



Έντυπο
Υπηρεσιών
Ηλεκτρικής
Ενέργειας

Περιεχόμενα

1	Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	2
1.1	Οργάνωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας	2
1.2	Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και Ανταγωνισμός.....	3
2	Η NRG Supply and Trading S.A	4
3	Παροχή Υπηρεσιών Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	5
3.1	Πελάτες	5
3.2	Τιμολόγια & Λογαριασμοί Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	5
3.2.1	Προσφερόμενα Τιμολόγια nrg στη Χαμηλή Τάση-Χρεώσεις Προμήθειας.....	5
3.2.2	Ανάλυση Χρεώσεων Προμήθειας.....	7
3.2.3	Ειδικά Τιμολόγια – Χρεώσεις Προμήθειας	8
3.2.4	Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, λοιπές επιβαρύνσεις, άλλες χρεώσεις και τέλη	15
3.2.5	Εγγυήσεις – Προκαταβολές	19
3.2.6	Όροι έκδοσης & πληρωμής λογαριασμών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας	19
3.2.7	Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	21
4	Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	22
4.1	Σύναψη Σύμβασης.....	22
4.2	Ισχύς & Τροποποίηση Σύμβασης.....	22
4.3	Λύση Σύμβασης.....	22
4.4	Υποχρεώσεις Προμηθευτή και Πελάτη.....	23
5	Διαχείριση Αιτημάτων & Επίλυση Διαφορών	25
5.1	Γενικά.....	25
5.2	Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Πελατών.....	25

1 Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας

1.1 Οργάνωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο Ημερήσιος Ενεργειακός Προγραμματισμός (ΗΕΠ) συνιστά το μοντέλο για την οργάνωση της χονδρεμπορικής αγοράς μέσω της οποίας συναλλάσσεται το σύνολο της ηλεκτρικής ενέργειας που θα παραχθεί, θα καταναλωθεί και διακινηθεί την επόμενη μέρα στην Ελλάδα. Το μοντέλο αυτό χαρακτηρίζεται από αρκετά τεχνικά στοιχεία και ο προσδιορισμός της τιμής είναι αποτέλεσμα αλγοριθμικής εφαρμογής (βελτιστοποίηση αντικειμενικής συνάρτησης) και απαιτεί την εισαγωγή πολλών παραμέτρων, οι οποίες είτε τίθενται ρυθμιστικά είτε αποτελούν αντικείμενο ελέγχου από τις αρμόδιες αρχές.

Το μοντέλο περιλαμβάνει υποχρεωτικές προσφορές των παραγωγών για το σύνολο της ισχύος τους και αντίστοιχα υποβολή προσφορών για το σύνολο της ζήτησης από τους προμηθευτές, χωρίς να επιτρέπονται διμερή συμβόλαια φυσικής παράδοσης μεταξύ παραγωγών και προμηθευτών (mandatory pool).

Στον ΗΕΠ ενσωματώνονται οι ακόλουθες αγορές που βελτιστοποιούνται ταυτόχρονα:

- Η ημερήσια υποχρεωτική χονδρεμπορική αγορά (mandatory pool – day ahead market)
- Η αγορά αποκλίσεων (ex post balancing market)
- Η αγορά επικουρικών υπηρεσιών (πρωτεύουσας και δευτερεύουσας εφεδρείας)

(Πηγή: Υ.ΠΕ.Κ.Α.)

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) είναι υπεύθυνη για τη ρύθμιση αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στη χώρα μας. Στην αγορά αυτή συμμετέχουν οι Παραγωγοί ηλεκτρικής ενέργειας που παράγουν ηλεκτρική ενέργεια από διαφορετικές πηγές, ο Διαχειριστής του Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ Α.Ε.), ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), οι Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας (όπως η πηg, η ΔΕΗ κ.ά.) και οι καταναλωτές.

Ο Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ) Α.Ε. συστάθηκε σύμφωνα με το ν. 4001/2011 και σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2009/72/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την οργάνωση των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας, με σκοπό να αναλάβει τα καθήκοντα του Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ). Στο πλαίσιο αυτό, σκοπός του ΑΔΜΗΕ Α.Ε. είναι η λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του ΕΣΜΗΕ ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια με τρόπο ασφαλή, αποδοτικό και αξιόπιστο. Ο ΑΔΜΗΕ Α.Ε. είναι 100% θυγατρική της ΔΕΗ Α.Ε., ωστόσο είναι πλήρως ανεξάρτητος λειτουργικά και διοικητικά, έχοντας ουσιαστικές εξουσίες λήψης αποφάσεων, τηρώντας όλες τις προς αυτό απαιτήσεις ανεξαρτησίας που ενσωματώνονται στο Νόμο 4001/2011 και στην Οδηγία 2009/72/ΕΚ.

Ο Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) συστάθηκε με την απόσχιση του κλάδου Διανομής της ΔΕΗ Α.Ε. σύμφωνα με το Ν. 4001/2011 και σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2009/72/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σχετικά με την οργάνωση των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας, με σκοπό να αναλάβει τα καθήκοντα του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής. Είναι κατά 100% θυγατρική εταιρεία της ΔΕΗ Α.Ε., ωστόσο είναι ανεξάρτητη λειτουργικά και διοικητικά, τηρώντας όλες τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας

που ενσωματώνονται στο παραπάνω νομικό πλαίσιο. Έργο του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα και η διασφάλιση της διαφανούς και αμερόληπτης πρόσβασης στο δίκτυο διανομής των καταναλωτών, των Προμηθευτών και γενικότερα όλων των χρηστών του δικτύου. Βασικοί στόχοι του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. είναι η αξιόπιστη τροφοδοσία των καταναλωτών, η διατήρηση της ποιότητας της τάσης του ρεύματος και η διαρκής βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Οι Προμηθευτές είναι υπεύθυνοι για την πώληση της ηλεκτρικής ενέργειας στους τελικούς καταναλωτές.

(Πηγή: Ρ.Α.Ε.)

Ο Λειτουργός της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΛΑΓΗΕ ΑΕ) ιδρύθηκε με βάση το ν. 4001/2011 για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογοναθράκων και άλλες ρυθμίσεις (ΦΕΚ 179/22-8-2011) και ασκεί τις δραστηριότητες που ασκούσαν από το Διαχειριστή Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ' (ΔΕΣΜΗΕ ΑΕ), πλην εκείνων που κατά το άρθρο 99 του ν.4001/2011 μεταφέρονται στον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΑΔΜΗΕ ΑΕ). Ο ΛΑΓΗΕ εφαρμόζει τους κανόνες για τη λειτουργία της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4001/2011 και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενων πράξεων και ιδίως τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό.

(Πηγή: Λ.Α.Γ.Η.Ε.)

1.2 Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και Ανταγωνισμός

Από 1.7.2004 αναγνωρίζεται δικαίωμα επιλογής προμηθευτή για όλους τους καταναλωτές πλην των οικιακών. Για τους τελευταίους, το δικαίωμα αυτό αναγνωρίστηκε από 1.7.2007, με εξαίρεση τους καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι σε Απομονωμένα Μικροδίκτυα (μη Διασυνδεδεμένα νησιά), οι οποίοι απέκτησαν το δικαίωμα επιλογής προμηθευτή, μόλις στις αρχές του 2014 με την δημοσίευση του αντίστοιχου θεσμικού πλαισίου. Έτσι, το 2014 θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ορόσημο για την ελληνική ενεργειακή αγορά, λόγω της πλήρους απελευθέρωσής της.

(Πηγή: Ρ.Α.Ε.)

2 Η NRG Supply and Trading S.A.

Η NRG Supply and Trading S.A. ιδρύθηκε το 2012 με στόχο τη δυναμική είσοδό της στη διαρκώς ανερχόμενη αγορά της ενέργειας. Από την ίδρυσή της, όραμα και φιλοδοξία των μετόχων της αποτελεί η ανάδειξή της σε μία από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες εμπορίας και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα και η δημιουργία δυνατών σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της.

Η παρακολούθηση των νέων συνθηκών που διαμορφώνονται στην ταχύτατα αναπτυσσόμενη αγορά της ενέργειας, η συνεχής βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών της και η υπεύθυνη διαχείριση και ανταπόκριση στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες τόσο των εταιρικών όσο και των οικιακών της πελατών αποτελούν το βασικό της στόχο και τον κύριο άξονα των δραστηριοτήτων της.

Με οδηγό τις μεγάλες και συνεχείς προκλήσεις στο χώρο της ενέργειας, η ηrg προχωρά με σταθερά βήματα και συνέπεια, σχεδιάζοντας υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών στις πλέον ανταγωνιστικές τιμές.

