

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

(Περίοδος αναφοράς: 01.02.2024 – 31.12.2024)

1. Εισαγωγή

Η παρούσα Ετήσια Έκθεση Δραστηριότητας συντάσσεται σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), οι οποίες επιτάσσουν τη δημοσιοποίηση συγκεκριμένων στατιστικών στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του Ελληνικού Ενεργειακού Διαμεσολαβητή και τα αποτελέσματα των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής επιλαμβάνεται διαφορών που άπτονται της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου στους καταναλωτές, τηρώντας τις αρχές της αμεροληψίας, της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας.

Η περίοδος αναφοράς καλύπτει έντεκα (11) μήνες λειτουργίας (01.02.2024 – 31.12.2024).

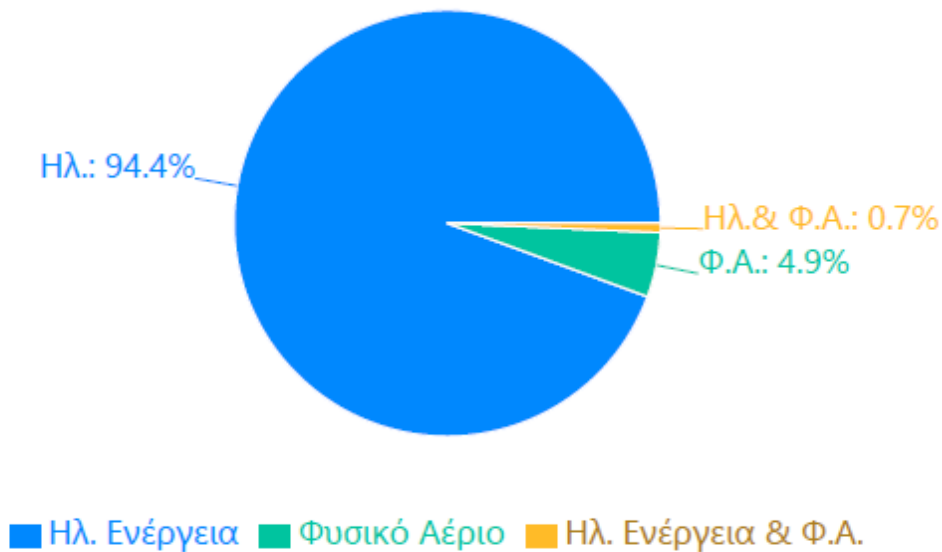
2. Στατιστικά Στοιχεία

2.1 Αριθμός Υποβληθέντων Αιτημάτων

Κατά το διάστημα 01.02.2024 – 31.12.2024, υποβλήθηκαν συνολικά **284 αιτήματα** προς εξέταση από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή, τα οποία αναλύονται στον παρακάτω πίνακα:

Κατηγορία Αίτησης	Αριθμός Αιτημάτων	Ποσοστό επί του συνόλου
Παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η.Ε.)	268	94,4 %
Παροχή Φυσικού Αερίου (Φ.Α.)	14	4,9 %
Παροχή Η.Ε. και Φ.Α.	2	0,7 %
Σύνολο	284	100 %

