

# Consumers' Place: all digital services provided to energy consumers

Evi Fragkoudaki

Head of European and International Affairs Unit  
Regulatory Authority for Energy, Waste & Water



# Tools to support Consumers

Online tools created by the Regulator to educate and strengthen the Consumers



# Digital Services for Energy Consumers

**SUBMIT COMPLAINTS  
TO ENERGY PROVIDERS  
OR NETWORK  
OPERATORS**

More

Ενδυνάμωση Καταναλωτών για την Ενεργειακή Μετάβαση

**FIND AVAILABLE  
ELECTRICITY SUPPLY  
CONTRACTS**

More

Ενδυνάμωση Καταναλωτών για την Ενεργειακή Μετάβαση

**COMPARE HOUSEHOLD  
ENERGY PRICES**

More

ΠΑΕ  
ΡΑΕ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΤΙΜΩΝ

**COMPARE EV  
CHARGING PRICES**

More

**ENERGY OMBUDSMAN  
SERVICE**

More

**ELECTRICITY COST  
CALCULATION**

More

ΠΑΕ  
ΡΑΕ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ ΤΙΜΩΝ

**ENERGY SAVINGS  
GUIDE FOR BUILDINGS**

More

**WHISTLEBLOWING -  
CONFIDENTIAL  
PROVISION OF  
INFORMATION**

More

- RAAEY has already obtained several awards for distinct digital tools, while it has applied for Innovation Awards Innovations in Public Services in official public processes in Greece and in OECD.
- A major impact of the digital services provided to Consumers is that it also transforms the nature of the Regulator, from B2B to B2C and more specifically to Regulator to Consumer (R2C)

# MyRAE and ENOMOS



**MYRAE** is an online platform for submission of complaints, where consumers can easily and quickly submit their requests or complaints to their supplier/network operator, which are automatically communicated to the responsible entity in order to be settled promptly and efficiently.

# MyRAE and ENOMOS

← → my.rae.gr ☆

Email

Κωδικός

Εχάσατε τον κωδικό σας ;  
Όροι και Προϋποθέσεις

Σύνδεση

Γρήγορη Εγγραφή

Εναλλακτικά Συνδεθείτε μέσω Social Media:

Facebook Login

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
REGULATORY AUTHORITY FOR ENERGY

Ενδυνάμωση Καταναλωτών για την Ενεργειακή Μετάβαση



**ENOMOS**  
Energy Ombudsman Organizing System  
Σύστημα Συντονισμού Υπηρεσιών Ενεργειακής Διαμεσολάβησης

# MyRAE and ENOMOS

- This platform was developed to create a single online communication channel through which all consumer complaints will be handled. Consumers come into direct contact with suppliers and networks operators, for both electricity and gas, submitting their complaints through few simple steps. The process is quick and efficient, providing both consumers and suppliers/network operators with a useful and transparent tool.
- Further features of the platform include the provision of updates on RAAEY's public consultations and specialized news from its website.
- In addition, consumers may participate in surveys on the level of satisfaction for the services provided.

## MyRAE and ENOMOS

**ENOMOS** platform (Energy Ombudsman Organizing System) mediates in order to facilitate the out-of-court, consensual resolution of disputes between consumers of electricity and/or natural gas and suppliers or operators for electricity and/or natural gas networks established in Greece, in accordance with the terms and procedure provided for in the relevant operating regulation.





## MyRAE and ENOMOS

When the consumer rejects the supplier's or operator's response for the third time, the MyRAE platform informs the consumer of the right to resolve the dispute (if included in the list of disputes that can be examined) through the Hellenic Energy Ombudsman, which is an Alternative Dispute Resolution Entity. If the consumer accepts, he is led to a new platform, called ENOMOS (Energy Intermediation Services Coordination System) which offers the possibility of out-of-court, electronic, amicable and effective resolution of the dispute that has arisen.

# Benefits of Ombudsman

- Free Service

No cost for consumers to use the Ombudsman's services.

- Accessible

User-friendly platforms like MyRAE and ENOMOS for easy submission and tracking of complaints.