Εταιρική Ταυτότητα

Επωνυμία:	NRG SUPPLY AND TRADING ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
Διακριτικός τίτλος:	NRG SUPPLY AND TRADING S.A.
Δραστηριότητα:	ΕΜΠΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ (ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ):	008361601000
Αρ. Μ.Α.Ε.:	66566/001/Β/08/0459
Α.Μ. ΕΒΕΑ:	258271
Α.Μ.Σ.:	29XNRGTRADING--S
Διεύθυνση:	Έδρα: Κηφισίας 168 & Σοφοκλέους, 154 51, Μαρούσι

3 Παροχή Υπηρεσιών Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

3.1 Πελάτες

Η nrg προσφέρει τις υπηρεσίες της σε πελάτες με παροχές ηλεκτρικού ρεύματος:

- εγκατεστημένες εντός της ελληνικής επικράτειας και σε περιοχές, στις οποίες παρέχεται ηλεκτρικό ρεύμα μέσω του διασυνδεδεμένου συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας,
- συνδεδεμένες στη Χαμηλή Τάση (έως 1kV) ή στη Μέση Τάση (έως 16kV)

3.2 Τιμολόγια & Λογαριασμοί Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Οι χρεώσεις στον λογαριασμό του ηλεκτρικού ρεύματος χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- i. Ανταγωνιστικές Χρεώσεις – Χρεώσεις Προμήθειας
- ii. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις
- iii. Λοιπές Επιβαρύνσεις
- iv. Άλλες χρεώσεις και τέλη.

3.2.1 Προσφερόμενα Τιμολόγια nrg στην Χαμηλή Τάση – Χρεώσεις Προμήθειας 3.2.1.1

Οικιακά Προγράμματα nrg

Η nrg προσφέρει τα ακόλουθα προγράμματα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας για παροχές οικιακής χρήσης:

- **Electricity 4U:** Απευθύνεται σε οικιακούς καταναλωτές, ανεξαρτήτως συμφωνηθείσας ισχύος και κατανάλωσης ενέργειας.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
	0,09815€/kWh	Κυμαινόμενο αναλόγως κατανάλωσης στο 4μηνο: έως 800kWh: 3,50€/μήνα 801kWh έως 1000kWh: 4,80€/μήνα 1001kWh έως 2000kWh: 5,50€/μήνα > 2000 kWh: 6,50€/μήνα

- **Electricity 4ALL:** Απευθύνεται σε κοινόχρηστο ρεύμα πολυκατοικίας.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity 4ALL	0,09971€/kWh	5,5€/μήνα

- **nrg Basic:** Απευθύνεται σε οικιακούς καταναλωτές, ανεξαρτήτως συμφωνηθείσας ισχύος και κατανάλωσης ενέργειας.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Πάγιο μονοφασικής παροχής	Πάγιο τριφασικής παροχής
nrg BASIC (1) : Μήνας=30 ημέρες	0,098€/kWh	0,4225€/μήνα ⁽²⁾	1,33€/μήνα ⁽²⁾

- **nrg Basic N:** Απευθύνεται σε οικιακούς καταναλωτές, ανεξαρτήτως συμφωνηθείσας ισχύος και κατανάλωσης ενέργειας, με μειωμένη χρέωση νυχτερινής ενέργειας.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας	Πάγιο μονοφασικής παροχής	Πάγιο τριφασικής παροχής
nrg BASIC N	0,098€/kWh	0,07897€/kWh	0,9775€/μήνα	1,88€/μήνα

(1) : Νυχτερινή ενέργεια: (α) Χειμερινή Περίοδος: από 1η Νοεμβρίου έως 30 Απριλίου, είναι η ενέργεια που καταναλώνεται τις ώρες 15:00-17:00 και 02:00-08:00, για τους πελάτες που είναι συνδεδεμένοι στο Δίκτυο της Ηπειρώτικης Χώρας και των διασυνδεδεμένων με αυτήν νησιών, (β) Θερινή Περίοδος: από 1η Μαΐου έως 31 Οκτωβρίου, είναι η ενέργεια που καταναλώνεται τις ώρες 23:00-07:00

(2) : Μήνας=30 ημέρες

3.2.1.2 Επαγγελματικά Προγράμματα nrg

3.2.1.3 Η nrg προσφέρει τα ακόλουθα προγράμματα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας για παροχές επαγγελματικής χρήσης.

- **Electricity 4BUSINESS 1:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια για επαγγελματική χρήση και συγκεκριμένα για γραφεία, καταστήματα, εργαστήρια, μικρές βιοτεχνίες, συνεργεία, κ.ά. με συμφωνηθείσα ισχύ παροχής έως και 25 kVA.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity 4BUSINESS¹	0,09971€/kWh	Κυμαινόμενο αναλόγως καταναλώσεως στο 4μηνο: έως και 2000kWh: 5,50€/μήνα >2000 kWh: 7,00€/μήνα

(1) Μήνας=30ημέρες

(2) : Η χρέωση αφορά στο σύνολο της κατανάλωσης

- **Electricity 4BUSINESS 2:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια για επαγγελματική χρήση και συγκεκριμένα για γραφεία, καταστήματα, εργαστήρια, μικρές βιοτεχνίες, συνεργεία κ.ά. με συμφωνηθείσα ισχύ παροχής μεγαλύτερης των 25 kVA.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity 4BUSINESS²	0,08725€/kWh	9,00€/μήνα

(1) : Η χρέωση αφορά στο σύνολο της κατανάλωσης

- **Electricity 4BUSINESS 3:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια με νυχτερινό ρεύμα για επαγγελματική χρήση και συγκεκριμένα για γραφεία, καταστήματα, εργαστήρια, μικρές βιοτεχνίες, συνεργεία κ.ά. με συμφωνηθείσα ισχύ παροχής μεγαλύτερης των 25 kVA.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity 4BUSINESS³	0,09307€/kWh	0,09307€/kWh	9,00€/μήνα

- **Electricity 4BUSINESS 2 Fixed:**

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Χρέωση ισχύος (€/kW/30 ημέρες)	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity 4BUSINESS² FIXED	0,0798€/kWh	1,00€/kW	Χωρίς πάγιο

- **Electricity PRO 1:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια για επαγγελματική χρήση και συγκεκριμένα για γραφεία, καταστήματα, εργαστήρια, μικρές βιοτεχνίες, συνεργεία, κ.ά. με συμφωνηθείσα ισχύ παροχής έως και 25 kVA ανεξαρτήτως επιπέδου κατανάλωσης.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity PRO¹	0,094€/kWh	Χωρίς πάγιο

- **Electricity PRO 2:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια για επαγγελματική χρήση και συγκεκριμένα για γραφεία, καταστήματα, εργαστήρια, μικρές βιοτεχνίες, συνεργεία κ.ά. με συμφωνηθείσα ισχύ παροχής μεγαλύτερης των 25 kVA ανεξαρτήτως επιπέδου κατανάλωσης.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity PRO²	0,082€/kWh	Χωρίς πάγιο

- **Electricity PRO 3:** Απευθύνεται σε καταναλωτές που προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια για επαγγελματική χρήση, για εμπορική δραστηριότητα (νυχτερινά καταστήματα κλπ.) και για βιομηχανική/βιοτεχνική δραστηριότητα (φούρνοι κλπ.), ανεξαρτήτως επιπέδου κατανάλωσης και συμφωνηθείσας ισχύος.

Πρόγραμμα	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας	Μηνιαίο Πάγιο (ανά 30 ημερολογιακές ημέρες)
Electricity PRO³	0,093€/kWh	0,078974€/kWh	Χωρίς πάγιο

- **nrg Exclusive:** Παρέχεται σε πελάτες με 5 ή περισσότερες παροχές επαγγελματικής χρήσης σε χαμηλή τάση, κατόπιν ειδικής ανάλυσης.



