



## ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

### A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν έντυπο στοχεύει στην ενημέρωση των οικιακών καταναλωτών αναφορικά με τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία ένταξης αυτών στο Μητρώο Ευάλωτων Καταναλωτών. Περαιτέρω, παρέχει σε αυτούς επαρκή ενημέρωση σχετικά με τα προνόμια που απολαμβάνουν μετά την ένταξή τους και για όσο παραμένουν εγγεγραμμένοι στο σχετικό μητρώο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου 6 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013), καθώς και για το πλαίσιο διακανονισμών που εφαρμόζει η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ENERΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» (εφεξής ο «Προμηθευτής») για τη ρύθμιση των ληξιπροθέσμων οφειλών τους.

Το παρόν έντυπο έχει συνταχθεί σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/12112/20.06.2013 (ΦΕΚ Β' 1521/21.06.2013) Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, που εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του Νόμου 4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011), όπως αυτή έχει τροποποιηθεί με την ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/78337/224/06.11.2018 Απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β' 5030/13.11.2018) και ισχύει.

### B. ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Ως Ευάλωτοι Πελάτες νοούνται οι Οικιακοί Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας, κατά την έννοια της περίπτωσης (ιζ) της παραγράφου 1 του άρθρου 2 του ν. 4001/2011, και αποκλειστικά σε σχέση με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας τους, εφ' όσον εντάσσονται σε μία από τις κάτωθι κατηγορίες.

#### Α` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

Πελάτες που έχουν ενταχθεί στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (Κ.Ο.Τ), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου» (Β' 1403), όπως εκάστοτε ισχύει. Οι πελάτες Κ.Ο.Τ. εντάσσονται αυτόματα στους Ευάλωτους Πελάτες χωρίς να υποβάλουν σχετική αίτηση.

## Β` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Πελάτες που στην σύνθεση του νοικοκυριού τους περιλαμβάνεται και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ` οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους και έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παρα-ταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής, έως τα όρια που προβλέπονται στην υπ` αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου», όπως εκάστοτε ισχύει.

## Γ` ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Πελάτες, οι οποίοι έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει άλλο ενήλικο μέλος του νοικοκυριού το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας και επιπροσθέτως να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής έως τα όρια που προβλέπονται στην υπ` αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/ Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου», όπως εκάστοτε ισχύει, προσαυξανόμενα κατά οκτώ χιλιάδες (8.000) ευρώ.

## **Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

Το ενιαίο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών (εφεξής «Μητρώο») τηρείται από τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε).

Η ένταξη στο Μητρώο γίνεται:

α) αυτόματα, για πελάτες που έχουν ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ` αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του

Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως εκάστοτε ισχύει, ή

β) κατόπιν αιτήσεως, για πελάτες που εμπίπτουν σε κάποια από τις υποκατηγορίες Β` και Γ` ανωτέρω, η οποία υποβάλλεται οποτεδήποτε εντός του έτους, ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου της «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.» (εφεξής Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.). με τη χρήση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).

Η αίτηση υποβάλλεται από τον/την ενήλικο/ενήλικη υπόχρεο ή το/τη σύζυγο του/της υπόχρεου υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του νοικοκυριού, με την πρόσθετη προϋπόθεση η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την ένταξη στο Μητρώο να είναι στο όνομά του/της ή του/ της συζύγου του/της. Σε περίπτωση που η παροχή δεν αντιστοιχεί στον/στην αιτούντα/αιτούσα ή το/τη σύζυγο του/της, πρέπει πριν από την υποβολή της αίτησης για την ένταξη στο Μητρώο να ολοκληρωθούν οι απαιτούμενες κάθε φορά διαδικασίες, ώστε ο λογαριασμός να εκδίδεται στο όνομά του/της ή του/ της συζύγου του/της και να αναγράφει τη διεύθυνση της κύριας κατοικίας του.

Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση από τους αρμόδιους φορείς για όλα τα μέλη του νοικοκυριού των στοιχείων που δηλώνονται και πιστοποιούν την ένταξη σε κατηγορία δικαιούχου.

Ο αιτών συμπληρώνει υποχρεωτικά στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης:

- τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.),
- τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) και

- τον αριθμό της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την ένταξη. Όσα στοιχεία είναι διαθέσιμα από τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων εμφανίζονται προσυμπληρωμένα στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης και ο αιτών συμπληρώνει αυτά που λείπουν.

Ειδικά, για νοικοκυριά που στη σύνθεσή τους περιλαμβάνουν και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης πρέπει επιπλέον να δηλώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης του 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 ή ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης αντίστοιχου περιεχομένου από κρατικό νοσοκομείο, στην περίπτωση που ο ασθενής είναι ανασφάλιστος. Οι δικαιούχοι οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης και όλων των λοιπών σχετικών εγγράφων για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο Μητρώο και να τα προσκομίζουν σε περίπτωση σχετικού ελέγχου. Η ύπαρξη και η ακρίβεια του περιεχομένου της

βεβαίωσης και η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση νοικοκυριού που απαρτίζεται και από φιλοξενούμενα μέλη, η αίτηση υποβάλλεται αποκλειστικά από τον/την υπόχρεο ή τον/τη σύζυγο του υπόχρεου υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος της φιλοξενούσας μονάδας, για το σύνολο των μελών του νοικοκυριού. Σε αυτήν την περίπτωση, κατά την επεξεργασία της αίτησης, θα ζητηθεί η συναίνεση των φιλοξενούμενων ατόμων μέσω των κωδικών τους TAXISnet για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς. Η υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από όλα τα μέλη του νοικοκυριού που έχουν τέτοια υποχρέωση και η συναίνεση όλων των φιλοξενούμενων ενηλίκων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της υποβολής της αίτησης.