Κατανομή Αιτημάτων ανά Είδος Παροχής

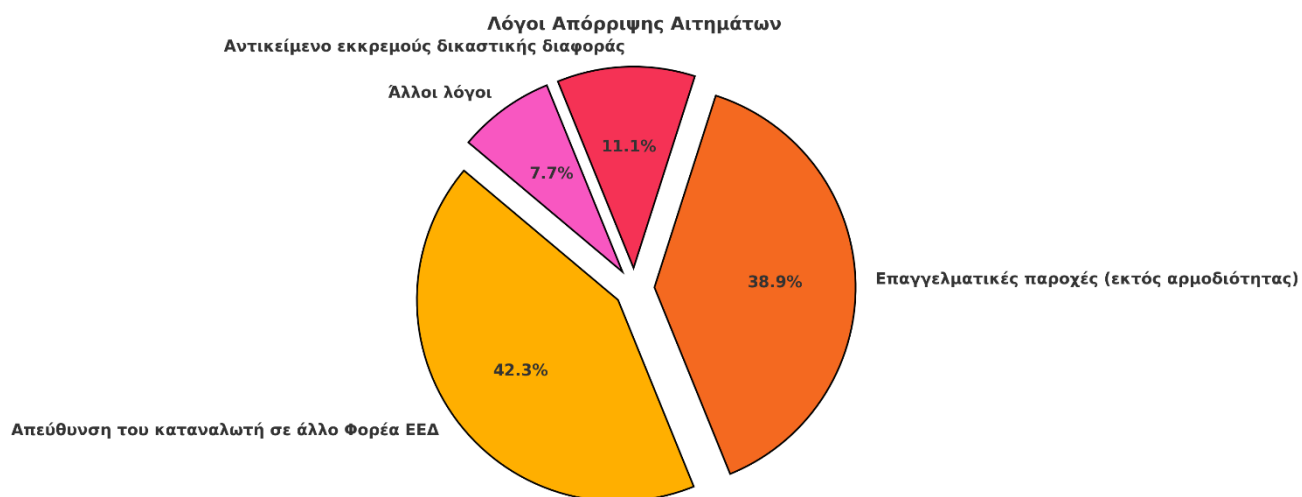


3. Ποσοστό Αιτημάτων που Απορρίφθηκαν

Κατά την περίοδο αναφοράς, **29%** των αιτημάτων (**83** αιτήματα) απορρίφθηκαν απευθείας από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή για τους κάτωθι λόγους:

Λόγος Απόρριψης	Αριθμός Αιτημάτων	Ποσοστό επί των Απορριφθέντων
Απεύθυνση του καταναλωτή σε άλλο Φορέα ΕΕΔ (π.χ. Συνήγορος του Καταναλωτή)	38	45,8 %
Επαγγελματικές παροχές (εκτός αρμοδιότητας)	35	42,2 %
Αντικείμενο εκκρεμούς δικαστικής διαφοράς	10	12,0 %
Άλλοι λόγοι (διπλή υποβολή, λάθος αποδέκτης, αιτήματα επιβολής κυρώσεων κ.λπ.)	7	8,4 %

Σημείωση: Ορισμένα αιτήματα απορρίφθηκαν για περισσότερους από έναν λόγους ταυτόχρονα.



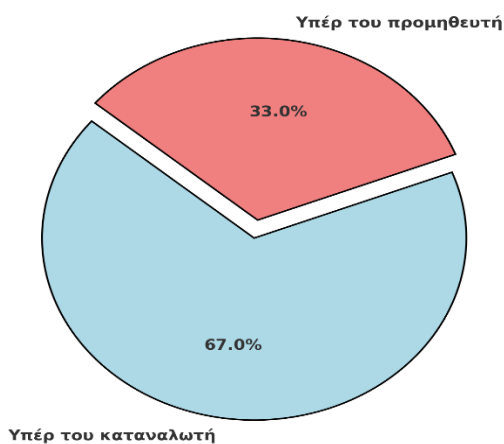
4. Ποσοστά Λύσεων Υπέρ Καταναλωτή / Προμηθευτή & Φιλικές Επιλύσεις

Συνολικά, **67** συστάσεις εκδόθηκαν από τον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή, εκ των οποίων:

- 45 (67%) ήταν υπέρ του καταναλωτή.
- 22 (33%) ήταν υπέρ του προμηθευτή.

Επιπλέον, σε **20%** των συνολικών διαφορών (**57 αιτήματα** περίπου), τα μέρη κατέληξαν σε φιλική επίλυση με τη συνδρομή του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή, χωρίς να χρειαστεί η έκδοση σύστασης.