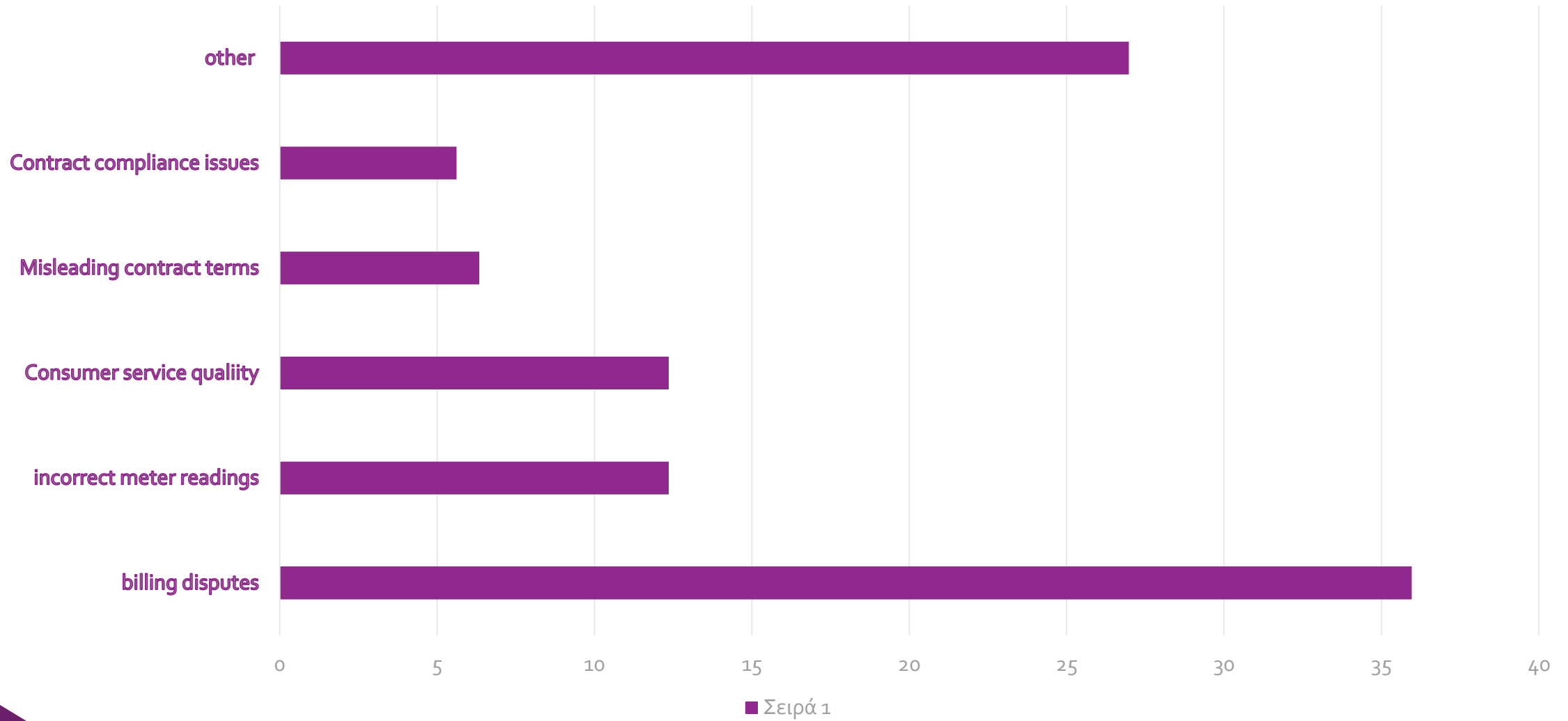
- Fast Resolutions

Average case resolution within 90 days, ensuring timely solutions for consumers.