Συνδρομή ανάκλησης εγγυήσεων προέλευσης («Συνδρομή nrg Green»)

Χρήση παροχής	Συμφωνηθείσα ισχύς (kVA)	Μηνιαία Συνδρομή nrg Green	Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Συνδρομής nrg Green
Οικιακή	Ανεξαρτήτως kVA	1 ευρώ/30 ημέρες	12 μήνες (365 ημέρες)
Επαγγελματική (εκτός κοινόχρηστης)	<25kVA	1,5 ευρώ/ 30 ημέρες	12 μήνες (365 ημέρες)
Επαγγελματική (εκτός κοινόχρηστης)	>25kVA	4 ευρώ/ 30 ημέρες	12 μήνες (365 ημέρες)
Επαγγελματική με νυχτερινό	Ανεξαρτήτως kVA	4 ευρώ/ 30 ημέρες	12 μήνες (365 ημέρες)
Κοινόχρηστη	Ανεξαρτήτως kVA	1,5 ευρώ/ 30 ημέρες	12 μήνες (365 ημέρες)

Συνδρομή σταθερού τιμολογίου («Συνδρομή nrg Fixed»)

Χρήση παροχής	Συμφωνηθείσα ισχύς (kVA)	Μηνιαία Συνδρομή nrg Fixed
Οικιακή	Ανεξαρτήτως kVA	4 ευρώ/30 ημέρες
Επαγγελματική (εκτός κοινόχρηστης)	<25kVA	5,5 ευρώ/30 ημέρες
Επαγγελματική με νυχτερινό	Ανεξαρτήτως kVA	9 ευρώ/30 ημέρες
Κοινόχρηστη	Ανεξαρτήτως kVA	5,5 ευρώ/30 ημέρες

Όλες οι ανωτέρω χρεώσεις προμήθειας υπόκεινται σε ΦΠΑ 6%.

3.2.2 Ανάλυση Χρεώσεων Προμήθειας

Οι χρεώσεις Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ή Ανταγωνιστικές Χρεώσεις διαμορφώνουν και περιλαμβάνονται στη χρέωση ενέργειας και ισχύος. Αναλυτικά, είναι οι εξής:

- **Οριακή Τιμή Συστήματος:** Η Οριακή Τιμή του Συστήματος είναι η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και στην οποία εισπράττουν όλοι όσοι εγχέουν ενέργεια στο Σύστημα και πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια από το Σύστημα. Συγκεκριμένα, η Οριακή Τιμή του Συστήματος διαμορφώνεται από το συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Περισσότερες πληροφορίες για τον υπολογισμό της Οριακής Τιμής Συστήματος θα βρείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.rae.gr/site/categories_new/electricity/market/wholesale/price.csp
- **Απώλειες Δικτύου:** Αναφορά στο κόστος που προκύπτει λόγω των απωλειών ενέργειας στο δίκτυο διανομής.

Εκτιμώνται στο 8,41% για τη Χαμηλή Τάση και στο 2,56% για τη Μέση Τάση.

- Λογαριασμός Προσαυξήσεων 2 (ΛΠ2): Ενσωματώνει τις προσαυξήσεις που επιβάλλονται στην αξία της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας για το Λογαριασμό Εκκαθάρισης Αποκλίσεων Παραγωγής – Ζήτησης και Εκκαθάρισης Επιβεβλημένων Μεταβολών Παραγωγής. Η εκκαθάριση του λογαριασμού ΛΠ 2 ανακοινώνεται μηνιαία από τον διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς ΑΔΜΗΕ <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/ekkatharisi/ekkatharisi-logariasmon-prosayxiseon/>
- Λογαριασμός Προσαυξήσεων 3 (ΛΠ3): Ενσωματώνει τις προσαυξήσεις που επιβάλλονται στην αξία της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας για το Λογαριασμό που αφορά στις Επικουρικές Υπηρεσίες και τις Υπηρεσίες Εφεδρείας Ενέργειας. Η εκκαθάριση του λογαριασμού ΛΠ3 ανακοινώνεται μηνιαία από τον διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς ΑΔΜΗΕ <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/ekkatharisi/ekkatharisi-logariasmon-prosayxiseon/>
- Χρέωση Μεταβατικού Μηχανισμού Διασφάλισης Επαρκούς Ισχύος: Ο Μηχανισμός Διασφάλισης Επαρκούς Ισχύος αποσκοπεί στη διασφάλιση μακροχρόνιας διαθεσιμότητας επαρκούς ισχύος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας. Για τη λειτουργία του μηχανισμού καταβάλλεται τίμημα, το οποίο εξαρτάται από τη συμπεριφορά του φορτίου κάθε παροχής τις επικίνδυνες ημέρες και ώρες του δικτύου από άποψη ασφάλειας φορτίου. Τα στοιχεία για τον υπολογισμό του εν λόγω τμήματος ανακοινώνονται από τον διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς ΑΔΜΗΕ <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/leitoyrgia-agoras-ilektrikis-energeias/michanismos-diasfalisis-eparkoys-ischyos/dedomena-eton-axiopistias/>
- Ελάχιστο έσοδο ΑΠΕ: Αφορά στον ειδικό λογαριασμό ΑΠΕ και ενσωματώνει τις προσαυξήσεις που επιβάλλονται στην αξία της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας για το λογαριασμό αυτό. Η εκκαθάριση του λογαριασμού ΑΠΕ ανακοινώνεται μηνιαία από τον διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς ΑΔΜΗΕ <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/ekkatharisi/ekkatharisi-logariasmon-prosayxiseon/>
- Διοικητικές Δαπάνες ΛΑΓΗΕ: Αφορά στο λογαριασμό εκκαθαρίσεων ΛΔ (Λογαριασμός Διοικητικών Δαπανών του Λειτουργού της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας – ΛΑΓΗΕ) που ενσωματώνει τις προσαυξήσεις που επιβάλλονται στην αξία της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίες αντισταθμίζουν το σύνολο των Διοικητικών Δαπανών του Λειτουργού της Αγοράς. Το ύψος των δαπανών αυτών ανακοινώνεται ετησίως από τον ΛΑΓΗΕ και επιμερίζεται μηνιαία.

3.2.3 Ειδικά Τιμολόγια – Χρεώσεις Προμήθειας

Α. Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο Γενικά

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει, το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) παρέχεται για την προστασία των ευπαθών ομάδων καταναλωτών και πιο συγκεκριμένα για άτομα χαμηλού εισοδήματος, τρίτεκνους, μακροχρόνια άνεργους, ΑΜΕΑ και άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης. Με την τελευταία Απόφαση του Υπουργείου σε περίπτωση έκδοσης ανακοίνωσης κήρυξης εφαρμογής βραχυπρόθεσμων μέτρων μείωσης των εκπομπών αιωρούμενων σωματιδίων από τον Υπουργό Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής για το χωρικό πεδίο της Περιφέρειας Αττικής ή τον αρμόδιο Περιφερειάρχη για το χωρικό πεδίο των λοιπών Περιφερειών της χώρας, για διπλάσιο αριθμό ημερών σε σχέση με τις ημέρες εφαρμογής των ανωτέρω βραχυπρόθεσμων μέτρων η χρέωση της κατανάλωσης ενέργειας όσον αφορά στο ανταγωνιστικό σκέλος του ΚΟΤ είναι μηδενική για τους δικαιούχους ΚΟΤ που κατοικούν στο χωρικό πεδίο εφαρμογής των υπόψη μέτρων. Το τιμολόγιο αυτό παρέχεται από όλους τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας. Μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μπορούν να υποβάλλουν αίτηση για υπαγωγή στο ΚΟΤ όλοι οι δικαιούχοι καταναλωτές, ανεξαρτήτως του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν επιλέξει. Το ΚΟΤ παρέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των στοιχείων των αιτήσεων, από τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Οικονομικών, ΟΑΕΔ). Όσοι υποβάλλουν αιτήσεις στο χρονικό διάστημα από 1η Οκτωβρίου έως 15 Δεκεμβρίου και εγκρίνονται οι αιτήσεις τους, είναι δικαιούχοι του ΚΟΤ από την έναρξη του επόμενου έτους. Αιτήσεις υποβάλλονται καθ' όλη τη διάρκεια έκαστου έτους και για όσες εγκρίνονται, παρέχεται το ΚΟΤ για το υπόλοιπο διάστημα του έτους.

Διευκρινίζεται ότι για τους δικαιούχους στους οποίους χορηγήθηκε το ΚΟΤ για ένα χρόνο, εφόσον δεν έχει υπάρξει οποιαδήποτε μεταβολή στα στοιχεία της αρχικής τους αίτησης, αυτό εξακολουθεί να χορηγείται και για το επόμενο έτος, χωρίς να απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης. Στην περίπτωση, όμως, που έχει μεταβληθεί κάποιο από τα στοιχεία της αρχικής τους αίτησης (όπως για παράδειγμα μία από τις προϋποθέσεις χορήγησης ή ο Κωδικός Ηλεκτρονικής Πληρωμής) τότε απαιτείται υποχρεωτικά η υποβολή νέας αίτησης. Επιπρόσθετα, εάν κατά τον έλεγχο των στοιχείων μέσω των αρμόδιων φορέων (Υπ. Οικονομικών, ΟΑΕΔ) αποδειχθεί ότι δεν είναι πλέον δικαιούχοι του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου, τότε θα διακόπτεται η χορήγησή του. Εξαίρεση αποτελούν οι δικαιούχοι της κατηγορίας «Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης», οι οποίοι υποχρεούνται να υποβάλλουν αίτηση κάθε χρόνο.

