σ' αυτή την καταγγελία εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημέρα λήψης της καταγγελίας. Η ΠΑΕΚ θα πρέπει να λαμβάνει κοινοποίηση σε οποιαδήποτε απάντηση του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος προς τον Καταναλωτή.

- Οφείλει να προσδιορίζει με σαφήνεια στην ιστοσελίδα του και στις επιστολές / ηλεκτρονικά μηνύματα προσφοράς προς τον Διοργανωτή του Σχήματος ή/και τους Καταναλωτές τα στοιχεία επικοινωνίας του για την υποβολή οποιουδήποτε ερωτήματος, παραπόνου ή καταγγελίας. Για τους Καταναλωτές που δεν έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας και ενημέρωσης (π.χ. email, ιστοσελίδα), οφείλει να παρέχει αυτές τις πληροφορίες σε έντυπη μορφή.
- 6.4 Εάν ο Καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την ανταπόκριση/απόφαση του Παρόχου Υπηρεσιών ή εάν ο Πάροχος Υπηρεσιών παραλείπει να ανταποκριθεί στο παράπονο εντός των προθεσμιών που καθορίζονται πιο πάνω, ο Καταναλωτής δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στη ΡΑΕΚ, η οποία λαμβάνει δεσμευτική για τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος απόφαση, εντός ευλόγου χρόνου. Μη συμμόρφωση του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος με την απόφαση της ΡΑΕΚ θα έχει αντίκτυπο στη Βαθμολογία Αξιοπιστίας του.
- 6.5 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να καθορίζει εκ των προτέρων τη διαδικασία του Μειοδοτικού Διαγωνισμού με σαφήνεια και διαφάνεια και να δημοσιεύει τους αναλυτικούς κανόνες διεξαγωγής του στην ιστοσελίδα του. Συγκεκριμένα, μετά την ολοκλήρωση του Μειοδοτικού Διαγωνισμού, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος πρέπει να καθιστά δημοσίως διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του τα εξής:
- i. τον αριθμό των Προμηθευτών που υπέβαλαν έγκυρη προσφορά στο Μειοδοτικό Διαγωνισμό,
 - ii. τους λόγους επιλογής του προτεινόμενου τιμολογίου στους Καταναλωτές,
 - iii. την ύπαρξη απορριπτέων τιμολογίων Προμηθευτών και τους λόγους απόρριψής τους.
- 6.6 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να αναφέρει σαφώς ότι τα τιμολόγια που εμφανίζονται περιορίζονται στα τιμολόγια που κερδίζουν ή στα τιμολόγια που υποβάλλουν προσφορές στη συγκεκριμένη διαδικασία Μειοδοτικού Διαγωνισμού, σε περίπτωση που η σύγκριση δεν καλύπτει ολόκληρη την αγορά.
- 6.7 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να αναφέρει σαφώς την πιθανότητα εύρεσης καλύτερης τιμής για τον Καταναλωτή από άλλον Προμηθευτή στην αγορά, σε περίπτωση που δεν παρέχεται σύγκριση ολόκληρης της αγοράς.
- 6.8 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παραπέμπει τον αναγνώστη σε αμερόληπτες συμβουλές για εξοικονόμηση ενέργειας μέσω των επιστολών προσφοράς του.
- 6.9 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει γραπτή δήλωση των όρων και προϋποθέσεων υπό τις οποίες οι Καταναλωτές εγγράφονται στην υπηρεσία (π.χ. στην ιστοσελίδα και στη Φόρμα Καταχώρισης των Καταναλωτών σε ένα Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή). Η πρόσβαση σε αυτά πρέπει να είναι εύκολη για τους Καταναλωτές.
- 6.10 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει εναλλακτικές δυνατότητες επιλογής του τρόπου αλληλεπίδρασης με τους Καταναλωτές. Η αλληλεπίδραση μπορεί να διεκπεραιώνεται είτε με την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω (ηλεκτρονικού) ταχυδρομείου, ή/και μέσω διαδικτυακής φόρμας.