- Neutral Mediation

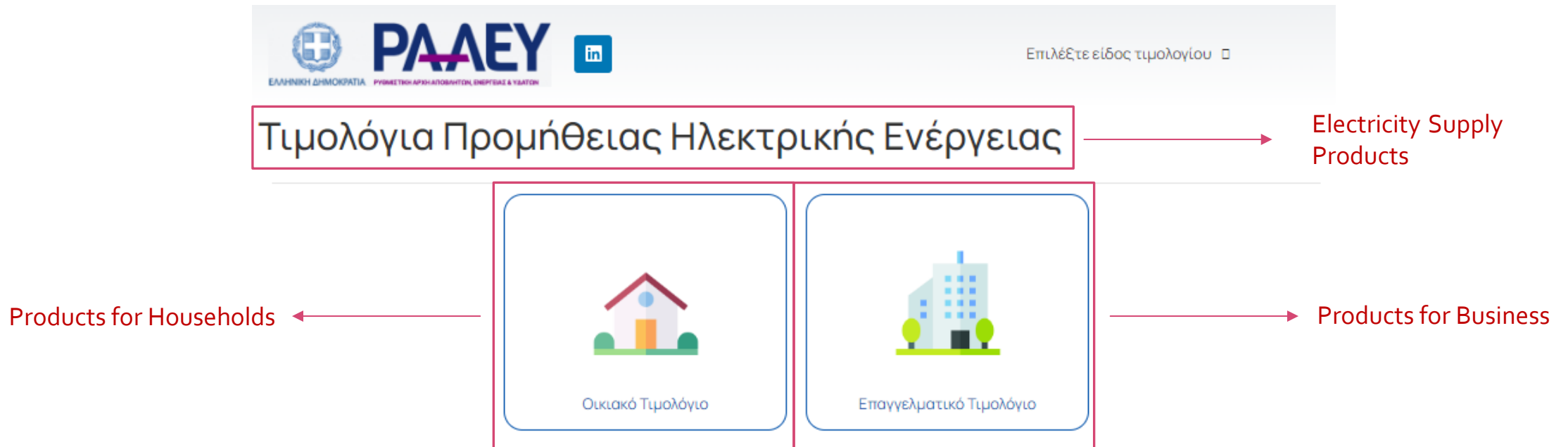
A fair process that ensures both consumer and supplier rights are considered.

# Common dispute categories



## Invoices.rae.gr

This platform provides information on the electricity tariffs of all electricity products and their discounts, which are updated monthly by RAAEY. The user must first choose whether he is interested in household or business products. After the selection is made, the user is directed to the main page, where all available products and prices of the current month are displayed.



\*Οι ανωτέρω τιμές είναι οι πλέον πρόσφατες προσφερόμενες από τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, τις οποίες η ΡΑΑΕΥ οφείλει να αναρτήσει στην ιστοσελίδα της σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 138Α του νόμου 4951/2022. Σε κάθε περίπτωση, εφαρμοζόμενων των διατάξεων της παρ. 9 του άρθρου 138Α του νόμου 4951/2022, η ΡΑΑΕΥ θα προβεί σε έλεγχο της τήρησης των διατάξεων του νόμου και της Υπουργικής Απόφασης ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/120637/2107.

# Invoices.rae.gr

Through this platform, consumers are informed for various aspects of the available Contracts through the months of 2024 and helps categorize them accordingly.

## Τιμολόγια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας – Οικιακό

Πάροχος: 
 Είδος Τιμολογίου: 
 Έτος(η): 
 Μήνας(ες):

Εκπτώση με Προϋποθέσεις

Πάροχος	Έτος	Μήνας	Όνομασία Τιμολογίου	Πάγιο με Έκπτωση με προϋπόθεση (€/μήνα)	Προϋπόθεση Έκπτωσης Παγίου	Τελική Τιμή Προμήθειας με Έκπτωση με προϋπόθεση (€/MWh)	Προϋπόθεση Έκπτωσης Βασικής Τιμής Προμήθειας	Παρατηρήσεις
ELPEDISON	2024	1	Ειδικό	5.00		170.58		
ELPEDISON	2024	1	Bright	3.00		169.00		
ELPEDISON	2024	1	ELPEDISON SMART	5.00		135.08		Περιλαμβάνεται ειδική έκτακτη έκπτωση 0,015€ ανά kWh
NRG	2024	1	prime 4U	1.75	e-bill, πάγιο εντολή	Η τιμή δεν είναι ακόμα γνωστή		Η τιμή Ιανουαρίου 2024 θα ανακοινωθεί τον Μάρτιο 2024
NRG	2024	1	nrg on time 4U	3.50	e-bill, πάγιο εντολή	Η τιμή δεν είναι ακόμα γνωστή		Η τιμή Ιανουαρίου 2024 θα ανακοινωθεί τον Μάρτιο 2024
NRG	2024	1	nrg fixed 4U	3.50	e-bill, πάγιο εντολή	151.00		Ταυτόχρονη σύνδεση σε οποιοδήποτε πρόγραμμα Φυσικού Αερίου της Εταιρείας
NRG	2024	1	Ειδικό	3.60	e-bill, πάγιο εντολή	141.20	Συνέπεια	
OTE ESTATE	2024	1	Ειδικό	5.00		198.00		
PROTERGIA	2024	1	Plus	1.00		166.90		
PROTERGIA	2024	1	Helios Value	0.00		166.90		
PROTERGIA	2024	1	Οικιακό Value Safe	3.50		165.00		
PROTERGIA	2024	1	Ειδικό	4.00		142.60	Συνέπεια	
PROTERGIA	2024	1	Value Simple	5.00		140.60		
PROTERGIA	2024	1	Value Fair	5.00		132.80		