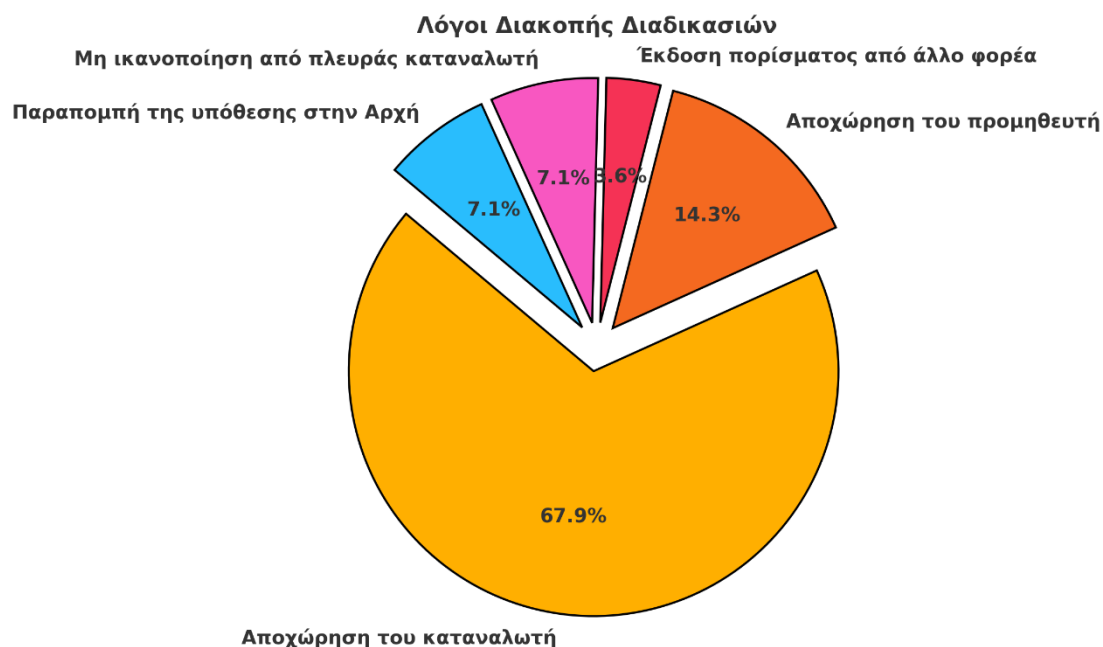
Κατανομή Συστάσεων Ενεργειακού Διαμεσολαβητή



5. Ποσοστό Διαδικασιών που Διεκόπησαν

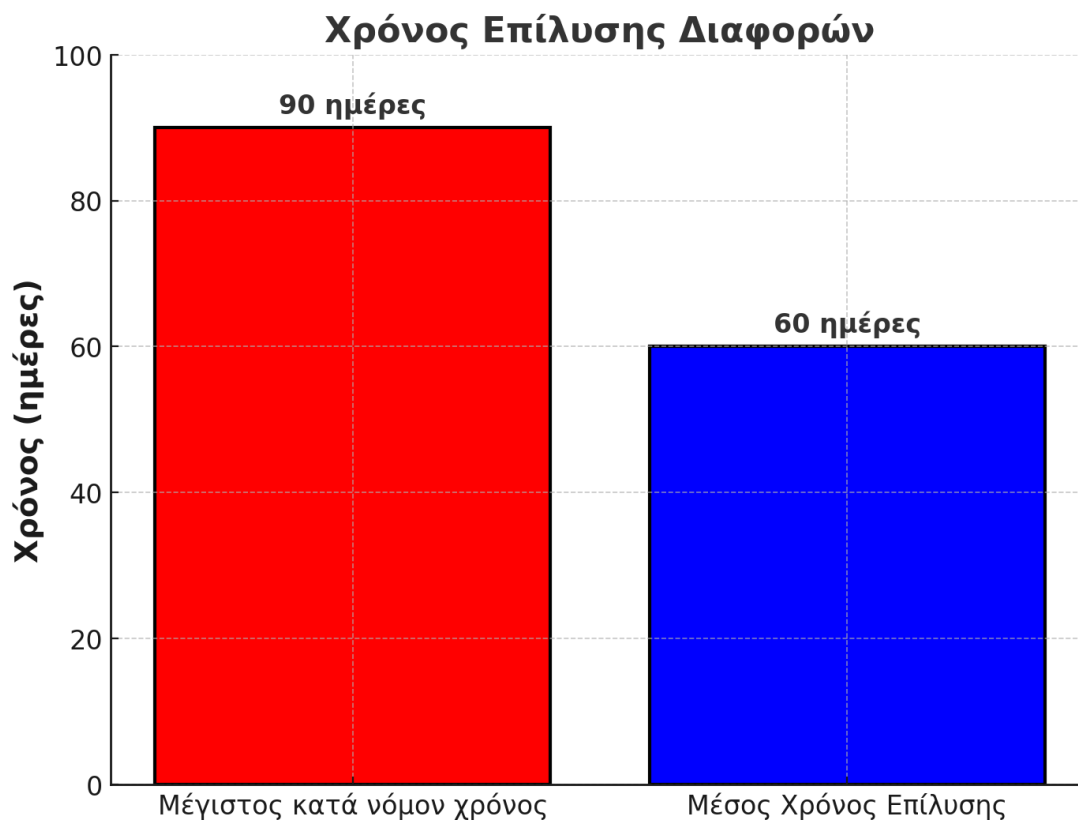
Το ποσοστό των διαδικασιών που διεκόπησαν, για διάφορους λόγους, ανήλθε στο **9,8%**. Αναλυτικότερα:

Λόγος Διακοπής	Αριθμός Διαδικασιών
Αποχώρηση του καταναλωτή (συχνά χωρίς επικοινωνία ή δήλωση αποδοχής/απόρριψης σύστασης)	19
Αποχώρηση του προμηθευτή	4
Έκδοση πορίσματος από άλλο φορέα (π.χ. Συνήγορο του Καταναλωτή)	1
Μη ικανοποίηση από πλευράς καταναλωτή μετά την απάντηση του προμηθευτή	2
Παραπομπή της υπόθεσης στην Αρχή για άσκηση	2



6. Μέσος Χρόνος Επίλυσης Διαφορών

Ο μέσος χρόνος επίλυσης των διαφορών (από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος έως το κλείσιμο της διαδικασίας) υπολογίζεται σε περίπου **2 μήνες**.



7. Ποσοστό Συμμόρφωσης με τα Αποτελέσματα

Στα αιτήματα που επιλύθηκαν επιτυχώς, το **ποσοστό συμμόρφωσης** τόσο του προμηθευτή όσο και του καταναλωτή ανήλθε σε **100%**. Αυτό σημαίνει ότι:

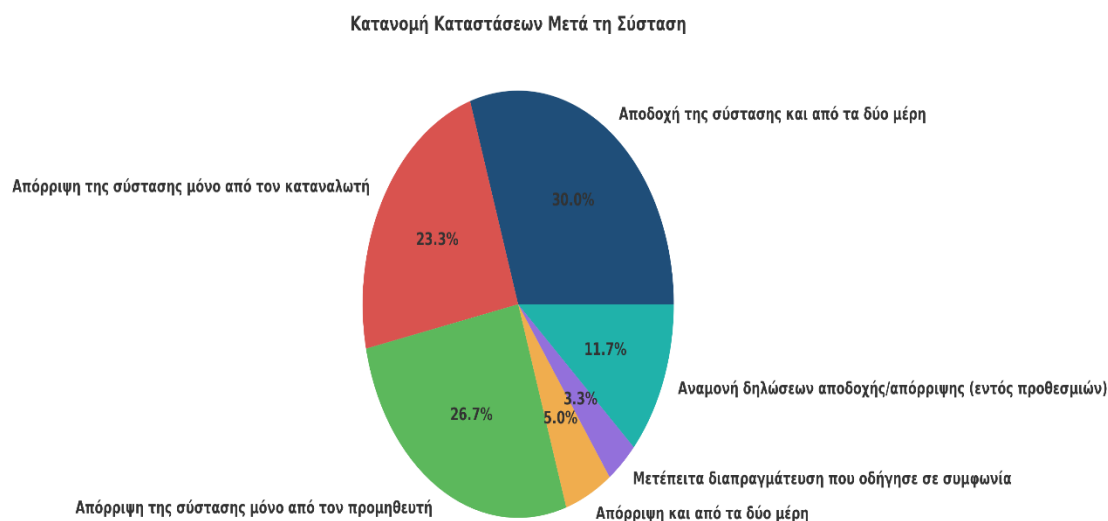
- Όπου τα μέρη αποδέχθηκαν τη σύσταση, ακολουθήθηκε η λύση που προτάθηκε.
- Σε περιπτώσεις που ο προμηθευτής ικανοποίησε απευθείας το αίτημα του καταναλωτή ή δόθηκαν οι ζητούμενες διευκρινίσεις, η διαδικασία ολοκληρώθηκε επιτυχώς.