Δικαιούχοι και Προϋποθέσεις

Δικαιούχοι του Κ.Ο.Τ. είναι οι ακόλουθοι:

- i. Άτομα με Χαμηλό Εισόδημα: Άτομα που έχουν ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 6.000 ευρώ στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό προσαυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας από 200 kWh έως 1.500 kWh. Τα άτομα της κατηγορίας αυτής εντάσσονται στους Ευάλωτους Πελάτες και τους χορηγείται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο 1.
- ii. Τρίτεκνοι: Είναι γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική

δήλωσή τους κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης έτος και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 23.500 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 6.000 ευρώ στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Γονείς με περισσότερα από τρία προστατευόμενα τέκνα, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωσή τους κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης τους, εντάσσονται κατόπιν αίτησής τους, στην κατηγορία αυτή, εφόσον πληρούν τις λοιπές προϋποθέσεις ένταξης. Στην περίπτωση αυτή η έναρξη εφαρμογής του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολόγιου, γίνεται αμέσως μετά τη διακοπή χορήγησης τιμολογίου πολυτέκνου, εφόσον η αίτηση υποβληθεί δεκαπέντε (15) μέρες πριν από την ενηλικίωση του τέταρτου τέκνου. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τους δικαιούχους της κατηγορίας αυτής για τη διακοπή παροχής τιμολογίου πολυτέκνων στον εκκαθαριστικό λογαριασμό που εκδίδεται τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την ενηλικίωση του τέταρτου τέκνου και τη διακοπή χορήγησης τιμολογίου πολυτέκνων. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας από 200 kWh έως 1.700 kWh. Τα άτομα της κατηγορίας αυτής εντάσσονται στους Ευάλωτους Πελάτες και τους χορηγείται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο 1.

- iii. Μακροχρόνια άνεργοι: Είναι άνεργοι την 30η Νοεμβρίου του προηγούμενου του έτους ένταξης τους για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών και έχουν ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 6.000 ευρώ στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό προσαυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος. Στο παραπάνω φορολογητέο εισόδημα δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του άνεργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του και αφορά στην περίοδο που προηγήθηκε της περιόδου ανεργίας του. Στην περίπτωση κατά την οποία και οι δύο σύζυγοι είναι άνεργοι για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών, για τον υπολογισμό του φορολογούμενου οικογενειακού εισοδήματος, η τυχόν αφαίρεση εισοδημάτων από μισθωτές υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στην παραπάνω δήλωση αφορά και στους δύο άνεργους. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας από 200 kWh έως 1.500 kWh. Τα άτομα της κατηγορίας αυτής εντάσσονται στους Ευάλωτους Πελάτες και τους χορηγείται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο II.
- iv. Άτομα με αναπηρία: Είναι άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω ή άτομα που τους βαρύνουν προστατευόμενα μέλη με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωσή τους κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης τους και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το όριο που ισχύει για την παραπάνω κατηγορία των τριτέκνων, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας από 200 kWh έως 1.700 kWh. Τα άτομα της κατηγορίας αυτής εντάσσονται στους Ευάλωτους Πελάτες και τους χορηγείται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο.
- v. Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης: Είναι άτομα, που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και η οποία είναι απαραίτητη για τη ζωή τους ή τους βαρύνουν προστατευόμενα μέλη, που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η

οποία παρέχεται κατ' οίκον και η οποία είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 30.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh – 2.000 kWh. Τα άτομα της κατηγορίας αυτής εντάσσονται στους Ευάλωτους Πελάτες και τους χορηγείται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο II.

Οι Προϋποθέσεις εφαρμογής είναι οι εξής:

- i. Η κατανάλωση αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας του/της δικαιούχου.
- ii. Η παροχή ρεύματος είναι στο όνομα του/της δικαιούχου ή του/της συζύγου.
- iii. Η κατανάλωση είναι μεγαλύτερη ή ίση με 200 kWh ανά τετράμηνο.
- iv. Η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που ορίζονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Στα όρια κατανάλωσης δεν λαμβάνονται υπόψη οι καταναλώσεις του νυχτερινού τιμολογίου. Εάν υπάρχει υπέρβαση των τετραμηνιαίων αυτών ορίων κατανάλωσης τότε για το συγκεκριμένο τετράμηνο δεν εφαρμόζεται το ΚΟΤ ούτε τα ειδικά μέτρα προστασίας των Ευάλωτων Πελατών, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου.

Εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου, παρέχονται τα ειδικά μέτρα προστασίας των Ευάλωτων Πελατών και εφαρμόζεται το ΚΟΤ για το τμήμα της τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως το όριο κατανάλωσης, ενώ για το τμήμα της υπερβάλλουσας τετραμηνιαίας κατανάλωσης ισχύουν οι τιμές του εκάστοτε ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του Προμηθευτή που αντιστοιχούν στη συνολική κατανάλωσή του.

Ειδικά για τους δικαιούχους της κατηγορίας «Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης», σε περίπτωση υπέρβασης του ορίου των 2.000 kWh, το ΚΟΤ εφαρμόζεται για το τμήμα της τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως 2.000 kWh ενώ για το τμήμα της τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 2.001 kWh και άνω ισχύουν οι τιμές του εκάστοτε ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του Προμηθευτή, που αντιστοιχούν στη συνολική κατανάλωσή του.

Απαραίτητα στοιχεία για την υποβολή αίτησης του δικαιούχου

Για την υποβολή της αίτησης χρειάζεται:

- Ο Κωδικός Ηλεκτρονικής Πληρωμής, όπως αναγράφεται στο λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος που λαμβάνουν από την nrg.
- Τα στοιχεία της αστυνομικής τους ταυτότητας και το ΑΦΜ τους (και του/της συζύγου εφόσον είναι έγγαμοι).

Στην περίπτωση των ατόμων που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης απαιτείται επιπλέον να δηλώνεται:

- ο αριθμός ΑΜΚΑ
- ο ασφαλιστικός τους φορέας
- ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης του κρατικού ασφαλιστικού φορέα, στον οποίο υπάγεται ο ασθενής, με την οποία πιστοποιείται η ανάγκη κατ' οίκον χρήσης συσκευής μηχανικής υποστήριξης απαραίτητης για τη ζωή του ασθενούς. Στην περίπτωση που ο ασθενής είναι ανασφάλιστος, τον αριθμό πρωτοκόλλου βεβαίωσης αντίστοιχου περιεχομένου από κρατικό νοσοκομείο.

- ότι έχουν στην κατοχή τους την ανωτέρω βεβαίωση.

Οι δικαιούχοι οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο ΚΟΤ και να την προσκομίζουν σε περίπτωση σχετικού ελέγχου. Η ύπαρξη και η ακρίβεια του περιεχομένου της βεβαίωσης και η ακρίβεια των στοιχείων της υπεύθυνης δήλωσης μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

Χρεώσεις Προμήθειας Κ.Ο.Τ.

	ΚΟΤ Ι				
	ΜΟΝΟΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΤΡΙΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΑΝΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	
0-800	0,0341	2,77	0,03862	7,88	Α,Β
801-1500	0,04843	11,13	0,04843	22,2	Α,Β
1501-2000	0,0946	11,13	0,0946	22,2	Α,Β
>2000	0,10252	11,13	0,10252	22,2	Α,Β
	ΚΟΤ II				
	ΜΟΝΟΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΤΡΙΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΑΝΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	
0-800	0,02693	2,77	0,03095	7,88	Γ,Δ,Ε,ΣΤ
801-1500	0,03967	11,13	0,03967	22,2	Γ,Δ,Ε,ΣΤ
1501-2000	0,0946	11,13	0,0946	22,2	Γ,Δ,Ε,ΣΤ
	0,03967	11,13	0,03946	22,2	Ε
>2000	0,10252	11,13	0,10252	22,2	Γ,Δ,Ε,ΣΤ
	ΚΟΤ III				
	ΜΟΝΟΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΤΡΙΦΑΣΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ		ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΑΝΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/4μήνο)	
0-800	0,00000	0,00	0,00000	0,00	
801-1700	0,04101	0,00	0,04101	0,00	
1701-2000	0,0946	0,00	0,0946	0,00	
>2000	0,10252	0,00	0,10252	0,00	

Β. Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης

Γενικά

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 23824 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει, παρέχεται ειδικό τιμολόγιο για υποδομές υπηρεσιών αλληλεγγύης. Το «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Τ.Υ.Α.), εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα, εκκλησιαστικά – φιλανθρωπικά ιδρύματα και ειδικά πιστοποιημένους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και παρέχεται από όλους τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας.

