

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Η Αγορά της Ηλεκτρικής Ενέργειας
2. Η Εταιρεία EUNICE TRADING MAE
3. Βασικοί Ορισμοί
4. Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας
  - 4.1 Υποβολή, περιεχόμενο και επεξεργασία αίτησης Προσφοράς Προμήθειας
  - 4.2 Προσφορά Προμήθειας προς πελάτη
  - 4.3 Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας
  - 4.4 Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση
  - 4.5 Εγγύηση
  - 4.6 Τροποποίηση Όρων Σύμβασης "EUNICE TRADING MAE"
  - 4.7 Τροποποίηση Όρων Σύμβασης από Πελάτη
5. Πελάτες
  - 5.1 Βασική Κατηγορία
  - 5.2 Ειδική Κατηγορία
  - 5.3 Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο
6. Τιμολόγια Ηλεκτρικής Ενέργειας
  - 6.1 Μέση Τάση
  - 6.2 Έκδοση Λογαριασμού
  - 6.3 Τρόποι Εξόφλησης λογαριασμών
  - 6.4 Διακανονισμοί
7. Κώδικας Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
8. Διαδικασία επίλυσης διαφορών
9. Δικαιολογητικά υπογραφής Σύμβασης Προμήθειας

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 1. Η ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με την ισχύουσα Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία (Ν. 2773/1999 Οδηγίας 2003/54/ΕΚ.Ν. Ν3426/2005 ΦΕΚ Α' 309), οι καταναλωτές μπορούν να επιλέγουν τον προμηθευτή ηλεκτρικού ρεύματος ενώ οι ιδιώτες προμηθευτές μετέχουν πλήρως στην Ελληνική Ενεργειακή Αγορά.

Η παρουσία των ιδιωτών προμηθευτών την τελευταία τριετία δεν έχει ισχυροποιηθεί ιδιαίτερα σύμφωνα την συμφωνία μεταξύ των Ελληνικών Αρχών και των Θεσμών που στόχευε στη σταδιακή μείωση του μεριδίου αγοράς του κυρίου παρόχου της Ελληνικής Αγοράς κάτω από το 50% έως το 2020. Ωστόσο, στην ίδια συμφωνία είναι σαφές ότι το μοντέλο της ελληνικής αγοράς ενέργειας θα μεταβληθεί πολύ σύντομα από το ισχύον μοντέλο χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας (Mandatory pool), στο Μοντέλο Στόχο (Target Model), σύμφωνα και με τις Ευρωπαϊκές Κατευθύνσεις για την Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά Ενέργειας, ευελπιστώντας ότι έτσι θα οδηγηθούμε προς το επιθυμητό αποτέλεσμα.

### 2. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ EUNICE TRADING MAE

**Επωνυμία:** « EUNICE TRADING ΕΜΠΟΡΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

**Διακριτικός Τίτλος:** «WE ENERGY ΑΕ»

**Έδρα:** Χειμάρρας 5, Μαρούσι, 15125

**Ιστοσελίδα Προμήθειας:** [www.weenergy.gr](http://www.weenergy.gr)

**ΑΦΜ:** 800481500

**Αριθμός ΓΕΜΗ:** 124787601000

**Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας:** ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ 564/2013 και Τροποπ. ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ 454/2017

**Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων (ΑΜΣ):** 29ΧΕUNICETRADINE

Η εταιρεία **EUNICE TRADING MAE** είναι εταιρεία προμήθειας και εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας και ανήκει στον Ελληνικών συμφερόντων Όμιλο "**EUNICE ENERGY GROUP (EEG)**", ο οποίος δραστηριοποιείται στον τομέα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές. [www.eunice-group.com](http://www.eunice-group.com)

Ο Όμιλος παράγει ετησίως 120.000.000 kWh από αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα που κατασκεύασε και λειτουργεί. Με αυτόν τον τρόπο 25.000 Ελληνικά νοικοκυριά, θα μπορούν να λαμβάνουν με αίτησή τους από τον πάροχο EUNICE TRADING MAE το σχετικό πιστοποιητικό εγγυήσεως προέλευσης, δηλαδή, ότι καταναλώνουν ανανεώσιμη ενέργεια και συμβάλουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος και την αειφορία.