Ειδικότερα, από τα **67 αιτήματα** στα οποία υποβλήθηκε σύσταση:

Κατάσταση Μετά τη Σύσταση	Αριθμός Αιτημάτων
Αποδοχή της σύστασης και από τα δύο μέρη	18
Απόρριψη της σύστασης μόνο από τον καταναλωτή	14
Απόρριψη της σύστασης μόνο από τον προμηθευτή	16
Απόρριψη και από τα δύο μέρη	3
Μετέπειτα διαπραγμάτευση που οδήγησε σε συμφωνία	2
Αναμονή δηλώσεων αποδοχής/απόρριψης (εντός προθεσμιών)	7

Επιπλέον, εκδόθηκαν και 3 συστάσεις **γενικού περιεχομένου**, οι οποίες αφορούσαν αμιγώς ζητήματα διαφάνειας ή βελτίωσης διαδικασιών.

Επομένως, το ποσοστό επιτυχούς και οριστικής διευθέτησης (είτε άνευ σύστασης είτε με σύσταση του ΕΔ) ανέρχεται περίπου στο 27% του συνόλου των καταγεγραμμένων διαφορών.



Επισημάνση: Διαπιστώθηκε ότι συγκεκριμένη προμηθεύτρια εταιρεία **υπερβαίνει συχνά τις προθεσμίες** για την υποβολή αρχικών απόψεων ή απαντήσεων επί των συστάσεων.

8. Συνεργασία σε Δίκτυα ΕΕΔ για Διασυνοριακές Διαφορές

Ο Ενεργειακός Διαμεσολαβητής μεσολαβεί προκειμένου να διευκολύνει την εξωδικαστική συναινετική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών-πελατών ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου και των προμηθευτών και διαχειριστών δικτύων ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, **που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα**, σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που προβλέπονται στον Κανονισμό Λειτουργίας.

9. Συνολική Αποτίμηση

Η λειτουργία του **Ελληνικού Ενεργειακού Διαμεσολαβητή** το 2024 ανέδειξε τον κρίσιμο ρόλο του στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ενέργειας. Η αυξανόμενη προσφυγή στον θεσμό και η συμμόρφωση στις εκδοθείσες συστάσεις αποδεικνύουν ότι η διαμεσολάβηση μπορεί να αποτελέσει ένα αξιόπιστο εργαλείο για τη βελτίωση της σχέσης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

Παράλληλα, οι προκλήσεις που καταγράφηκαν καθιστούν σαφές ότι απαιτούνται περαιτέρω παρεμβάσεις για την ενίσχυση της καλόπιστης συμμετοχής στη διαδικασία και τη διασφάλιση της έγκαιρης ανταπόκρισης από τους προμηθευτές. Η εισαγωγή **καινοτόμων μηχανισμών**, όπως η βελτίωση της πλατφόρμας **ENOMOS**, η δημοσιοποίηση στοιχείων συμμόρφωσης και η αυστηρότερη εποπτεία των

προσυμβατικών πρακτικών, μπορεί να συμβάλει στη διαμόρφωση ενός πιο δίκαιου και αποτελεσματικού ενεργειακού τοπίου.

Το 2024 έθεσε τις βάσεις για έναν θεσμό που σταδιακά κερδίζει την εμπιστοσύνη των μερών και διαμορφώνει μια νέα κουλτούρα διαλόγου στην ενεργειακή αγορά. Με στοχευμένες βελτιώσεις και ενίσχυση της θεσμικής του θέσης, ο **Ενεργειακός Διαμεσολαβητής** μπορεί να καταστεί ακόμη πιο αποτελεσματικός, διασφαλίζοντας τη δίκαιη και διαφανή επίλυση διαφορών στον ενεργειακό τομέα.

Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Φεβρουάριος 2025