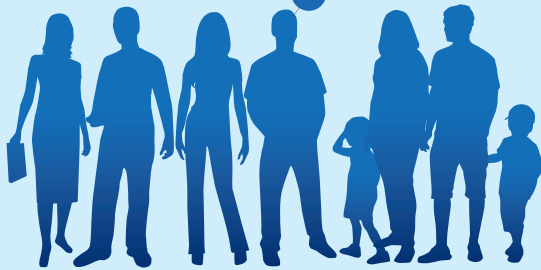




Ευρωπαϊκή
Επιτροπή



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ των ευρωπαίων ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ενέργειας

Τα οφέλη της ευρωπαϊκής νομοθεσίας
για τους καταναλωτές ενέργειας

**Η Άμεση Ευρώπη είναι μια υπηρεσία που σας βοηθά να βρείτε
απαντήσεις στα ερωτήματά σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση**

**Αριθμός δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

Περισσότερες πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχονται από το διαδίκτυο (<http://europa.eu>).

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2015

Print ISBN 978-92-79-45153-9 doi:10.2833/056080 MJ-04-15-029-EL-C

PDF ISBN 978-92-79-45146-1 doi:10.2833/58918 MJ-04-15-029-EL-N

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2015

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά της πηγής.

Printed in Belgium

ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΣΤΟΙΧΕΙΑΚΟ ΧΛΩΡΙΟ (ECF)

Φωτογραφίες:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



Πέρα από τα γενικά δικαιώματα των καταναλωτών που εγγυάται η ενωσιακή νομοθεσία¹, από την απελευθέρωση της αγοράς ενεργειακού εφοδιασμού η ΕΕ έχει καθορίσει ένα σύνολο δικαιωμάτων που απολαμβάνουν όλοι οι πολίτες της ΕΕ ως καταναλωτές ενέργειας. Στόχος τους είναι να σας βοηθήσουν, μεταξύ άλλων, στην επιλογή πιο συμφέρουσας λύσης, καθώς και στην παρακολούθηση και διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνετε.

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή ενέργειας πρέπει να καθορίζονται σαφώς στην εθνική νομοθεσία της χώρας σας και να αντικατοπτρίζουν τις διατάξεις της ενωσιακής νομοθεσίας². Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

¹ Νομοθεσία για τους καταναλωτές: Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές· οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές.

² Ενεργειακή νομοθεσία: Οδηγία 2009/72/ΕΚ σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και οδηγία 2009/73/ΕΚ σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά φυσικού αερίου. Οδηγία 2012/27/ΕΕ για την ενεργειακή απόδοση και οδηγία 2010/31/ΕΕ για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων. Οδηγία 2010/30/ΕΕ για την ένδειξη της κατανάλωσης ενέργειας και λοιπών πόρων από τα συνδεδεμένα με την ενέργεια προϊόντα μέσω της επισήμανσης και της παροχής ομοίμορφων πληροφοριών σχετικά με αυτά. Οδηγία 2009/29/ΕΚ σχετικά με την προώθηση της χρήσης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές και την τροποποίηση και τη συνακόλουθη κατάργηση των οδηγιών 2001/77/ΕΚ και 2003/30/ΕΚ.

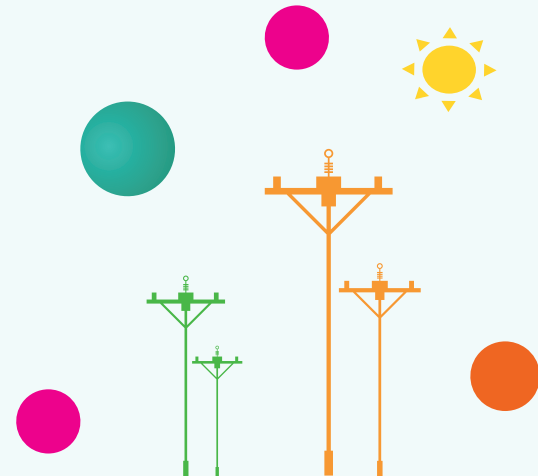
1. Σύνδεση ηλεκτροδότησης

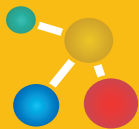


Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να έχει το σπίτι σας σύνδεση με το τοπικό δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας και να ηλεκτροδοτείται.