7 Σχέση Προμηθευτών με Καταναλωτές μετά τη σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

- 7.1 Μετά την επιλογή της βέλτιστης προσφοράς από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος, οι Καταναλωτές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να συμβληθούν ή όχι με τη βέλτιστη προσφορά για την οποία τους έχει ενημερώσει ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος ή/και ο Διοργανωτής Σχήματος. Σε περίπτωση που επιλέξουν να συμβληθούν με τον Προμηθευτή που υπέβαλε τη βέλτιστη προσφορά, θα πρέπει να τηρούνται, από την πλευρά του Προμηθευτή, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, οι Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες που εκδίδονται από τη ΡΑΕΚ.

8 Πληροφοριακό σύστημα και υπηρεσίες Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος

- 8.1 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να διαθέτει συγκεκριμένες υπηρεσίες και εξοπλισμό ώστε να εξυπηρετεί κατάλληλα τους Καταναλωτές, τον Διοργανωτή Σχήματος και τους Προμηθευτές, τόσο πριν τη διεξαγωγή του Μειοδοτικού Διαγωνισμού για την επιλογή της βέλτιστης προσφοράς για τους Καταναλωτές, όσο και μετά από τη δημοπρασία. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τα εξής:
- την εκπαίδευση προσωπικού
 - τη διαχείριση μέσων ενημέρωσης και υποστήριξης των Καταναλωτών
 - ένα κέντρο εξυπηρέτησης για την παροχή του πρώτου επιπέδου βοήθειας στους Καταναλωτές (helpdesk),
 - τη δυναμική χρήση λογισμικού και εργαλείων διενέργειας δημοπρασιών, εφόσον κρίνονται απαραίτητα για την ομαλή και απρόσκοπτη ολοκλήρωση της διαδικασίας Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή
 - την εκτέλεση των διαδικασιών αλλαγής Προμηθευτή (υπογραφή συμβάσεων, κ.α.)
 - πιθανές αξιολογήσεις μετά την αλλαγή Προμηθευτή