Ως τιμές του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι εκάστοτε ισχύουσες τιμές του Προμηθευτή ανά κατηγορία πελάτη, μειωμένες κατά το ποσό έκπτωσης που καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις.

Το Τ.Υ.Α. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου στο άρθρο 2 της εν λόγω απόφασης (1200 ή 1000 kWh), εφόσον η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αφορά σε κάλυψη αναγκών του δικαιούχου για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας.

Δικαιούχοι

Η ένταξη στο Τ.Υ.Α. γίνεται για ένα ολόκληρο ημερολογιακό έτος (από 1/1 έως και 31/12) δηλαδή για όλους τους τετραμηνιαίους λογαριασμούς που εκδίδονται το έτος αυτό και για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε μια κατηγορία:

α) Α' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: Είναι ειδικά πιστοποιημένοι, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

β) Β' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: Είναι εκκλησιαστικά ιδρύματα τα οποία παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

γ) Γ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: Είναι νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα που εποπτεύονται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1000kWh.

δ) Δ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: Δομές κοινωνικής αλληλεγγύης που έχουν δημιουργήσει πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1000kWh.

Σε περίπτωση που δικαιούχος εμπίπτει σε τιμολογιακή κατηγορία για την οποία η έκδοση λογαριασμού είναι μηνιαία, τα ως άνω όρια εφαρμόζονται αναλογικά.

Διαδικασία εφαρμογής Τ.Υ.Α.

Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, απευθείας ή μέσω των προμηθευτών, στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή του Δικτύου ή Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών. Για την υποβολή της αίτησης απαιτείται η δήλωση της επωνυμίας του αιτούντος. Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας) που πιστοποιούν την ένταξη στην κατηγορία δικαιούχου. Η συγκατάθεση για τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων αυτών λογίζεται ότι δίνεται με την ως άνω ηλεκτρονική αίτηση του αιτούντος.

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Τ.Υ.Α. και ενημερώνονται σχετικά, αυτός και ο προμηθευτής του, από το Διαχειριστή του Δικτύου ή Διαχειριστή Μη Διαδεδομένων Νησιών. Εάν προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ενημερώνεται για λόγους απόρριψης της αίτησής του. Ο Διαχειριστής του Δικτύου και ο Διαχειριστής Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών τηρούν Μητρώο των πελατών που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α., προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα απολογιστικού ελέγχου των στοιχείων, καθώς και δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Τ.Υ.Α. δεν απαιτείται να υποβάλουν αίτηση για το επόμενο έτος.

Σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης. Επανελέγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Τ.Υ.Α., για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό, διενεργείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους. Εφόσον από τη διενέργεια του ελέγχου αυτού προκύπτει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης ορισμένου δικαιούχου για το επόμενο ημερολογιακό, το Τ.Υ.Α. παύει να ισχύει για το έτος αυτό.

Η παροχή σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι στην επωνυμία του φορέα με τον κοινωφελή χαρακτήρα. Σε περίπτωση που ο μετρητής δεν αντιστοιχεί στον δικαιούχο, πρέπει πριν την υποβολή της αίτησης για την ένταξη του στο Τ.Υ.Α., αυτός να προχωρήσει στις απαιτούμενες κάθε φορά διαδικασίες, ώστε ο λογαριασμός να εκδίδεται στο όνομά του, στη διεύθυνση του κτιρίου που λαμβάνει χώρα η παροχή της υπηρεσίας αλληλεγγύης. Σε περίπτωση που, για την αλλαγή επωνυμίας στο μετρητή, απαιτείται η έκδοση επικαιροποιημένης Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη, αυτή δύναται να προσκομιστεί και μετά την διαδικασία ένταξης του δικαιούχου στο Τ.Υ.Α. και σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί εμπόδιο για την ολοκλήρωσή της.

Διαδικασία υποβολής και ελέγχου στοιχείων

Οι αιτήσεις για την υπαγωγή στο Τ.Υ.Α. υποβάλλονται σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται παραπάνω και διαβιβάζονται στους Διαχειριστές του Δικτύου, για έλεγχο πληρότητας των προϋποθέσεων υπαγωγής στο Τ.Υ.Α., σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας.

Για την υποβολή των αιτήσεων οι αιτούντες το Τ.Υ.Α. οφείλουν να υποβάλλουν:

α. Επωνυμία του Φορέα

β. Στοιχεία λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος στην επωνυμία του φορέα, και αποκλειστικά για κτίρια όπου παρέχονται υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας ανά κατηγορία δικαιούχου.

Ένα (1) μήνα το αργότερο μετά την υποβολή των αιτήσεων διαβιβάζονται από τους Διαχειριστές του Δικτύου στη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας για διασταύρωση και επιβεβαίωση σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, τα στοιχεία που σχετίζονται με τις προϋποθέσεις ένταξης στις κατηγορίες δικαιούχων.

Το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη διαβίβαση των ανωτέρω στοιχείων από τους αρμόδιους Διαχειριστές η Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας αποστέλλει στους αρμόδιους Διαχειριστές κατάλογο με τους δικαιούχους, βάσει των στοιχείων που έχουν επιβεβαιωθεί από το αρχείο της, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου οι δικαιούχοι φορείς εντάσσονται στο Μητρώο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης, το οποίο τηρείται από τους αρμόδιους Διαχειριστές.

Ειδικά για τις κατηγορίες Β' και Δ', για την πρώτη εφαρμογή του Τ.Υ.Α., δεν απαιτείται η διαδικασία διασταύρωσης. Οι φορείς των κατηγοριών αυτών οφείλουν όπως υποβάλουν, σε διάστημα έξι (6) μηνών από την έναρξη ισχύος της σχετικής υπουργικής απόφασης:

Α. για τους φορείς της κατηγορίας Β', Βεβαίωση της Εκκλησίας της Ελλάδος, σύμφωνα με την οποία ο φορέας πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης, ήτοι είναι εκκλησιαστικό ίδρυμα και παρέχει υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου).

Β. για τους φορείς της κατηγορίας Δ', Βεβαίωση της Περιφέρειας ή πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, σύμφωνα με την οποία, ο φορέας πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης, ήτοι αποτελεί δομή κοινωνικής αλληλεγγύης πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια). Εφόσον, κατά τον πρώτο έλεγχο Δεκεμβρίου 2014, που διενεργείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, για τους φορείς των κατηγοριών Β' και Δ' διαπιστωθεί ότι για κάποιους δικαιούχους δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης οι εν λόγω δικαιούχοι θεωρούνται ως ουδέποτε υπάχθηκαν στο Μητρώο Τ.Υ.Α.

Χρεώσεις Προμήθειας – Τ.Υ.Α.

Τιμολόγιο Τ.Υ.Α. - Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Τετραμηνιαία Κατανάλωση	Ποσοστό έκπτωσης (%) επί του εκάστοτε -ανά δικαιούχο- τιμολογίου του Προμηθευτή
0-1200kWh	70%
1201-5000kWh	49%
5001-10000kWh	35%
>10000kWh	0%

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, λοιπές επιβαρύνσεις, άλλες χρεώσεις και τέλη.

3.2.3.1 Ρυθμιζόμενες χρεώσεις

Είναι χρεώσεις που καθορίζονται και επιβάλλονται από τις αρχές και αφορούν στην κάλυψη του κόστους συντήρησης του Συστήματος Μεταφοράς και του Δικτύου Διανομής καθώς και κοινωνικών και άλλων πολιτικών. Οι μοναδιαίες τιμές των χρεώσεων διαφέρουν για κάθε τάση σύνδεσης και τύπο παροχής (οικιακός/αγροτικός/εμπορικός/βιομηχανικός/ νυχτερινό ρεύμα.

Για την περίπτωση της δικής σας παροχής οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις υπολογίζονται βάσει των μοναδιαίων τιμών του παρακάτω πίνακα και των ακόλουθων υπολογισμών.