Ο Όμιλος ιδρύθηκε το 2001 και θεωρείται από τους πρωτοπόρους στην Ελλάδα σε δραστηριότητες που καλύπτουν όλο το φάσμα της επένδυσης, ανάπτυξης, υλοποίησης και λειτουργίας έργων ΑΠΕ.

Το 2007 η EEG έθεσε σε λειτουργία αιολικά πάρκα στο νομό Αρκαδίας, συνολικής ισχύος 46MW, από τον Ιούλιο του 2011 λειτουργεί το νέο αιολικό πάρκο στη θέση "Κέδρος" της Π.Ε. Βοιωτίας ισχύος 13,8MW, ενώ από τον Ιανουάριο του 2013 λειτουργούν φωτοβολταϊκοί σταθμοί ισχύος 1,1MW.

Ο Όμιλος έχει σε εξέλιξη πολλαπλές επενδύσεις στην Ελλάδα και από το 2018 λειτουργούν πλέον των υφισταμένων (61MW), νέα αιολικά έργα ισχύος 20MW, το διεθνώς αναγνωρισμένο και βραβευμένο υβριδικό έργο της Τήλου, το πρώτο ελληνικό εργοστάσιο κατασκευής μικρών ανεμογεννητριών EUNICE WIND κ.ά.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ EUNICE TRADING MAE

Η EUNICE TRADING MAE δραστηριοποιείται ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας στις κατώθι περιοχές της Ελλάδος.

- Ηπειρωτική Ελλάδα
- Νήσοι Αιγαίου Πελάγους (Διασυνδεδεμένο Δίκτυο)
- Νήσοι Ιονίου Πελάγους

### 3. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

**ΡΑΕ:** Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) είναι ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή, η οποία συστάθηκε με το ν.2773/1999, στο πλαίσιο εναρμόνισης με τις Οδηγίες 2003/54/ΕΚ και 2003/55/ΕΚ για τον ηλεκτρισμό και το φυσικό αέριο, με κύρια αρμοδιότητά της να εποπτεύει την εγχώρια αγορά ενέργειας, σε όλους τους τομείς της. Εισηγμένη προς τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας και λαμβάνοντας η ίδια μέτρα για την επίτευξη του στόχου της απελευθέρωσης των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:** Το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε. (ΕΧΕ Α.Ε.) διαχειρίζεται τις Αγορές Ενέργειας και τις Ενεργειακές Χρηματοπιστωτικές Αγορές σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4512/2018 και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενων πράξεων.

**ΑΔΜΗΕ:** Ο ΑΔΜΗΕ αποτελεί τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας. Ο ΑΔΜΗΕ διαχειρίζεται το σύστημα μεταφοράς (150kV και 400kV) στην Ελλάδα, δηλαδή εκτελεί τη συντήρηση και ανάπτυξη του συστήματος μεταφοράς, και διασφαλίζει την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με καλή ποιότητα και αξιοπιστία. Επίσης, ο ΑΔΜΗΕ εκτελεί την εκκαθάριση αποκλίσεων και λοιπών λογαριασμών της χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και είναι υπεύθυνος για τις σχετικές χρεοπιστώσεις στους Συμμετέχοντες στην αγορά αυτή.

**ΔΕΔΔΗΕ:** Ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας) 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.

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ:** Είναι το κείμενο (ΦΕΚ Β 832/09.04.2013), ως ισχύει σήμερα, με το οποίο ρυθμίσθηκαν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών, τόσο κατά τις διαπραγματεύσεις και τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

**ΔΙΑΝΟΜΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:** Η ηλεκτρική ενέργεια διανέμεται μέσω του Συστήματος Μεταφοράς καλύπτοντας την Ηπειρωτική Ελλάδα (διασυνδεδεμένο σύστημα ηλεκτρικής ενέργειας), την Εύβοια, και τα διασυνδεδεμένα νησιά : Αγκίστρι, Αίγινα, Αλόνησος, Άνδρος, Αντίπαρος, Αντίπαξοι, Αμολιανή, Δήλος,

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Ελαφόνησος, Ζάκυνθος, Ηρακλειά, Θάσος, Ιθάκη, Ίος, Κάλαμος, Καστός, Κέα (Τζια), Κέρκυρα, Κεφαλονιά, Κουφονήσι, Κύθηρα, Λευκάδα, Μεγανήσι, Μύκονος, Νάξος, Παξοί, Πάρος, Πόρος, Ρηνεία, Σαλαμίνα, Σαμοθράκη, Σίκινος, Σκιάθος, Σκόπελος, Σπέτσες, Σύρος, Σχοινούσα, Τήνος, Ύδρα, Φολέγανδρος.