Μετά την ολοκλήρωση συμπλήρωσης της αίτησης και σε περίπτωση που δεν προκύπτει αναντιστοιχία μεταξύ των δηλωθέντων στοιχείων και του αποτελέσματος των διασταυρώσεων, ο αιτών δύναται να υποβάλλει οριστικά την αίτηση.

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Μητρώο από την επομένη της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του ελέγχου και της αποστολής στον Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. από τους αρμόδιους φορείς των στοιχείων του δικαιούχου και ενημέρωσης για την κατηγορία ένταξης. Εάν έχει προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ο αιτών ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησής του. Κάθε νοικοκυριό εντάσσεται στο Μητρώο για μία μόνο παροχή.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Μητρώο είτε απαιτείται να υποβάλουν εκ νέου αίτηση εντός ενός (1) μηνός από τη λήξη της οριζόμενης από τις κείμενες διατάξεις ή της παραταθείσας με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, οπότε και διενεργείται επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Μητρώο είτε εντάσσονται αυτόματα στην περίπτωση που έχουν ήδη ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ. Για την πρώτη περίπτωση, όπου απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης, ο Πελάτης απεντάσσεται από το Μητρώο Ευάλωτων Πελατών εάν προκύψει ότι δεν πληρούνται πλέον οι προϋποθέσεις ένταξης σε καμία κατηγορία ή δεν υποβάλλεται αίτηση μέχρι την επόμενη ημέρα της λήξης της προθεσμίας του πρώτου εδαφίου. Υποβολή τροποποιητικής αίτησης λόγω μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί μπορεί να υποβληθεί οποτεδήποτε εντός του έτους.

#### **Δ. ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Στους Ευάλωτους Πελάτες παρέχονται ειδικά μέτρα προστασίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου 6 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013) (εφεξής «Κώδικας»), όπως τα:

(α) Αυξημένη προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους του προμηθευτή. Ακριβέστερα, κατ' εφαρμογή του άρθρου 21 παρ. 4 του Κώδικα, αν ο Ευάλωτος Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Ευάλωτο Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών – αντί των τριάντα (30) ημερών που ισχύουν για τον μη ευάλωτο πελάτη - για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Ευάλωτου Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

(β) μεγαλύτερη προθεσμία εξόφλησης των λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, ήτοι προθεσμία σαράντα (40) ημερών - αντί των είκοσι (20) ημερών που ισχύουν για τον μη ευάλωτο πελάτη,

(γ) δυνατότητα διακανονισμού των ληξιπροθέσμων οφειλών του με προνομιακούς όρους, όπως αυτοί περιγράφονται κάτωθι στην ενότητα Ε κάτωθι.

(δ) αυστηρότερες προϋποθέσεις για την απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου αυτών («διακοπή ρεύματος») λόγω ληξιπροθέσμων οφειλών. Ακριβέστερα, σύμφωνα με τις παρ. 4 και 5 του άρθρου 33 του Κώδικα, το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπροθέσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.

Εφόσον, κατά τη διάρκεια των υπόλοιπων μηνών του έτους, ο Προμηθευτής, προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ή ο παλιός Προμηθευτής υποβάλλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης της παροχής λόγω ληξιπροθέσμων οφειλών ή μη τήρησης, από πλευράς του Ευάλωτου Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπροθέσμων οφειλών, ο Ευάλωτος Πελάτης μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

Ταυτόχρονα, ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του ν. 4001/2011, ήτοι τους πελάτες που χρήζουν μηχανικής

υποστήριξης, και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: ι) για τη δυνατότητα του Ευάλωτου Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και ιι) για την πρόθεση του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντας του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησης του.

(ε) απόλυτη προτεραιότητα ως προς την εξυπηρέτησή του, καθώς και ειδική τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης, με αστική χρέωση. Ακριβέστερα, για όσους εκ των Ευάλωτων Πελάτων δεν επιθυμούν να κάνουν χρήση των εναλλακτικών και ανέξοδων μέσων επικοινωνίας με την εταιρεία μας (ενδεικτικά υπηρεσία click to call, chat, email κοκ), λειτουργεί ο υπ' αριθμ. 211010302132 τηλεφωνικός αριθμός, ο οποίος τους επιτρέπει να επικοινωνούν με την εταιρεία μας 24ώρες το 24ωρο και επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, με αστική χρέωση.

#### **Ε. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΓΙΑ ΕΥΑΛΩΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

Ο Προμηθευτής παρέχει τη δυνατότητα στους Ευάλωτους Πελάτες του, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία, να εξοφλήσουν τμηματικά και άτοκα το λογαριασμό τους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και τυχόν ληξιπρόθεσμα υπόλοιπά τους από παλαιότερους λογαριασμούς προς τον ίδιο Προμηθευτή. Ο αριθμός των δόσεων έκαστου διακανονισμού συναρτάται με το ύψος της οφειλής εκάστου Ευάλωτου Πελάτη και προκύπτει μετά από διαίρεση του συνολικού ποσού της ληξιπρόθεσμης οφειλής αυτών με το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια αυτού [Πχ. για Ευάλωτο Πελάτη με ληξιπρόθεσμη οφειλή ποσού 230,00€, του οποίου η μηνιαία δαπάνη για ηλεκτρική ενέργεια ανέρχεται στο ποσό των 80,00€, η ως άνω οφειλή του μπορεί να αποπληρωθεί άτοκα σε έξι (6) δόσεις εκ των οποίων οι πέντε (5) πρώτες δόσεις θα ανέρχονται στο ποσό των 40,00 ευρώ, ενώ η έκτη (6η) στο ποσό των 30,00€]. Η ως άνω δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης, δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.