Έχετε το δικαίωμα να έχει στο **σπίτι σας σύνδεση** με το τοπικό δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας και να ηλεκτροδοτείται. Η σύνδεση πραγματοποιείται από τον διαχειριστή του δικτύου που έχει οριστεί για τη λειτουργία των ενεργειακών υποδομών σε τοπικό επίπεδο (ορίζεται ένας μόνο διαχειριστής ανά τοπικό δίκτυο). Η εθνική ρυθμιστική αρχή της χώρας σας επιβλέπει τους όρους, τις προϋποθέσεις και τα τιμολόγια όσον αφορά την εν λόγω σύνδεση. Ο φορέας αυτός οφείλει επίσης να παρακολουθεί αν ο τοπικός διαχειριστής δικτύου διασφαλίζει την ορθή λειτουργία των τοπικών υποδομών.





2. Επιλογή προμηθευτή

Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να επιλέξετε τον προμηθευτή σας και να συνάψετε σύμβαση με οποιονδήποτε προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου στην ΕΕ ο οποίος σας προσφέρει υπηρεσίες.

Δεν μπορείτε να αποφασίσετε ποιος θα οριστεί διαχειριστής του δικτύου της περιοχής σας, μπορείτε όμως να επιλέξετε προμηθευτή ενέργειας από το **σύνολο των προμηθευτών στην ΕΕ** οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στην περιοχή σας. Ο διαχειριστής του δικτύου δεν μπορεί να προμηθεύει ο ίδιος ενέργεια. Εάν ο διαχειριστής του δικτύου ανήκει σε μεγαλύτερη εταιρεία η οποία προμηθεύει ενέργεια, ο διαχειριστής του δικτύου πρέπει να διαθέτει ξεχωριστή οπτική ταυτότητα, ώστε να μη δημιουργείται σύγχυση με το τμήμα της εταιρείας που προμηθεύει ενέργεια. Μπορείτε να επιλέξετε έναν προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου που είναι εγγεγραμμένος σε άλλο κράτος μέλος, με την προϋπόθεση ότι ο προμηθευτής παρέχει υπηρεσίες στην περιοχή σας και συμφωνεί να συνάψει σύμβαση μαζί σας.



3. Εύκολη και γρήγορη αλλαγή προμηθευτή



Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να αλλάξετε προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου με εύκολο και γρήγορο τρόπο, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση.

Εάν αποφασίσετε να **αλλάξετε προμηθευτή** ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου, δεν θα χρεωθείτε για την αλλαγή. Ο διαχειριστής του δικτύου στην περιοχή σας πρέπει να προβεί στην αλλαγή εντός τριών εβδομάδων, με την προϋπόθεση ότι τηρείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις της αρχικής σύμβασης (π.χ. προθεσμία προειδοποίησης, συμφωνημένη ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης). Οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου δεν επιτρέπεται να επιβάλλουν δυσανάλογες υποχρεώσεις που να σας αποτρέπουν από το να αλλάξετε προμηθευτή. Το αργότερο έξι εβδομάδες μετά την αλλαγή, θα λάβετε τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό από τον προηγούμενο προμηθευτή σας.





4. Σαφείς πληροφορίες για τη σύμβαση και δικαίωμα υπαναχώρησης

Επί τη βάσει αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να λαμβάνετε σαφείς πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση προμήθειας ενέργειας πριν από την υπογραφή και προειδοποίηση σε περίπτωση τυχόν αλλαγών στη σύμβαση, με τη δυνατότητα λύσης της σύμβασης, εάν δεν αποδέχεστε τους νέους όρους. Έχετε επίσης το δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από νέα σύμβαση εντός δεκατεσσάρων ημερών, εάν η σύμβαση έχει συναφθεί εκτός εμπορικού καταστήματος του προμηθευτή ή με χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως (όπως μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου).

Η **σύμβασή** σας με τον οικείο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με:

- το όνομα/την επωνυμία και τη διεύθυνση του προμηθευτή·
- το είδος της προμήθειας ή υπηρεσίας, την ποιότητά της και την ημερομηνία έναρξης·
- το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης·
- λεπτομέρειες σχετικά με την παροχή πληροφοριών για τα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης·
- τη διάρκεια της σύμβασης, οι όροι ανανέωσης, υπαναχώρησης ή λύσης·
- το δικαίωμα αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων, εάν ο προμηθευτής δεν τηρεί τις υποχρεώσεις του·
- οδηγίες για την υποβολή παραπόνων και τον τρόπο επίλυσης διαφορών.