Τα παρακάτω Νησιά βρίσκονται στο μη διασυνδεδεμένο σύστημα και ρευματοδοτούνται από Αυτόνομους Σταθμούς Παραγωγής Ηλεκτρικού Ρεύματος: Άγιος Ευστράτιος, Αγαθονήσι, Αμοργός, Ανάφη, Αντικύθηρα, Αρκιοί, Μαράθι, Αστυπάλαια, Γαύδος, Δονούσα, Ερεϊκούσσα, Θήρα, Θηρασιά, Ικαρία, Κάρπαθος, Κάσος, Κρήτη, Κύθνος, Κώς, Ψέριμος, Γυαλί, Κάλυμνος, Λέρος, Λειψοί, Τέλενδος, Νίσυρος, Τήλος, Λέσβος, Μεγαλονήσι, Λήμνος, Μεγίστη, Μήλος, Κίμωλος, Οθωνοί, Πάτμος, Ρόδος, Χάλκη, Σάμος, Φούρνοι, Θύμαινα, Σέριφος, Σίφνος, Σκύρος, Σύμη, Χίος, Οινούσσες, Ψαρά.

#### 4. ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Αναγκαία προϋπόθεση για να χορηγηθεί ηλεκτρική ενέργεια σε ακίνητο του Πελάτη, είναι η υπογραφή σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ της «**EUNICE TRADING MAE**» και αυτού.

Η ανωτέρω Σύμβαση καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει υποχρεωτικά:

1. Τα πλήρη στοιχεία της «**EUNICE TRADING MAE**» και του Πελάτη.
2. Τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις υποχρεώσεις της εταιρείας.
3. Το εφαρμοζόμενο τιμολόγιο.
4. Τη διαδικασία τιμολόγησης και τον τρόπο υπολογισμού αυτού.
5. Τη διάρκεια.
6. Το ύψος της εγγύησης.
7. Τη διαδικασία τροποποίησης της σύμβασης.
8. Τις συνέπειες υπερημερίας λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού.
9. Τους ειδικούς λόγους που δικαιολογούν την αποσύνδεση της παροχής.
10. Τη διαδικασία διόρθωσης των λογαριασμών κατανάλωσης.
11. Τους όρους που μπορούν να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή ή κατόπιν αιτήσεως του πελάτη.
12. Τις περιπτώσεις που ο προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση, τον τρόπο καταγγελίας και την προθεσμία προηγούμενης γνωστοποίησης.
13. Τους όρους αναφορικά με τον ελάχιστο χρόνο παραμονής στη σύνδεση.
14. Τη διαδικασία υποβολής παραπόνων.
15. Τον καθορισμό των συνεπειών σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της Σύμβασης προμήθειας.

Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής της «**EUNICE TRADING MAE**» από την ευθύνη της, είναι άκυρη.

Επίσης όροι που αντίκεινται στις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, όπως ισχύει είναι άκυρη. Εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την υπογραφή της σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης και την καταβολή της εγγύησης, η «**EUNICE TRADING MAE**» ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 4.1 Υποβολή, περιεχόμενο και επεξεργασία αίτησης Προσφοράς Προμήθειας.

Η «EUNICE TRADING MAE» παρέχει την δυνατότητα στον Πελάτη να υποβάλει **Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας**, με σχετικό έντυπο που διατίθεται στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, είτε ηλεκτρονικά μέσω τυποποιημένης φόρμας στο site της εταιρείας.