# ENERGYCOST

*energycost.gr*

I would like to compare a tariff regarding:



Electricity



Natural Gas



Combination  
of Electricity & Natural Gas

# ENERGYCOST

The Energy Price Comparison Tool ([www.energycost.gr](http://www.energycost.gr)) is a platform where consumers can compare different electricity and gas products according to their own characteristics. It is simple to use and includes all commercial tariffs (residential and commercial). The tool can also offer personalized search results according to the consumer's need and the latest market trends

Electricity Supply Connection Type ⓘ ^

- Home
- Business
- Shared

Meter Indication ⓘ ^

- Daily
- Daily & Nightly

Power & Supply Connection Phases ⓘ ^

- Single Phase
- Three Phase

Electricity Readjustment Clause ⓘ ▾

Electricity Supply Discounts ⓘ ▾

Electricity Additional Benefits ⓘ ▾

Social Tariff ⓘ ^

- SRT-A
- SRT-B
- No

Transparency Type ⓘ ^

- Fixed Invoice
- Special Invoice
- Fluctuating Invoice

Type:

Electricity

My Provider:

ΔEH

My Program:

G1

Supply Connection Type:

Home

Meter Type:

Daily & Nightly

Power & Supply Connection Type:

Three Phase

Social Tariff beneficiaries:

No

My consumption is about:

1 month

State Subsidy

Additional Benefits

ZENITH | Power Home Go Electric Plus(Nightly)

✓ Variable Charge: Ex-Post

Final Charges ▾ 90,608€

Fluctuating Invoice

Final Price  
**0,118€/kWh**

Compare

More >

State Subsidy



# Electricity Cost Calculator

*electricitycostcalculator.gr*



[www.rae.gr](http://www.rae.gr)



# Electricity Cost Calculator

*electricitycostcalculator.gr*


- As a part of our social media campaign and to create consciousness on ways to save energy without reducing the quality of our life, we created this platform.
- Everyone can calculate the electricity consumption of their home and estimate the amount of the electricity bill by clicking in each appliance.
- Also suggests simple energy-saving tips for all household electrical appliances. It has user-friendly interactive features to provide an engaging experience Navigation.

# Electricity Cost Calculator

*electricitycostcalculator.gr*













## Υπολογισμός Κόστους Ηλεκτρικής Ενέργειας

Εκτίμηση Κατανάλωσης και Κόστους Χρήσης οικιακών συσκευών

Είδος Χρήσης / Συσκευής	Αριθμός όμοιων συσκευών	Ισχύς [Watt]	Χρόνος Λειτουργίας / ημέρα (h)	Ημερήσια κατανάλωση (kWh/ημέρα)	Κόστος / ημέρα (€)	Μηνιαία κατανάλωση (kWh/μήνα)	Κόστος / μήνα (€)	 Υπολογισμός στο συνολικό κόστος
Θέρμανση		2.500		1,50	0,34	45,00	10,27	▼
Ψύξη/Δροσισμός		2.670		0,00	0,00	0,00	0,00	▼
Ζεστό νερό χρήσης		3.000		0,75	0,17	22,50	5,13	▼
Λευκές Συσκευές		8.560		4,70	1,07	141,10	32,19	▼
Φωτισμός		115		0,31	0,07	9,30	2,12	▼
Μικρές Ηλεκτρικές Συσκευές		11.800		2,24	0,51	67,05	15,30	▼

# Electricity Cost Calculator

[electricitycostcalculator.gr](http://electricitycostcalculator.gr)