- την αποστολή και συλλογή ερωτηματολογίων ικανοποίησης των Καταναλωτών και των Διοργανωτών Σχήματος από τις υπηρεσίες του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος.
- 8.2 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει εισαγωγική και εκπαιδευτική στήριξη στην ομάδα έργου του Διοργανωτή Σχήματος (εφόσον υφίσταται) και στο προσωπικό παράδοσης έργων που υλοποιούν Σχήματα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, ώστε το προσωπικό να είναι σε θέση να ενημερώνει, να υποστηρίζει και να επικουρεί όσους Καταναλωτές επιθυμούν να εγγραφούν στα εν λόγω σχήματα.
- 8.3 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να πραγματοποιεί παρουσιάσεις σε ενημερωτικές συνεδρίες, όπου απαιτείται, για να εξηγήει τα Σχήματα στους ενδιαφερόμενους Καταναλωτές και να απαντά σε τυχόν ερωτήματα/ζητήματα που ενδέχεται να ανακύψουν.
- 8.4 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει έναν οδηγό, σε ποικίλες μορφές (συνοπτικό/αναλυτικό, ηλεκτρονικό/έντυπο), ο οποίος να περιγράφει τον τρόπο λειτουργίας των Σχημάτων Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, τον τρόπο που γίνεται η εγγραφή/αλλαγή και να περιλαμβάνει μια λίστα από συνήθειες ερωτήσεις και απαντήσεις (FAQ).
- 8.5 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να συνεργάζεται με τον Διοργανωτή Σχήματος για την υποστήριξη και την ενεργή ενημέρωση, δημοσιοποίηση, προώθηση και διαχείριση των συλλογικών Σχημάτων Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή. Αυτό μπορεί να υλοποιηθεί με:
- ολοκληρωμένες εκστρατείες ενημέρωσης των Καταναλωτών με χρήση αναγνωρίσιμων λογοτύπων σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης,
 - δημοσιεύσεις σε ιστοσελίδες (websites), ιστολόγια (blogs), αναρτήσεις σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαφημίσεις, δελτία τύπου, αποκλειστικές ιστοσελίδες, διαφημιστικά μηνύματα, κτλ.
- 8.6 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δύναται να παρέχει πληροφοριακό σύστημα για την ασφαλή αποθήκευση προσωπικών δεδομένων και δεδομένων κατανάλωσης ενέργειας των Καταναλωτών, και να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες στους δυνητικούς Προμηθευτές. Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα δύναται να καθίσταται προσβάσιμο μέσω δικτυακού τόπου, ο οποίος μπορεί να φιλοξενηθεί εντός της ιστοσελίδας του Διοργανωτή Σχήματος, επιτρέποντας ταυτόχρονα την εύκολη καταχώριση των στοιχείων των Καταναλωτών σε αυτό.
- 8.7 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δύναται να παρέχει λογισμικό διεξαγωγής του Μειοδοτικού Διαγωνισμού με τους Προμηθευτές για λογαριασμό του Διοργανωτή Σχήματος, το οποίο να προσδιορίζει αυτόματα την οικονομικότερη προσφορά, και να δίνει τις κατάλληλες πληροφορίες στους Προμηθευτές που συμμετέχουν στο Μειοδοτικό Διαγωνισμό.
- 8.8 Μετά την ολοκλήρωση του Μειοδοτικού Διαγωνισμού, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να κοινοποιεί σε όλους τους εγγεγραμμένους Καταναλωτές μέσω έντυπων ή ηλεκτρονικών μέσων επιστολή προσφοράς, η οποία να παρουσιάζει την προσφορά (ή τις προσφορές) που διατίθενται από τους Προμηθευτές ενέργειας που μειοδότησαν, τον τρόπο αποδοχής της/των προσφορά(-ών) και τον αριθμό των ημερών κατά τον οποίο η/οι προσφορά(-ές) θα παραμείνει(-ουν) διαθέσιμη(-ες). Η επιστολή κοινοποίησης της προσφοράς πρέπει να είναι απλή, διαφανής, εύκολα κατανοητή και να περιγράφει σαφώς όλες τις επιλογές που είναι διαθέσιμες στον Καταναλωτή. Οι εγγεγραμμένοι Καταναλωτές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υπολογίζουν εύκολα το κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με βάση τα στοιχεία που παρέχονται στην επιστολή προσφοράς. Η επιστολή πρέπει να παρουσιάζει συγκρίσεις των προτεινόμενων τιμολογίων με τις τρέχουσες τιμές προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ώστε οι συμμετέχοντες Καταναλωτές στο Σχήμα να μπορούν να κατανοήσουν σαφώς σε ποιο βαθμό μπορούν να επιτύχουν μείωση του κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας εφόσον προχωρήσουν στην αλλαγή Προμηθευτή που τους προτείνεται.
- 8.9 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να είναι σε θέση να παρέχει μία πλήρη αναφορά που να περιέχει την αξιολόγηση της επιτυχίας της Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή στο Διοργανωτή Σχήματος. Αυτή η αναφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει:
- τα στοιχεία του(των) Προμηθευτή(-ών) ενέργειας που μειοδότησε(-αν) στη δημοπρασία,
 - την επιλεχθείσα τιμή προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τα προσφερόμενα τιμολόγια,
 - τον αριθμό των Καταναλωτών που εγγράφηκαν / δεσμεύτηκαν / άλλαξαν Προμηθευτή μέσω του Σχήματος,
 - τα καταχωρημένα προφίλ πελάτη που συμμετείχαν στο σχήμα, μαζί με τα αναλυτικά στοιχεία τους,
 - λεπτομερείς πληροφορίες και στατιστικά δεδομένα για την ιστοσελίδα του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος που σχετίζεται με το συγκεκριμένο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή (επισκεψιμότητα, αριθμός κλικ, προβολές ιστοσελίδας, δεδομένα ημέρας / εβδομάδας, κτλ.),
 - στατιστικά δεδομένα επισκεψιμότητας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και
 - στατιστικά δεδομένα χρήσης του συμβουλευτικού / τηλεφωνικού κέντρου από τους Καταναλωτές.

- 8.10 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να συνεργάζεται με οργανισμούς που λαμβάνουν πρωτοβουλίες για να αναπτύξουν υπηρεσίες και τεχνολογία σχετικές με την αναπτυσσόμενη δραστηριότητα της Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, ώστε να βοηθήσουν τους Καταναλωτές να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες των σχετικών Σχημάτων Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή.