Η αίτηση προσφορά περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Τα στοιχεία του πελάτη που απαιτούνται για την σύμβαση,
2. Την απαιτούμενη νόμιμη εκπροσώπηση σε περίπτωση που ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο,
3. Την ειδική ή βασική κατηγορία στην οποία ανήκει,
4. Το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο ή αίτηση για παροχή ειδικού τιμολογίου,
5. Την επιθυμητή διάρκεια ισχύος της σύμβασης,
6. Την τάση του δικτύου, (υψηλή, μέση και χαμηλή) στο οποίο συνδέεται η εγκατάσταση του πελάτη,
7. Ένδειξη αν απαιτείται ενεργοποίηση της σύνδεσης,
8. Τον αριθμό παροχής εγκατάστασης και εφόσον υπάρχει τον αριθμό του μετρητή και
9. Την επωνυμία του τελευταίου προμηθευτή.

Τέλος μαζί με την αίτηση θα πρέπει να συνυποβάλλεται και αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού, εκτός αν πρόκειται για ενεργοποίηση της σύνδεσης. Η αίτηση θεωρείται πλήρης αν περιέχει όλες τις παραπάνω πληροφορίες έστω και αν δεν έχουν καταχωρηθεί στο έντυπο.

Η «EUNICE TRADING MAE», χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή πλήρους Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, είτε αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας, είτε ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τη μη αποδοχή της Αίτησής του.

Σε περίπτωση που η Αίτηση δεν είναι πλήρης, η «EUNICE TRADING MAE» ενημερώνει άμεσα τον Πελάτη και του παρέχει προθεσμία συμπλήρωσης της Αίτησης που δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών.

Η μη αποδοχή της Αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48, παρ. 5 του ν. 4001/2011, και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της Αίτησής του ή ένταξή του σε διαφορετική κατηγορία.

### 4.2 Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη.

Η Προσφορά Προμήθειας προς τον Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για την «EUNICE TRADING MAE» για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή (έκδοση) της. Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

1. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, την διάρκεια ισχύος της και το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της υφιστάμενης σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και εκτίμηση

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας. Εάν ο Πελάτης έχει διατυπώσει προτίμηση για συγκεκριμένο δημοσιευμένο Τιμολόγιο, η πλήρης και αναλυτική περιγραφή αφορά το συγκεκριμένο Τιμολόγιο και τυχόν εναλλακτικά Τιμολόγια που προσφέρονται στην ίδια Κατηγορία.

3. Το ύψος της εγγύησης ή τη μέθοδο υπολογισμού αυτής και τον τρόπο και χρόνο πληρωμής της.
4. Τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται εξ αποστάσεως.
5. Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
6. Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της Προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας,
7. Έντυπο γενικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

Σε περίπτωση αρχικής ενεργοποίησης ηλεκτροδότησης της σύνδεσης ή επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, αποστέλλεται με την Προσφορά Προμήθειας έντυπο ειδικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή για την εκπροσώπηση του Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση και οι οποίες διενεργούνται ταυτόχρονα με την κατάθεση της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

Η προσφορά Προμήθειας δύναται να αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο.

### 4.3 Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας.

Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, με την επιφύλαξη της παρ. 1. του άρθρου 42 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του, με εξαίρεση μόνο την περίπτωση που περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η σύμβαση καταγγελθεί από τον πελάτη.

Σε κάθε περίπτωση, η «EUNICE TRADING ΑΕ» δε δικαιούται αποζημίωση αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση της «EUNICE TRADING MAE» για τροποποίηση όρου της Σύμβασης ή τη γνώση της τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της σύμβασης.

Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως και τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής αυτής στην «EUNICE TRADING MAE»

Με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, η «EUNICE TRADING MAE» δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας 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. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

άμεσα.

Με την επιφύλαξη ειδικότερης ρυθμίσεως, αν ο 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 Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας.

Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η «EUNICE TRADING MAE» δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη.

Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από την «EUNICE TRADING MAE» είτε με συστημένη επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους.

Μετά τη λήξη της Σύμβασης Προμήθειας, η «EUNICE TRADING MAE» δε δικαιούται να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του τελευταίου.