Ο προμηθευτής οφείλει να σας παρέχει τις πληροφορίες αυτές πριν από την υπογραφή της σύμβασης. Η σύμβαση πρέπει να είναι σαφής και κατανοητή και να μην περιλαμβάνει μη συμβατικά εμπόδια (π.χ. υπερβολικές απαιτήσεις τεκμηρίωσης).

Εάν έχετε συνάψει τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου εκτός καταστήματος του προμηθευτή (π.χ. στο σπίτι σας ή στον χώρο εργασίας σας) ή με χρήση άλλων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως (όπως το διαδίκτυο ή το τηλέφωνο), εξακολουθείτε να έχετε τη δυνατότητα υπαναχώρησης (π.χ. αν αλλάξετε γνώμη) εντός δεκατεσσάρων ημερών από τη σύναψή της.

Εάν η σύμβαση επιτρέπει στον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου να μεταβάλλει τις τιμές της ενέργειας, η σύμβαση πρέπει να αναφέρει με επαρκή σαφήνεια τους σχετικούς λόγους και τη μέθοδο με την οποία μπορούν να αλλάξουν οι τιμές. Ο προμηθευτής οφείλει να σας ενημερώνει για τυχόν πρόθεσή του να επιφέρει αλλαγές στη σύμβαση ή στις τιμές. Οι αυξήσεις των τιμών πρέπει να ανακοινώνονται με τρόπο διαφανή και κατανοητό. Είστε ελεύθερος να λύσετε τη σύμβαση, εάν δεν αποδέχεστε τους νέους όρους ή την αύξηση των τιμών που έχει αποφασίσει ο προμηθευτής.



5. Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την κατανάλωσή σας και την τιμολόγηση που βασίζεται σε αυτή

Επί τη βάσει αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να έχετε πρόσβαση σε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την ηλεκτρική ενέργεια και/ή το φυσικό αέριο που καταναλώνετε, ώστε να ρυθμίζετε την ποσότητα ενέργειας που καταναλώνετε, και να χρεώνεστε με βάση την πραγματική κατανάλωση.

Οι λεπτομέρειες σχετικά με την πραγματική κατανάλωση ενέργειας πρέπει να σας αποστέλλονται αρκετά συχνά ώστε να έχετε τη δυνατότητα να ρυθμίζετε την ποσότητα ενέργειας που καταναλώνετε. Δικαιούστε να έχετε στη διάθεσή σας τα δεδομένα της κατανάλωσής σας χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Μπορείτε να ζητήσετε από τον διαχειριστή δεδομένων να παράσχει πρόσβαση στα δεδομένα αυτά σε άλλους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου και δεν επιτρέπεται να επιβαρυνθείτε για την υπηρεσία αυτή.

Εάν διαθέτετε έξυπνο μετρητή, έχετε το δικαίωμα εύκολης και δωρεάν πρόσβασης σε λεπτομερείς πληροφορίες για το ιστορικό της δικής σας κατανάλωσης ενέργειας (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα και έτος), σύμφωνα με την τρέχουσα σύμβαση προμήθειας για τα δύο τουλάχιστον προηγούμενα έτη. Έχετε επίσης το δικαίωμα πρόσβασης σε σωρευτικά δεδομένα σχετικά με την κατανάλωσή σας για τα τρία τουλάχιστον προηγούμενα έτη ή από την έναρξη της τρέχουσας σύμβασης προμήθειας, εάν αυτή καλύπτει συντομότερη διάρκεια.

Έχετε το δικαίωμα να σας διατεθεί, σε ανταγωνιστική τιμή, ακριβής και ατομικός μετρητής ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου (καθώς και τηλεθέρμανσης/τηλεψύξης και ζεστού νερού), όταν πραγματοποιείται νέα σύνδεση σε νέο κτίριο ή όταν το κτίριο υφίσταται ανακαίνιση μεγάλης κλίμακας. Στις λοιπές περιπτώσεις, έχετε δικαίωμα σε ανταγωνιστικά τιμολογημένο ατομικό μετρητή ακριβείας, εκτός εάν έχουν διαπιστωθεί τεχνικά ή οικονομικά εμπόδια σε εθνικό επίπεδο.