9 Κανόνες διενέργειας Μειοδοτικού Διαγωνισμού από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος

- 9.1 Σε περίπτωση που ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος επιλέξει τη διεξαγωγή Μειοδοτικού Διαγωνισμού για την εύρεση του Προμηθευτή που θα αναλάβει τη Μαζική Αλλαγή Προμηθευτή του Σχήματος, η διενέργεια του Διαγωνισμού οφείλει να ακολουθεί τους εξής κανόνες:
- Πρέπει να οργανώνεται και να λειτουργεί από ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δεν είναι:
 - i. αδειούχος Προμηθευτής,
 - ii. ή μέτοχος σε αδειούχο Προμηθευτή,
 - iii. ή συγγενής έως τρίτου βαθμού με οποιονδήποτε μέτοχο αδειούχου Προμηθευτή (στην περίπτωση φυσικού προσώπου),
 - iv. ή συνεργάτης/θυγατρική εταιρεία του αδειούχου Προμηθευτή.
 - Πρέπει να είναι μια σαφής, ανταγωνιστική και διαφανής διαδικασία ως προς τους κανόνες, το αποτέλεσμα του Μειοδοτικού Διαγωνισμού και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων που οδηγεί σε προσφορά τιμολογίου, ήτοι οι κανόνες να είναι διαθέσιμοι σε κάθε ενδιαφερόμενο στην αρχή της διαδικασίας, η συμμετοχή να είναι ανοιχτή σε κάθε εγκεκριμένο Προμηθευτή (βάσει των προβλέψεων της παρ. 5.2.), τα κριτήρια συμμετοχής για τους Καταναλωτές να είναι σαφή, εύκολα κατανοητά και δημοσιοποιημένα σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν από την έναρξη της διαδικασίας, και η διαδικασία λήψης αποφάσεων να είναι διαφανής και δημοσιευμένη,
 - Πρέπει να παρέχονται όλα τα διαθέσιμα δεδομένα των Καταναλωτών που συμμετέχουν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή στους Προμηθευτές που συμμετέχουν στο Μειοδοτικό Διαγωνισμό, ήτοι η αναμενόμενη ετήσια ή/και μηνιαία κατανάλωσή τους, το πιθανό ληξιπρόθεσμο ανεξόφλητο ποσό που οφείλουν στον τρέχοντα Προμηθευτή τους, την πληροφορία αν ο Καταναλωτής λαμβάνει επί του παρόντος ή είναι επιλέξιμος να λαμβάνει πρόσθετη στήριξη (π.χ. εάν λαμβάνει ειδική οικιακή διατίμηση), κ.α.
 - Πρέπει να αποσαφηνίζεται, εφόσον υφίσταται, η προδιαγραφή για την επιθυμητή συχνότητα έκδοσης του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας (μηνιαίος/διμηνιαίος), το επιθυμητό χρονικό διάστημα μεταξύ της ημέρας έκδοσης και της προθεσμίας πληρωμής, τον επιθυμητό τρόπο πληρωμής από τους Καταναλωτές (π.χ. μετρητά, πάγια εντολή σε τραπεζικό λογαριασμό ή πιστωτική κάρτα),
 - Πρέπει να αποσαφηνίζεται, εφόσον υφίσταται, η προδιαγραφή για τη μέγιστη εγγύηση που οφείλει να καταβάλλει ο Καταναλωτής για την εκπροσώπησή του από τον Προμηθευτή, η οποία θα πρέπει να καλύπτει συγκεκριμένη διάρκεια χρέωσης του Καταναλωτή (π.χ. χρέωση 30 ή 60 ημερών),
 - Πρέπει να έχει εφάπαξ χαρακτήρα και να μην συνεπάγεται τη δυνατότητα περιλήψης πρόσθετων τιμολογίων για οποιονδήποτε άλλον εκτός από τους αρχικούς συνδρομητές του Σχήματος,
 - Πρέπει να έχει πρωταρχικό σκοπό την εξασφάλιση βέλτιστης προσφοράς ηλεκτρικής ενέργειας για την συλλογική μετακίνηση των Καταναλωτών,
 - Πρέπει να έχει σαφώς καθορισμένες ημερομηνίες έναρξης και λήξης, ήτοι ο συγκεκριμένος πληθυσμός να προσδιορίζεται και να ανακοινώνεται στην αρχή της διαδικασίας, η διαδικασία να ολοκληρώνεται με την Μαζική Αλλαγή Προμηθευτή για τους Καταναλωτές.
 - Πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία προκήρυξης.
- 9.2 Οι Προμηθευτές δεν υποχρεούνται να ακολουθήσουν τα βασικά τους τιμολόγια κατά την υποβολή της προσφοράς σε ένα Μειοδοτικό Διαγωνισμό στα πλαίσια του Σχήματος Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή. Επομένως, μπορούν να διατυπώσουν και να προσφέρουν κατά το δοκούν οποιοδήποτε τιμολόγιο ορισμένου χρόνου.
- 9.3 Οι Προμηθευτές έχουν το δικαίωμα να θέσουν τους δικούς τους όρους κατά την υποβολή της προσφοράς, π.χ. να μην υπάρχει ρήτρα αναπροσαρμογής του κόστους προμήθειας ή να μην υπάρχει τέλος πρόωρης αποχώρησης σε "ανοιχτές" συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, κ.α. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση οι όροι του Μειοδοτικού Διαγωνισμού δεν μπορούν να έρχονται σε αντίθεση με τους Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε τελικούς πελάτες.
- 9.4 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να διασφαλίζει την τήρηση των ανωτέρων αρχών από τους Προμηθευτές κατά την υποβολή προσφορών.
- 9.5 Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να χρησιμοποιεί έναν από τους δύο κατωτέρω τρόπους αξιολόγησης της βέλτιστης προσφοράς των Προμηθευτών:

- Ο πρώτος τρόπος αξιολόγησης έγκειται στην επιλογή του συνόλου των Προμηθευτών που έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν προσφορά στο Μειοδοτικό Διαγωνισμό βάσει των τεχνικών απαιτήσεων του, ήτοι τον τρόπο πληρωμής, τον χρόνο/περίοδο των πληρωμών, το ύψος της εγγύησης που θα απαιτούν από τους Καταναλωτές, την προσφορά “πράσινου τιμολόγιου”, και έπειτα στη διενέργεια Μειοδοτικού Διαγωνισμού για την επιλογή της ελάχιστης δυνατής τιμής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από όλες τις πιθανές προσφορές των Προμηθευτών.
- Ο δεύτερος τρόπος αξιολόγησης έγκειται στη διενέργεια Μειοδοτικού Διαγωνισμού με βάση τόσο τεχνικά όσο και οικονομικά κριτήρια. Στα τεχνικά κριτήρια μπορεί να περιλαμβάνονται και παράγοντες αξιοπιστίας και χρηματοοικονομικής επάρκειας των Προμηθευτών. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να σταθμιστούν κατάλληλα τα τεχνικά κριτήρια, συνήθως με έναν πίνακα συμβατότητας (compliance table) και με ποσοστά κάλυψης κάθε τεχνικού κριτηρίου.

9.6 Ανεξαρτήτως του τρόπου διενέργειας του Μειοδοτικού Διαγωνισμού και του τρόπου αξιολόγησης της βέλτιστης προσφοράς, το αποτέλεσμα του Μειοδοτικού Διαγωνισμού είναι μία λίστα προτεραιότητας των έγκυρων προσφορών όλων των συμμετεχόντων Προμηθευτών σε φθίνουσα διάταξη, από τη βέλτιστη έως τη λιγότερο βέλτιστη.

10 Κανόνες σύγκρισης τιμών από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος για τα τρέχοντα τιμολόγια των Προμηθευτών