Πίνακας : Ρυθμιζόμενες χρεώσεις ανά πρόγραμμα προμήθειας

Πρόγραμμα	ΧΡΕΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ Χρήση Ισχύος (€/kVA x Σ/έτος) Χρέωση ενέργειας (€/kWh)		ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ Χρήση Ισχύος (€/kVA x Σ/έτος) Χρέωση ενέργειας (€/kWh)		ΥΠΗΡΕΣΙΕ Σ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (€/kWh)
nrg Basic, nrg Basic N & Electricity 4U (Ημερήσια Ενέργεια) ¹ 0-1600 kWh/4μνηο	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,00690
nrg Basic, nrg Basic N & Electricity 4U (Ημερήσια Ενέργεια) ¹ 1601- 2000 kWh/4μνηο	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,05000
nrg Basic, nrg Basic N & Electricity 4U (Ημερήσια Ενέργεια) ¹ >2000 kWh/4μνηο	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,08500
nrg Basic N & Electricity 4U (Νυχτερινή Ενέργεια) ¹ 0-1600 kWh/4μνηο	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,00690
nrg Basic N & Electricity 4U (Νυχτερινή Ενέργεια) ¹ 1601- 2000 kWh/4μνηο	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,01500
nrg Basic N & Electricity 4U (Νυχτερινή Ενέργεια) ¹ >2000 kWh/4μνηο	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,03000
Electricity PRO 1, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS 1, Electricity 4BUSINESS 3 & Electricity 4ALL (Ημερήσια Ενέργεια) < 25kVA	0,52	0,00488	0,00007	1,46	0,0190	0,01824
Electricity PRO 2, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS 2, Electricity 4BUSINESS 3 & Electricity 4ALL (Ημερήσια Ενέργεια) για παροχή >25kVA, χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος	0,52	0,00488	0,00007	1,46	0,0190	0,01824
Electricity PRO 2, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS 2, Electricity 4BUSINESS 3 & Electricity 4ALL (Ημερήσια Ενέργεια) για παροχή >25kVA, με μέτρηση άεργου ισχύος	0,52	0,00488	0,00007	1,46	0,0190	0,01824
Electricity PRO 3 & Electricity 4BUSINESS 3 (Νυχτερινή)	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,01824

Πρόγραμμα	ΧΡΕΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ Χρήση Ισχύος (€/kVA x Σ/έτος) Χρέωση ενέργειας (€/kWh)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ Χρήση Ισχύος (€/kVA x Σ/έτος) Χρέωση ενέργειας (€/kWh)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (€/kWh)
nrg Exclusive	Για οικιακές παροχές ως nrg Basic, nrg Basic N και Electricity 4U • Για επαγγελματικές παροχές <25kVA ως Electricity PRO 1, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS1, Electricity 4BUSINESS3 & Electricity 4ALL (Ημερήσια Ενέργεια) για παροχή <25kVA • Για επαγγελματικές παροχές >25kVA χωρίς μέτρηση αέργου ισχύος ως Electricity PRO 2, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS2, Electricity 4BUSINESS3 & Electricity 4ALL (Ημερήσια Ενέργεια) για παροχή >25kVA, χωρίς μέτρηση αέργου ισχύος • Για επαγγελματικές παροχές >25kVA με μέτρηση αέργου ισχύος ως Electricity PRO 2, Electricity PRO 3, Electricity 4BUSINESS2, Electricity 4BUSINESS3 & Electricity 4ALL(Ημερήσια Ενέργεια) για παροχή >25kVA, με μέτρηση αέργου ισχύος • Για επαγγελματικές παροχές με μειωμένο νυχτερινό τιμολόγιο ως Electricity PRO 3 & Electricity 4BUSINESS 3			

1. Οι συντελεστές εφαρμόζονται, αναλογικά των ημερών, για τα υπερβάλλοντα ποσά ενέργειας, σε σχέση με το άνω όριο κατανάλωσης ενέργειας του αμέσως μικρότερου συντελεστή.

Χρήση	Χρεώσεις ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)	Χρεώσεις ΕΦΚ (€/kWh)
Επαγγελματική ΧΤ	0,017	0,0050
Οικιακή ΧΤ	0,017	0,0022

Υπολογισμοί χρεώσεων

Οι τελικές χρεώσεις προκύπτουν εν γένει ως γινόμενο των μοναδιαίων τιμών του παραπάνω πίνακα επί την κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος της αντίστοιχης περιόδου. Ειδικά για τις χρεώσεις χρήσης Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής, ισχύουν τα ακόλουθα:

- i. Τρόπος Υπολογισμού των Χρεώσεων Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς για τους Πελάτες Χαμηλής Τάσης (Δίκτυο Μεταφοράς).

Ο υπολογισμός των χρεώσεων χρήσης του Συστήματος Μεταφοράς ανά Πελάτη γίνεται με εφαρμογή του εξής μαθηματικού τύπου: $ΧΧΣ = [ΜΠΧ(€/kVA \text{ \& \acute{e}τος}) \times ΣΙ(kVA) \times Ημέρες / 365] + [kWh \times ΜΜΧ(€/kWh)]$

όπου:

ΜΠΧ(€/kVA): η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (σε ετήσια βάση).

ΣΙ(kVA): η Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του Πελάτη, όπως προκύπτει από την συμφωνία σύνδεσης των εγκαταστάσεών του με το Δίκτυο.

Ημέρες: ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης.

kWh: η καταμετρηθείσα απορρόφηση ενέργειας από το Δίκτυο από τον Πελάτη κατά την Περίοδο κατανάλωσης.

ΜΜΧ(€/kWh): η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση.

- ii. Τρόπος Υπολογισμού των Χρεώσεων Χρήσης Δικτύου Διανομής για τους Πελάτες Χαμηλής Τάσης (Δίκτυο Διανομής).

Ο υπολογισμός των χρεώσεων χρήσης του Δικτύου ανά Πελάτη γίνεται με εφαρμογή του εξής μαθηματικού τύπου: $ΧΧΔ = [ΜΠΧ(€/kVA \text{ \& \acute{e}τος}) \times ΣΙ(kVA) \times Ημέρες / 365] + [kWh \times ΜΜΧ(€/kWh) / \text{συνφ}]$ όπου:

ΜΠΧ(€/kVA): η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (σε ετήσια βάση).

ΣΙ(kVA): η Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του Πελάτη, όπως προκύπτει από την συμφωνία σύνδεσης των εγκαταστάσεών του με το Δίκτυο.

Ημέρες: ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης.

kWh: η καταμετρηθείσα απορρόφηση ενέργειας από το Δίκτυο από τον Πελάτη κατά την Περίοδο κατανάλωσης.

ΜΜΧ(€/kWh): η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση.

συνφ: η μέση τιμή του συντελεστή ισχύος του Πελάτη κατά την Περίοδο κατανάλωσης.

όπου $\text{συνφ} = [1 / (1 + (\text{\text{Άεργα}} / \text{\text{Ενεργά}})^2)]^{1/2}$.

Για τους Πελάτες για τους οποίους δεν γίνεται μέτρηση άεργου ισχύος, λαμβάνεται $\text{συνφ} = 1$

Όλες οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις υπόκεινται σε ΦΠΑ 13%.

3.2.3.2 Λοιπές Επιβαρύνσεις

Στις λοιπές επιβαρύνσεις συμπεριλαμβάνονται:

- το Ενιαίο Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων: Το τέλος αυτό προορίζεται για την αποζημίωση των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και αποτελεί τη συνεισφορά όλων των καταναλωτών στη μείωση εκπομπών αερίων ρύπων μέσω προώθησης των ΑΠΕ. Οι μοναδιαίες χρεώσεις για το ΕΤΜΕΑΡ με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, είναι:

Χρεώσεις ΕΤΜΕΑΡ	
Χρήση	(€/kWh)
Επαγγελματική	0,02608
Αγροτική	0,00939
Οικιακή	0,02267

- ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης: Αποτελεί φόρο που επιβάλλεται από το κράτος για την κατανάλωση των προϊόντων ενέργειας. Οι μοναδιαίες χρεώσεις για το ΕΦΚ με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, είναι:

Χρεώσεις ΕΦΚ	
Χρήση	(€/kWh)
Επαγγελματική	0,0050
Αγροτική	0,0000
Οικιακή	0,0022

Όλες οι λοιπές επιβαρύνσεις υπόκεινται σε ΦΠΑ 13%.