 <p><b>Ηλεκτρική κουζίνα - φούρνος</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Χρησιμοποιούμε χύτρα ταχύτητας</li><li>Τοποθετούμε το σκεύος σωστά στην εστία</li><li>Ψήνουμε όλα τα φαγητά μαζί στον φούρνο</li><li>Σβήνουμε τις εστίες και τον φούρνο 10' πριν μαγειρευτεί το φαγητό</li></ul>	 <p><b>Πλυντήριο Ρούχων - Πιάτων</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Πλένουμε στους 30°C με πάντα γεμάτο πλυντήριο, επιλέγοντας το οικονομικό πρόγραμμα</li></ul>
 <p><b>Στεγνωτήριο</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Προτιμάμε το φυσικό στέγνωμα των ρούχων</li></ul>	 <p><b>Ψυγείο</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Δεν αφήνουμε ανοικτό το ψυγείο για πολλή ώρα και ρυθμίζουμε την ψύξη στους 7°C και την κατάψυξη στους -18°C</li></ul>
 <p><b>Θερμοσίφωνας</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ρυθμίζουμε τον θερμοστάτη μέχρι τους 20°C βαθμούς.</li></ul>	 <p><b>Σίδερο</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Εξοικονομούμε τα ρούχα που δεν χρειάζονται σιδέρωμα.</li></ul>
 <p><b>Στεγνωτήρας μαλλιών (Πιστολάκι)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Μειώνουμε τον χρόνο στεγνώματος των μαλλιών και ρυθμίζουμε τη συσκευή σε ενδιάμεση θερμοκρασία αέρα.</li></ul>	 <p><b>Τηλεόραση - κονσόλες - Η/Υ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Σβήνουμε τις συσκευές όταν δεν τις χρησιμοποιούμε</li></ul>
 <p><b>Λαμπτήρες</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Χρησιμοποιούμε λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας</li><li>Φροντίζουμε να σβήνουμε τα φώτα όταν δεν βρισκόμαστε στον χώρο.</li></ul>	 <p><b>Τοστιέρα</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ψήνουμε περισσότερα του ενός τεμάχια παράλληλα</li><li>Αποσυνδέουμε τη συσκευή από την πρίζα μετά τη χρήση</li></ul>
 <p><b>Βραστήρας</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Φροντίζουμε κάθε φορά να ζεσταίνουμε μόνο την ποσότητα νερού που θα χρειαστούμε.</li></ul>	 <p><b>Θέρμανση</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ρυθμίζουμε τον θερμοστάτη μέχρι τους 20°C βαθμούς.</li></ul>

## Chargingcost.gr

- It is a tool for comparing prices and charges for electric vehicles that includes aggregated data on publicly accessible charging points throughout the Greek territory, which are interconnected with the Register of Infrastructure and Electric Mobility Market Operators of the Ministry of Infrastructure and Transport.
- The user of the application has the ability to easily compare the charging prices offered by all charging service providers operating in Greece and, at the same time, to search for the best price based on the technical charging characteristics of his electric car.

# Chargingcost.gr

## Charging Cost .gr (alpha)

Price Comparison Platform for electric vehicle charging

Compare prices

# Buildingenergysaving.gr

- This tool is developed by RAAEY to empower consumers with information on the concepts of energy efficiency and energy saving. The overall objective of the tool is to help the consumer achieve higher energy efficiency, reduce energy operating costs and improve living conditions.
- The graphical interface is user-friendly and interactive, while the tool has a responsive web design and it can be used by any browser or device.

# Buildingenergysaving.gr



Έξυπνος οδηγός εξοικονόμησης ενέργειας σε κτίρια και κατοικίες.

Smart energy efficiency calculator for residencies and buildings.



Households

Businesses  
Social Services



# Energy Whistleblowing

*(energy-whistleblowing.gr)*

The Energy Whistleblowing ([energy-whistleblowing.gr](https://energy-whistleblowing.gr)) tool, scheduled to go live in 2024, is a platform developed to allow consumers to submit complaints anonymously. The complaint may concern suppliers or network operators, and the consumer is free to report it in writing, recorded or with attached files and images. Together with the submission of the complaint, The consumer must submit, among other things, a brief description and background to the case, how he is involved in it and what is his relationship with the company

# Energy Whistleblowing

(*energy-whistleblowing.gr*)

1 ΜΙΛΗΣΤΕ ΜΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΘΕΣΗ    2 Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΑΣ    3 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΣΑΣ

Τι τύπου οργανισμό ή φορέα αφορά η αναφορά σας; ? \*

Έχετε προσπαθήσει στο παρελθόν να το αναφέρετε; \*

Ποια είναι η σχέση σας με τον οργανισμό για τον οποίο υποβάλετε την αναφορά σας; \*

Σε ποιο βαθμό εμπλέκεστε στην υπόθεση για την οποία υποβάλετε την αναφορά; \*

Επόμενο ➔



**Thank you for your attention!**

**Evi Fragkoudaki**

Head of European and international Affairs Unit  
Regulatory Authority for Energy, Waste and Water

132 Piraeos str, 118 54  
Athens, Greece

Mob: 0030 6944393025  
e-mail: [fragkoudaki@raaey.gr](mailto:fragkoudaki@raaey.gr)