- 10.1 Στην περίπτωση που ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν επιλέξει τη διεξαγωγή Μειοδοτικού Διαγωνισμού, αλλά αντιθέτως επιλέξει την περίπτωση σύγκρισης των τρεχόντων τιμολογίων των Προμηθευτών, βάσει των προβλέψεων της παρ. 5.3, πρέπει να εφαρμόζονται οι εξής κανόνες:
- α. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε να περιλαμβάνει συγκρίσεις τιμών για όλα τα διαθέσιμα τιμολόγια, κατά περίπτωση για όλους τους διαθέσιμους τύπους πληρωμών, για τους αδειοδοτημένους Προμηθευτές συμπεριλαμβανομένων τυχόν αντιπροσώπων, θυγατρικών εταιρειών και εμπορικών σημάτων που λειτουργούν υπό την άδεια ενός Προμηθευτή για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν απαιτείται να επιδείξει κοινωνικά τιμολόγια όπως τιμολόγια όπου η επιλεξιμότητα του Καταναλωτή βασίζεται σε κοινωνικές ή οικονομικές συνθήκες, π.χ. λήψη παροχών ή τιμολόγια που ο Προμηθευτής έχει ζητήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος να καταργήσει από την υπηρεσία σύγκρισης τιμών του.
 - β. Κατά την καθοδήγηση των Καταναλωτών ή την εμφάνιση οποιασδήποτε σελίδας αποτελεσμάτων, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δεν πρέπει να υπονοεί με οποιονδήποτε τρόπο ότι περιέχει κάθε πιθανό τιμολόγιο που διατίθεται από όλους τους Προμηθευτές με οποιονδήποτε μέσο, εκτός αν αυτή η δήλωση είναι αληθής. Για την αποφυγή αμφιβολιών, οι περιγραφές που δε πρέπει να χρησιμοποιούνται περιλαμβάνουν τη διατύπωση που έχει ως αποτέλεσμα «το σύνολο της αγοράς» ή «όλα τα τιμολόγια», εκτός αν οι περιγραφές αυτές είναι αληθείς. Επίσης, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να συνοδεύει την τεχνική του αναφορά με μια συνοδευτική δήλωση που να επισημαίνει ότι η προσφορά που παρουσιάζεται μπορεί να μην είναι η πιο οικονομική συμφωνία που διατίθεται στην αγορά. Αυτό δεν ισχύει ωστόσο για την περίπτωση που η πρόσκληση απευθύνεται σε όλους τους ενεργούς Προμηθευτές. Κάθε σελίδα αποτελεσμάτων πρέπει να προσδιορίζει τους περιορισμούς αυτής της προβολής και να γνωστοποιεί στους Καταναλωτές ποιες κατηγορίες τιμολογίων δεν εμφανίζονται στη σελίδα των αποτελεσμάτων.
 - γ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συμπεριλάβει πληροφορίες σχετικά με τα Ιστορικά Τιμολόγια για λόγους σύγκρισης, εφόσον το τρέχον τιμολόγιο ενός Καταναλωτή είναι Ιστορικό Τιμολόγιο.
 - δ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να ενημερώσει τη PAEK σε περίπτωση που του ζητηθεί από έναν Προμηθευτή να καταργήσει τιμολόγιο από την υπηρεσία σύγκρισης τιμών, το οποίο εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο στους Καταναλωτές.
 - ε. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να παρέχει αντίγραφο της Επκέτας Πληροφοριών Τιμολογίου, προσβάσιμο από την κύρια σελίδα αποτελεσμάτων, για κάθε τιμολόγιο που εμφανίζεται στην κύρια σελίδα αποτελεσμάτων.
 - στ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δύναται να περιλαμβάνει πίνακες με συγκρίσεις τιμών των διαφόρων Προμηθευτών, σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει μόνο μία τιμή χρέωσης (σε €/kWh) αλλά η τιμολογιακή πολιτική του Προμηθευτή είναι πιο σύνθετη.
 - ζ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να είναι υπεύθυνος για την απόκτηση, την ενημέρωση και τη διασφάλιση της ακρίβειας όλων των δεδομένων που εμφανίζονται στην ιστοσελίδα Σύγκρισης Τιμών του, η οποία καλύπτει όλα τα δημοσιευμένα τιμολόγια του Προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των αντιπροσώπων του, των συνεργατών του και τυχόν σχετικών εμπορικών σημάτων.
 - η. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να διασφαλίζει ότι η διάρκεια της περιόδου σύγκρισης είναι από προεπιλογή δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία σύγκρισης. Ωστόσο, μπορούν να δημιουργηθούν φίλτρα για άλλες περιόδους σύγκρισης.