6. Πληροφορίες για τον αποδοτικότερο τρόπο χρήσης της ενέργειας και για τα οφέλη της χρήσης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να ενημερώνεστε επαρκώς για τα οφέλη από τη χρήση εξοπλισμού και οχημάτων που χρησιμοποιούν ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές, καθώς και για την ποσότητα ενέργειας που καταναλώνετε και την αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας.

Σε λογαριασμούς, συμβάσεις, συναλλαγές και αποδείξεις ενέργειας θα πρέπει —εκτός εάν οι εθνικές αρχές κρίνουν ότι δεν είναι σκόπιμο— να αναγράφονται σαφώς:

- οι τρέχουσες πραγματικές τιμές και η ποσότητα ενέργειας που έχετε καταναλώσει·
- σύγκριση με την κατανάλωσή σας για την ίδια περίοδο του προηγούμενου έτους·
- στοιχεία επικοινωνίας για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο εξοικονόμησης ενέργειας, όπως π.χ. οργανώσεις καταναλωτών, οργανισμοί ενέργειας ή παρόμοιοι φορείς, μαζί με διευθύνσεις δικτυακών τόπων και, εφόσον είναι δυνατόν και σκόπιμο, συγκρίσεις με παρόμοιους τύπους πελατών.



Όταν αγοράζετε συσκευές (όπως ψυγεία, καταψύκτες, πλυντήρια ρούχων, στεγνωτήρια ρούχων, πλυντήρια πι-
άτων, ηλεκτρικοί φούρνοι, τηλεοράσεις, λαμπτήρες και συσκευές κλιματισμού), έχετε το δικαίωμα να ενημε-
ρώνεστε για την κατανάλωση ενέργειας των συσκευών αυτών και να επιλέγετε αποδοτικότερα προϊόντα. Τα
καταστήματα πρέπει να τοποθετούν σε εμφανές σημείο το **ενεργειακό σήμα ΕΕ** καθώς και δελτίο προϊόντος με
λεπτομερείς πληροφορίες για την απόδοσή του.

Εάν σκοπεύετε να τοποθετήσετε ή να αλλάξετε εγκατάσταση παραγωγής ηλεκτρισμού ή θέρμανσης/ψύξης από
ανανεώσιμες ενεργειακές πηγές, έχετε το δικαίωμα να λάβετε πληροφορίες από τον προμηθευτή του εξοπλισμού
ή την ορισθείσα εθνική αρχή σχετικά με τα οφέλη, το κόστος και την ενεργειακή απόδοση του εξοπλισμού αυτού.

Ο προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας οφείλει να σας παρέχει πληροφορίες για το μείγμα πηγών ενέργειας (ανα-
νεώσιμες πηγές, πυρηνική ενέργεια κ.λπ.) και τις επιπτώσεις του στο περιβάλλον. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει
να παρουσιάζονται με απλό και συγκρίσιμο τρόπο.



7. Ειδικά μέτρα προστασίας των καταναλωτών, εάν είστε «ευάλωτος» πελάτης



Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να σας παρέχονται επαρκείς εγγυήσεις, εάν βάσει των εθνικών κανονιστικών ρυθμίσεων ανήκετε στους «ευάλωτους πελάτες».

Τα κράτη μέλη οφείλουν να ορίζουν την **έννοια των ευάλωτων πελατών** στην εθνική τους νομοθεσία και να διασφαλίζουν ότι υπάρχουν κατάλληλα μέτρα για την προστασία τους. Τα κράτη μέλη διαθέτουν κάποιο βαθμό ευελιξίας στον ορισμό των ευάλωτων πελατών σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, αλλά οφείλουν να μεριμνούν για την επιβολή των δικαιωμάτων των ευάλωτων πελατών και για την αντιμετώπιση της ενεργειακής πενίας με κατάλληλα μέτρα.



8. Εύκολη επίλυση καταγγελιών και διαφορών

Επί τη βάσει αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να υποβάλετε καταγγελία στον προμηθευτή φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας και, σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένος με τη διαχείριση της καταγγελίας σας, να απευθύνετε την καταγγελία σας σε ανεξάρτητο φορέα για ανέξοδη, ταχεία και δίκαιη εξωδικαστική επίλυση.