3.2.3.3 Άλλες Χρεώσεις και τέλη

- Τέλος υπέρ ΕΡΤ: Αποτελεί ειδικό ανταποδοτικό τέλος υπέρ της Ελληνικής Ραδιοφωνίας Τηλεόρασης (ΕΡΤ Α.Ε.) και σύμφωνα με το άρθρο 5 του υπ' αριθμ. 4324/29.04.2015 νόμου (ΦΕΚ/τ.Α/44/29.04.2015) ανέρχεται στο ποσό των 3€ μηνιαίως (δηλαδή 36€ το χρόνο) ανά παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και υπολογίζεται σε κάθε λογαριασμό των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο στην οποία αυτός αναφέρεται. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.
- Ειδικό Τέλος 5%: Θεσμοθετήθηκε με τον ν. 2093/92 (άρθρο 9 παρ. 5,6,7) και η εκτιμώμενη μέση επιβάρυνση λόγω του ειδικού τέλους 5% είναι της τάξης των 0,5 ευρώ ανά 1.000 kWh. Η χρέωση για ειδικό τέλος 5% υπολογίζεται στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς επί της αξίας του καταναλισκόμενου ρεύματος προσαυξημένης με τη χρέωση του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

- Τέλη υπέρ Δήμων: Αποτελούνται από τα δημοτικά τέλη (ΔΤ), τους δημοτικούς φόρους (ΔΦ) και το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ). Η χρέωση των Δημοτικών Τελών (Δ.Τ.) του Δημοτικού Φόρου (Δ.Φ.) και του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) γίνεται σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα που αναφέρονται στο έγγραφο του αρμόδιου Δήμου, το οποίο προσκομίζεται από τον πελάτη κατά την αρχική ηλεκτροδότηση ή με μεταγενέστερο έγγραφο του αρμοδίου Δήμου προς το Διαχειριστή Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ). Ο υπολογισμός τους γίνεται ως ακολούθως:

Για ΔΤ, ΔΦ:

$$\frac{(\text{τ.μ. ακινήτου}) \times (\text{συντελεστή Δ.Τ. ή Δ.Φ.}) \times (\text{ημέρες έκδοσης λογ/σμού})}{365}$$

Για ΤΑΠ:

$$\frac{(\text{τ.μ. ακινήτου}) \times (\text{τιμή ζώνης}) \times (\text{παλαιότητα}) \times (\text{συντ. ΤΑΠ}) \times (\text{ημέρες έκδοσης λογ/σμού})}{365}$$

Η ηrg ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας είναι υποχρεωμένη βάσει των ν. 25/75, 429/76, και 1080/80, να συνεισπράττει με τους λογαριασμούς ρεύματος τα υπέρ τρίτων ποσά των Δημοτικών Τελών και Δημοτικού Φόρου και βάσει του ν.21309/3 το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας και να διακόπτει την παροχή εάν αυτά δεν καταβάλλονται από τον πελάτη.

3.2.4 Εγγυήσεις – Προκαταβολές

Η καταβλητέα εγγύηση υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο: Χρεώσεις Προμήθειας + Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις + Λοιπές Επιβαρύνσεις + ΦΠΑ 13%. Οι χρεώσεις αντιστοιχούν σε κατανάλωση 30 ημερών, όπως αυτή εκτιμάται από διαθέσιμα ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης. Στο αποτέλεσμα του ως άνω γενικού κανόνα υπολογισμού ενδέχεται να γίνει αναπροσαρμογή, βάσει της συνέπειας εξόφλησης των λογ/μών κατανάλωσης ενέργειας. Στην περίπτωση Μικρών Πελατών το ποσό της εγγύησης μπορεί να φτάσει έως το αντίστοιχο εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης (60 ημέρες κατανάλωσης). Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό που παραλαμβάνει ο πελάτης από την ηrg.

3.2.5 Όροι έκδοσης & πληρωμής λογαριασμών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηrg υποχρεούται στην έκδοση και αποστολή λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη «Λογαριασμοί», σε μηνιαία ή διμηνιαία βάση, ανάλογα με την περιοδικότητα λήψης των απαραίτητων ενδείξεων ή μετρήσεων καταναλώσεων από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.

Η ηrg δύναται να αποστέλλει Λογαριασμούς «ENANTI» στον Πελάτη σε μηνιαία ή διμηνιαία βάση, βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης με βάση τα σχετικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή του Δικτύου σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου.

Ο Λογαριασμός θα αποστέλλεται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη μέσω ταχυδρομείου στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη, ή εφόσον επιθυμεί ο Πελάτης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση.

Ο Πελάτης υποχρεούται σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση των Λογαριασμών έως και την αναγραφόμενη σε αυτούς ημερομηνία εμπρόθεσμης πληρωμής («δήλη ημέρα»), η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την αποστολή τους. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως δήλη ημέρα θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Από την επόμενη της δήλης ημέρας, η σχετική οφειλή καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής δικαιούται να επιβάλλει στον Πελάτη επιτόκιο υπερημερίας, ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας, από την επόμενη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή, και μέχρι πλήρους και ολοσχερούς εξοφλήσεώς της.

Η ηrg θα αποστέλλει κατ' ελάχιστον μια φορά ετησίως μαζί με τους Λογαριασμούς στον Πελάτη, στοιχεία κατανάλωσης του προηγούμενου έτους, συνολικό κόστος για το προηγμένο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος, υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής προμηθευτή και πληροφορίες για την προστασία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό μίγμα του Προμηθευτή.

Σε περίπτωση αμφιβολίας, το ύψος της οφειλής του Πελάτη έναντι του Προμηθευτή αποδεικνύεται πλήρως από τα στοιχεία των τηρούμενων στα πληροφοριακά συστήματα των αρμοδίων Διαχειριστών μετρήσεων κατανάλωσης του Πελάτη.

Ο Λογαριασμός εξοφλείται με κατάθεση ή έμβασμα στον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή που αναγράφεται στον Λογαριασμό ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν. Τυχόν τραπεζικά έξοδα βαρύνουν κατ' αποκλειστικότητα τον Πελάτη ούτως ώστε το τελικό ποσό που θα εισπραχθεί από τον Προμηθευτή να αντιστοιχεί στο ποσό που αναγράφεται στον Λογαριασμό.

3.2.6 Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Οι καταναλωτές που επιθυμούν να επιλέξουν την πηγή ως Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας υποβάλλουν σχετική αίτηση, η οποία τους παρέχεται έντυπα ή ηλεκτρονικά, συνοδευόμενη από τα εξής δικαιολογητικά:

- Οικιακοί Πελάτες:
 - ✓ Φωτοτυπία Ταυτότητας ή Διαβατηρίου
 - ✓ Αντίγραφο του πιο πρόσφατου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού
 - ✓ Έντυπο Γενικής Εξουσιοδότησης Πελάτη
 - ✓ Αντίγραφο Μισθωτηρίου θεωρημένου από την αρμόδια ΔΟΥ ή Τίτλος Ιδιοκτησίας του ακινήτου
- Επαγγελματίες:
 - ✓ Φωτοτυπία Ταυτότητας ή Διαβατηρίου
 - ✓ Αντίγραφο του πιο πρόσφατου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού
 - ✓ Έντυπο Γενικής Εξουσιοδότησης Πελάτη
 - ✓ Αντίγραφο Μισθωτηρίου θεωρημένου από την αρμόδια ΔΟΥ ή Τίτλος Ιδιοκτησίας του ακινήτου
- Νομικά Πρόσωπα:
 - ✓ Καταστατικό εταιρείας
 - ✓ Το πιο πρόσφατο ΦΕΚ εκπροσώπησης της εταιρείας
 - ✓ Φωτοτυπία Ταυτότητας ή Διαβατηρίου του Νόμιμου Εκπροσώπου της εταιρείας
 - ✓ Αντίγραφο του πιο πρόσφατου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού
 - ✓ Έντυπο Γενικής Εξουσιοδότησης Πελάτη
 - ✓ Αντίγραφο Μισθωτηρίου θεωρημένου από την αρμόδια ΔΟΥ ή Τίτλος Ιδιοκτησίας του ακινήτου

4 Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

4.1 Σύναψη Σύμβασης

Σύμφωνα με τη Σύμβαση που υπογράφεται μεταξύ της nrg και του Πελάτη, η εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τις εγκαταστάσεις του Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, και ο Πελάτης να παραλαμβάνει την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία η nrg προμηθεύει τις εγκαταστάσεις του, καταβάλλοντας εμπροθέσμως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στην εν λόγω σύμβαση.

Εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της συγκεκριμένης Σύμβασης και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

4.2 Ισχύς & Τροποποίηση Σύμβασης

Η ισχύς της σύμβασης είναι αορίστου χρόνου. Για Μικρούς Πελάτες (<25kVA), η ελάχιστη διάρκειά της είναι ένα (1) έτος, ενώ παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.