- θ. Κατά την παροχή μιας τιμολογιακής σύγκρισης, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να εκτελέσει τον υπολογισμό του κόστους που εκτιμάται ότι θα αντιμετωπίσει ο κάθε Καταναλωτής κατά τους επόμενους 12 ημερολογιακούς μήνες ("Personal Projection"). Η μεθοδολογία υπολογισμού πρέπει να είναι τυποποιημένη για όλους τους Προμηθευτές προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέπεια των υπολογισμών. Ο εξατομικευμένος υπολογισμός βασίζεται στην πραγματική κατανάλωση του εκάστοτε Καταναλωτή κατά τη διάρκεια των προηγούμενων 12 μηνών, εφόσον αυτή είναι διαθέσιμη στον Πάροχο Υπηρεσιών Σχήματος. Όταν η πραγματική κατανάλωση δεν είναι διαθέσιμη, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος πρέπει να χρησιμοποιήσει την καλύτερη εκτίμησή του για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας του Καταναλωτή. Ο υπολογισμός πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις μοναδιαίες τιμές, πάγιες χρεώσεις και εκπτώσεις που ισχύουν για τον Καταναλωτή, το κόστος πιθανών άλλων χρεώσεων που περιλαμβάνονται στο συγκεκριμένο τιμολόγιο, εφόσον αυτά μπορούν να εκφραστούν σε €/έτος ή €/kWh.
- ι. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να χρησιμοποιήσει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συμπεριλάβει πιθανές εκπτώσεις που παρέχονται από τους Προμηθευτές (π.χ. έκπτωση συνέπειας πληρωμών, έκπτωση λόγω πολυετούς συνεργασίας, έκπτωση λόγω όγκου κατανάλωσης, κ.α.), αλλά και το πιθανό τέλος αποχώρησης (εφόσον υφίσταται). Οι εν λόγω αμοιβές και εκπτώσεις πρέπει να καθίστανται σαφείς στον Πελάτη και να λαμβάνονται υπόψη κατά τον υπολογισμό της εκτιμώμενης ετήσιας χρέωσης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, άρα και για τον υπολογισμό της εκτιμώμενης ετήσιας εξοικονόμησης χρημάτων από την αλλαγή του Προμηθευτή.
- ια. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος για να εκτελέσει τους υπολογισμούς της εκτιμώμενης ετήσιας χρέωσης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, σε περίπτωση κυμαινόμενου τιμολογίου ("floating price") οφείλει να εκτιμήσει τις μοναδιαίες τιμές χρεώσεων της ηλεκτρικής ενέργειας στη χονδρεμπορική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας. Για το σκοπό αυτό, μπορεί να χρησιμοποιήσει λογισμικό προσομοίωσης της χονδρεμπορικής αγοράς λαμβάνοντας υπόψη τα εκτιμώμενα κόστη καυσίμων, δικαιωμάτων εκπομπών CO₂, το εκτιμώμενο φορτίο του συστήματος, την εκτιμώμενη έγχυση των σταθμών Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), λοιπά δεδομένα του Συστήματος, κ.α.. Προς τούτο, πρέπει να εκτελέσει τις προσομοιώσεις / προβλέψεις με τη μέγιστη δυνατή τεχνική επάρκεια, προκειμένου να υπάρξει μία όσο το δυνατόν πιο αντικειμενική πρόβλεψη των προσδοκώμενων μεγεθών / τιμών της χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, τα οποία αποτελούν τη βάση για τις κυμαινόμενες χρεώσεις που τιμολογούν στη λιανική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας (από τους Προμηθευτές στους τελικούς Καταναλωτές).
- ιβ. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος οφείλει να κοινοποιεί ακριβή δεδομένα και υπολογισμούς εξοικονόμησης χρημάτων στους Καταναλωτές που συμμετέχουν στο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, ώστε να μπορούν να κάνουν μια οικονομικά ορθή επιλογή. Επομένως, παρέχεται η δυνατότητα στον Καταναλωτή να επιλέξει ένα τιμολόγιο που να ικανοποιεί καλύτερα τις ανάγκες του.