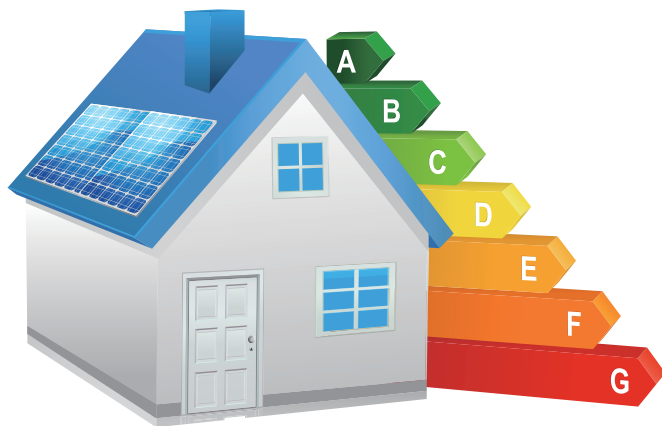
Ο προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας και/ή φυσικού αερίου οφείλει να σας παράσχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής καταγγελίας. Μπορείτε να **υποβάλετε καταγγελία** στον προμηθευτή φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας και έχετε το δικαίωμα να αναμένετε υψηλό επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο ο προμηθευτής διαχειρίζεται την καταγγελία σας. Αυτό πρέπει να οδηγήσει στην ταχεία επίλυση της διαφοράς και, εφόσον κριθεί δικαιολογημένο, στην επιστροφή χρημάτων και/ή σε αποζημίωση. Εάν δεν είστε ικανοποιημένος με τον τρόπο διαχείρισης της καταγγελίας σας, έχετε επίσης το δικαίωμα να απευθύνετε την καταγγελία σας σε **ανεξάρτητο όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**, όπως ο διαμεσολαβητής ενέργειας. Οι επιλογές αυτές δεν περιορίζουν το δικαίωμά σας να προσφύγετε, στη συνέχεια, στο δικαστήριο.

9. Πιστοποιητικό ενεργειακής απόδοσης για το σπίτι σας



Επί τη βάση αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να λαμβάνετε πληροφορίες σχετικά με την ενεργειακή απόδοση του ακινήτου που επιθυμείτε να αγοράσετε ή να νοικιάσετε.



Έχετε δικαίωμα να ενημερώνεστε σχετικά με την ενεργειακή απόδοση όταν επιθυμείτε να αγοράσετε ή να νοικιάσετε ακίνητο. Προτού υπογράψετε συμβόλαιο πρέπει να λάβετε το **πιστοποιητικό ενεργειακής απόδοσης**, το οποίο περιγράφει τα χαρακτηριστικά του ακινήτου όσον αφορά την ενεργειακή απόδοση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει επίσης να περιλαμβάνει συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης του σπιτιού σας.



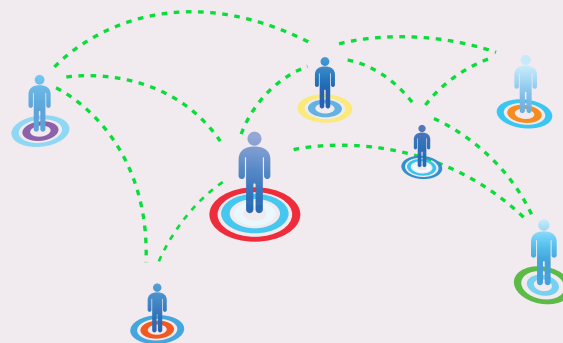
10. Εθνικό σημείο επαφής για την ενέργεια

Επί τη βάσει αυτή, η εθνική νομοθεσία πρέπει να εξασφαλίζει το δικαίωμά σας για...

... να επικοινωνήσετε με υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης στη χώρα σας, όπου μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά αυτά.

Πρέπει να έχετε πρόσβαση, στη χώρα σας, σε **υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης** στην οποία μπορείτε να βρείτε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε σχετικά με τα δικαιώματά σας στον τομέα της ενέργειας, την ισχύουσα νομοθεσία και την αποτελεσματική αντιμετώπιση τυχόν διαφορών με τον προμηθευτή φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας.