Η nrg διατηρεί το δικαίωμα, σε περίπτωση μεταβολής του κόστους παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, να αναπροσαρμόσει τους εκάστοτε ισχύοντες τιμοκαταλόγους του για τα προγράμματα υπηρεσιών που διαθέτει με ατομική ενημέρωση του Πελάτη (έγγραφο, τηλεφωνική ή με ειδοποίηση που περιλαμβάνεται σε λογαριασμό κατανάλωσης) που λαμβάνει χώρα εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων. Άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας συνεπάγεται την αποδοχή της νέας τιμής από τον Πελάτη. Για Μικρούς Πελάτες (<25kVA), το πρώτο τιμολόγιο που συμφωνήθηκε στην σύμβαση δεν μπορεί να τροποποιηθεί για διάστημα έξι (6) μηνών από τη σύναψη της παρούσας Σύμβασης.

4.3 Λύση Σύμβασης

Η Σύμβαση Προμήθειας καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο με έγγραφη ειδοποίησή του προς την nrg, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην σύμβαση. Επίσης, η σύμβαση καταγγέλλεται από την nrg με έγγραφη επιστολή της στον Πελάτη, για παράβαση των όρων της.

Ακόμα, η nrg δύναται να καταγγείλει την σύμβαση, με άμεσα αποτελέσματα, και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή Πελάτη του, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα κατωτέρω οριζόμενα:

Αν Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, η nrg προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

α. Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού.

β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η ηrg δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

Σε περίπτωση που κάποιο συμβαλλόμενο μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία προβλέπει ο νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους, το μη υπαίτιο μέρος δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα, με άμεσα αποτελέσματα.

Σε περίπτωση για οποιονδήποτε λόγο λύσεως της παρούσας, πάσης φύσεως οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται αυτοδικαίως ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποχωρήσει από την Εγκατάσταση χωρίς να γνωστοποιήσει την αποχώρηση του ή χωρίς να την γνωστοποιήσει εμπρόθεσμα, η Σύμβαση εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή κατά τα οριζόμενα στον αντίστοιχο Κώδικα Διαχείρισης.

4.4 Υποχρεώσεις Προμηθευτή και Πελάτη

Η NRG αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του Πελάτη:

- Να τηρεί κατά την εκτέλεση της σύμβασης τον ν. 4001/2011, τον Κώδικα Προμήθειας Διαχείρισης Μετρήσεων, τον Κώδικα ΣΗΕ και τον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ.
- Να τηρεί και να εφαρμόζει τους όρους των συμβάσεων που έχει συνάψει με τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και αντίστοιχα με τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας για τη χρήση του δικτύου, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.
- Εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την υπογραφή της παρούσας, να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες σχετικά με την υποβολή Δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις.

- Να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα του Πελάτη γρήγορα και αποτελεσματικά και να παρέχει στον Πελάτη το σύνολο των πληροφοριών που προβλέπονται από τον νόμο και τους αντίστοιχους Κώδικες, σχετικά με την εκτέλεση της παρούσας, όπως ιδίως να θέτει στη διάθεση του Πελάτη Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας και να τον ενημερώνει κάθε φορά που τροποποιείται, με σχετική αναφορά στη διεύθυνση της ιστοσελίδας του όπου έχει αναρτηθεί.

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι της nrg:

- Να διατηρεί στις Εγκαταστάσεις του εγκατεστημένους τους τεχνικά απαιτούμενους μετρητές, για τη μέτρηση της ενέργειας που απορροφά.
- Να εξοφλεί νομίμως και εκπροθέσμως τους λογαριασμούς κατανάλωσης που του αποστέλλει ο Προμηθευτής.
- Να καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία τον προμηθεύει ο Προμηθευτής αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για τη χρήση που προβλέπεται στην σύμβαση.
- Να ενημερώσει με έγγραφη αίτησή του τον Προμηθευτή, σε περίπτωση μετεγκατάστασής του, τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την ημερομηνία μετεγκατάστασής του, εκτός αν επιθυμεί τη λύση της σύμβασης, οπότε θα ισχύει η προθεσμία των τριάντα (30) ημερών.

5 Διαχείριση Αιτημάτων & Επίλυση Διαφορών

5.1 Γενικά

Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος δίνεται ακολούθως.

Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, η ηrg θα προβαίνει άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Η ηrg υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

Σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

- i. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.
- ii. Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.
- iii. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

Σε περίπτωση που, ο Πελάτης δεν ακολουθεί την ως άνω περιγραφόμενη διαδικασία και ο Λογαριασμός παραμένει ανεξόφλητος, η ηrg έχει δικαίωμα να λάβει οιοδήποτε πρόσφορο μέτρο για την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών προσαυξημένων κατά το νόμιμο τόκο υπερημερίας, συμπεριλαμβανομένης της καταγγελίας της σύμβασης.

Όλες οι διαφορές που προκύπτουν μεταξύ της ηrg και του Πελάτη και οι οποίες δεν μπορούν να διευθετηθούν φιλικά, σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται από ειδικότερους όρους της σύμβασης ή/και του Κώδικα Προμήθειας, θα επιλύονται τελικώς σύμφωνα με τους Ελληνικούς Νόμους και αποκλειστικώς αρμόδια Δικαστήρια θα είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

5.2 Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων Πελατών

Η nrg έχοντας ως στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, θέτει ως προτεραιότητα την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα ή τα παράπονά τους, με τρόπο δίκαιο και αποτελεσματικό, κάνοντας χρήση διαφανών διαδικασιών.

Με βάση την ακόλουθη διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, η nrg στοχεύει στην απρόσκοπτη διάθεση και στη διαρκή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της.

Βασική παράμετρο αποτελεί η κεντρική διαχείριση του συνόλου των αιτημάτων ή παραπόνων από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Συγκεκριμένα:

Το σύνολο των αιτημάτων ή παραπόνων, συγκεντρώνεται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προς επεξεργασία και διαχωρισμό:

- ως προς τον τύπο (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
- ως προς την κατηγορία (προϊόν, υπηρεσία, οικονομικής φύσης, τεχνικής φύσης κλπ.)
- ως προς το βαθμό του επείγοντος

Σε περίπτωση που απαιτείται, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για περαιτέρω διευκρινήσεις.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αναθέτει το κάθε αίτημα στο αρμόδιο τμήμα ανάλογα με τη φύση του.

Το Τμήμα του αναλαμβάνει τη διαχείριση του αιτήματος, οφείλει να απαντήσει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, το αργότερο, εντός πέντε εργάσιμων ημερών.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη για τη διευθέτηση του αιτήματός του. Εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λαμβάνει την απάντηση από το αρμόδιο Τμήμα.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών τηρεί αναλυτικό αρχείο αιτημάτων και παραπόνων, προς περαιτέρω επεξεργασία, εξαγωγή συμπερασμάτων, και βελτιστοποίηση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας.

Αιτήματα, παράπονα, υποδείξεις, καταγγελίες και αναφορές βλαβών που αφορούν στους εγκατεστημένους μετρητές δικτύου ή στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας ή εν γένει σε θέματα σύνδεσης με το δίκτυο, δεν αποτελούν αρμοδιότητα της nrg και υποβάλλονται απευθείας στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας μέσω της ιστοσελίδας www.deddie.gr, στη γενική γραμμή πληροφοριών του ΔΕΔΔΗΕ 11500 ή εφόσον το αίτημα αφορά αποκλειστικά αναφορά βλάβης, στα αντίστοιχα τηλέφωνα που αναφέρονται στην σελίδα <http://www.deddie.gr/el/tilefwna-gia-vlaves>.

Τρόποι Υποβολής Αιτημάτων ή Παραπόνων

Προκειμένου να ακολουθηθεί η ανωτέρω διαδικασία, ο πελάτης θα πρέπει να επικοινωνήσει με την NRG με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Email: cs@nrgprovider.com
- Ιστοσελίδα: Μπορείτε να καταχωρήσετε απευθείας το αίτημά σας μέσω της ιστοσελίδας μας www.nrg.gr
- Τηλεφωνική Κλήση: Καλέστε στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της nrg στο 18101, από Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00-19:00.
- Μήνυμα Τηλεομοιοτυπίας (Φαξ): Μπορείτε να μας στείλετε Φαξ στο 210 960 6021.
- Επιστολή: Μπορείτε να μας αποστείλετε επιστολή με φυσική αλληλογραφία στη Διεύθυνση: Λ. Κηφισίας 168 & Σοφοκλέους, 151 26, Μαρούσι, nrg – Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.