11 Έλεγχος Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος από τη ΡΑΕΚ

- 11.1 Η ΡΑΕΚ τηρεί Μητρώο Παρόχων Υπηρεσιών και για αυτό ο κάθε ενδιαφερόμενος Πάροχος Υπηρεσιών υποχρεούται όπως αποστείλει στη ΡΑΕΚ επιστολή γνωστοποίησης περί της δραστηριοποίησής του.
- 11.2 Η ΡΑΕΚ επιφορτίζεται με τον τακτικό έλεγχο όλων των Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος, ο οποίος θα πρέπει να καθορίζεται από σαφείς και διαφανείς διαδικασίες.
- 11.3 Η συχνότητα του τακτικού ελέγχου των Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος είναι ετήσια.
- 11.4 Ο έλεγχος διενεργείται από Ελεγκτή που ορίζεται από την ΡΑΕΚ και το αντικείμενο του ετήσιου τακτικού ελέγχου είναι η πλήρης συμμόρφωση των Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος προς το σύνολο των διατάξεων της παρούσας Ρυθμιστικής Απόφασης. Αποτέλεσμα του εν λόγω τακτικού ελέγχου είναι η υποβολή σχετικών εκθέσεων από τον Ελεγκτή προς την ΡΑΕΚ, σε ενιαίο μορφότυπο για όλους του Παρόχους Υπηρεσιών Σχήματος.
- 11.5 Σε περίπτωση καταγγελιών ή αυξημένου αριθμού παραπόνων από τους Καταναλωτές που συμμετέχουν σε κάποιο Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, η ΡΑΕΚ δύναται να αιτηθεί τη διενέργεια ενδιάμεσου (έκτακτου) ελέγχου για έναν ή περισσότερους Παρόχους Υπηρεσιών Σχήματος.
- 11.6 Ο τακτικός ή έκτακτος έλεγχος των Παρόχων Υπηρεσιών Σχήματος θα ακολουθεί την εφαρμογή μίας ομοιόμορφης μεθοδολογίας αξιολόγησης. Τα κριτήρια αξιολόγησης περιλαμβάνουν διάφορες παραμέτρους ελέγχου, όπως αξιοπιστία, συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα στη διαχείριση ποιότητας, βαθμός επιτυχίας σε παλιότερα σχήματα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή, αριθμός παραπόνων Καταναλωτών, κ.α. Κάθε παράμετρος μπορεί να λαμβάνει τιμές από 0% (κάκιστη επίδοση) έως 100% (βέλτιστη επίδοση), οπότε η τελική Βαθμολογία Αξιοπιστίας του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος υπολογίζεται ως ο σταθμισμένος μέσος όρος των επιμέρους παραμέτρων ελέγχου, όπου οι συντελεστές στάθμισης καθορίζονται με Απόφαση της ΡΑΕΚ.
- 11.7 Σε περίπτωση που η Βαθμολογία Αξιοπιστίας που έχει επιτύχει ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος στα πλαίσια του ετήσιου τακτικού ελέγχου είναι κάτω από ένα προκαθορισμένο ποσοστό Y%, το οποίο θα καθοριστεί με Απόφαση της ΡΑΕΚ, η ΡΑΕΚ διατηρεί το δικαίωμα διαγραφής του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος από το Μητρώο Παρόχων Υπηρεσιών που θα τηρεί η ΡΑΕΚ.

11.8 Σε περίπτωση που η Βαθμολογία Αξιοπιστίας που έχει επιτύχει ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος στα πλαίσια του ετήσιου τακτικού ελέγχου υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο ποσοστό Χ%, ο Πάροχος Υπηρεσιών Σχήματος δύναται να χρησιμοποιεί λογότυπο του Κώδικα Εμπιστοσύνης, το οποίο σχεδιάζεται και καθίσταται διαθέσιμο από τη ΡΑΕΚ, στα ακόλουθα:

- στις Φόρμες Καταχώρισης των Καταναλωτών σε ένα Σχήμα Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή,
- στην ιστοσελίδα του Σχήματος,
- στην ιστοσελίδα του Παρόχου Υπηρεσιών Σχήματος,
- στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και σε οποιαδήποτε άλλη μορφή έντυπης ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (επιστολή προσφοράς, απάντηση σε καταγγελίες, κ.α.) με τον Διοργανωτή του Σχήματος, τους Καταναλωτές, και την ΡΑΕΚ

Το ύψος του ανωτέρω ποσοστού Χ% καθορίζεται με απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας.

11.9 Οι Πάροχοι Υπηρεσιών Σχήματος οφείλουν να δημοσιοποιούν την Βαθμολογία Αξιοπιστίας τους, όπως υπολογίζεται από τη ΡΑΕΚ σε ετήσια βάση, στην ιστοσελίδα τους, ώστε να είναι δημοσίως διαθέσιμη και εύκολα προσβάσιμη από τους Διοργανωτές Σχημάτων Μαζικής Αλλαγής Προμηθευτή και τους Καταναλωτές.

ADONIS CHRISTOFI