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή ενέργειας στην ΕΕ πρέπει να καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία της χώρας σας. Είναι καθήκον **των εθνικών ρυθμιστικών αρχών** να συμβάλλουν στην εξασφάλιση της τήρησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών και στην προστασία των καταναλωτών σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

**Την υπηρεσία ενιαίας
εξυπηρέτησης της χώρας
σας**

**Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
(ΚΕΠ) — Ελλάδα**

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>
Διευθύνσεις Κ.Ε.Π ανά την Ελλάδα:
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/kepfind>

**Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Κύπρου (ΡΑΕΚ) — Κύπρος**

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου
Λεωφόρος Γρίβα Διγενή 81-83
Μέγαρο ΙΑΚΩΒΙΔΗ, 3ος όροφος
1080 Λευκωσία
Ταχυδρομική Διεύθυνση
Τ. Θ. 24936
1355 Λευκωσία
Τηλ. (+357) 22666363
Φαξ (+357) 22667763
E-mail: info@cera.org.cy
Internet: <http://www.cera.org.cy>

**Κέντρα Εξυπηρέτησης του
Πολίτη (ΚΕΠ) — Κύπρος**

http://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/page50_gr/page50_gr?OpenDocument

**Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου,
Βιομηχανίας και Τουρισμού
— Κύπρος**

Ανδρέα Αραούζου 6
Λευκωσία
E-mail: perm.sec@mcit.gov.cy
Απευθείας σύνδεση (on line):
http://www.mcit.gov.cy/mcit/mcit.nsf/dmlcontact_gr?OpenForm
Internet: www.mcit.gov.cy

Τη ρυθμιστική αρχή της χώρας σας

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας — Ελλάδα

Πειραιώς 132
118 54 Αθήνα
Τηλ. (+31) 2103727400
Φαξ (+31) 2103255460
E-mail: info@rae.gr
Internet: <http://www.rae.gr>

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) — Κύπρος

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου
Λεωφόρος Γρίβα Διγενή 81-83
Μέγαρο ΙΑΚΩΒΙΔΗ, 3ος όροφος
1080 Λευκωσία
Ταχυδρομική Διεύθυνση
Τ. Θ. 24936
1355 Λευκωσία
Τηλ. (+357) 22666363
Φαξ (+357) 22667763
E-mail: info@cera.org.cy
Internet: <http://www.cera.org.cy>

Τον μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της χώρας σας

Συνήγορος του καταναλωτή — Ελλάδα

Λ. Αλεξάνδρας 144
114 71 Αθήνα
Τηλ. (+30) 2106460862,
2106460814, 2106460612,
2106460734, 2106460458
Φαξ (+30) 2106460414
E-mail: grammateia@
synigoroskatanaloti.gr
Internet: [http://www.
synigoroskatanaloti.gr/](http://www.synigoroskatanaloti.gr/)

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) — Κύπρος

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου
Λεωφόρος Γρίβα Διγενή 81-83
Μέγαρο ΙΑΚΩΒΙΔΗ, 3ος όροφος
1080 Λευκωσία
Ταχυδρομική Διεύθυνση
Τ. Θ. 24936
1355 Λευκωσία
Τηλ. (+357) 22666363
Φαξ (+357) 22667763
E-mail: info@cera.org.cy
Internet: <http://www.cera.org.cy>

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή, μπορείτε να συμβουλευθείτε τον ιστότοπο «Η Ευρώπη σου», (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_el.htm) ή τις ενώσεις καταναλωτών της χώρας σας.

ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΙΤΕ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕ

Δωρεάν εκδόσεις:

- ένα αντίτυπο:
από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>)
- περισσότερα από ένα αντίτυπα ή αφίσες/χάρτες:
από τις αντιπροσωπείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης(http://ec.europa.eu/represent_el.htm),
από τα γραφεία εκπροσώπησης στις εκτός ΕΕ χώρες (http://eeas.europa.eu/delegations/index_el.htm),
επικοινωνώντας με την υπηρεσία Άμεση Ευρώπη (http://europa.eu/europedirect/index_el.htm) ή
καλώντας τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (δωρεάν τηλεφωνικός αριθμός από όλη την Ένωση) (*).

(*) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

Εκδόσεις επί πληρωμή:

- από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