#### **4.4 Λύση σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση.**

Ο Πελάτης γνωστοποιεί στην «EUNICE TRADING MAE» την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη.

Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την ως άνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση.

Ο Πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί την «EUNICE TRADING MAE», προκειμένου να προβεί η τελευταία στις ως άνω ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή ηλεκτροδότησης.

Η εν λόγω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δε γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν τη γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Ο προμηθευτής και ο Πελάτης μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, ή παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, εφ' όσον δεν αντίκειται στις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 4.5 Εγγύηση.

Η «EUNICE TRADING MAE» δύναται να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του.

Η «EUNICE TRADING MAE» υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από την «EUNICE TRADING MAE» λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ της «EUNICE TRADING MAE» και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή αυτόματα, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά το συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

### 4.6 Τροποποίηση των όρων Σύμβασης από την «EUNICE TRADING MAE».

Η τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας γνωστοποιείται με τον πρώτο λογαριασμό που ακολουθεί την τροποποίηση.

Η ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερόμενων τιμολογίων ορίζεται σε έξι (6) μήνες, εκτός αν υπάρχει διαφορετική ρύθμιση.

Για την τροποποίηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, η «EUNICE TRADING MAE» είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει προηγουμένως τον πελάτη. Η ενημέρωση γίνεται είτε με ατομική ειδοποίηση του πελάτη και αν είναι δυνατόν και σε ειδικό σημείο του λογαριασμού.

### 4.7 Τροποποίηση όρων Σύμβασης από τον Πελάτη

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας, κυρίως ως προς:

- A) Τη μεταβολή των στοιχείων εγκατάστασης, σε περίπτωση μετεγκατάστασης.
  - B) Την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα διαθέσιμα τιμολόγια της «EUNICE TRADING MAE».
- Η αίτηση πρέπει να υποβάλλεται το αργότερο τριάντα ημέρες (30) πριν τη ζητούμενη ημερομηνία



## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

τροποποίησης της σύμβασης, εκτός από μετεγκατάσταση για την οποία απαιτούνται 45 ημέρες.

Η «EUNICE TRADING MAE» είναι υποχρεωμένη να αποφαίνεται εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών.

### 5. ΠΕΛΑΤΕΣ.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, υπάρχουν δύο κατηγορίες πελατών. Η βασική και η ειδική.

#### 5.1 Βασική Κατηγορία Πελατών.

Οι πελάτες στη βασική κατηγορία κατατάσσονται σε οικιακούς και επαγγελματικούς και ανάλογα με το μέγεθός τους και την ισχύ της παροχής τους χαρακτηρίζονται μικροί ή μεγάλοι (άρθρο 5 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας).

Ανεξάρτητα από την ισχύ τους, οι οικιακοί καταναλωτές εντάσσονται στους μικρούς καταναλωτές, όπως και οι επαγγελματικοί με ισχύ παροχής μέχρι 25kVA.

Τέλος με κριτήριο το επίπεδο της τάσης σύνδεσης στο Σύστημα ή το Δίκτυο, κατατάσσονται σε Πελάτες

- (α) Υψηλής Τάσης,
- (β) Μέσης Τάσης
- (γ) Χαμηλής Τάσης.

#### 5.2 Ειδική Κατηγορία Πελατών.

Στην ειδική κατηγορία εντάσσονται οι ευάλωτοι πελάτες. Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία ένταξης στο μητρώο των Ευάλωτων Πελατών καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την ένταξή τους, καθορίζονται από την υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.12112/2013 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, η οποία εκδόθηκε κατ' εφαρμογή του άρθρου 52 παρ. 3 του νόμου 4001/2011.

Ειδικότερα στο μητρώο των Ευάλωτων πελατών εντάσσονται οικιακοί πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά μόνο για την κατανάλωση της κυρίας κατοικίας τους και υπό την προϋπόθεση ότι είναι είτε άτομα με χαμηλά εισοδήματα, είτε τρίτεκνοι, είτε πολύτεκνοι, είτε μακροχρόνια άνεργοι, είτε άτομα με αναπηρία, είτε χρήζοντες μηχανικής υποστήριξης, είτε υπερήλικες, με βάση συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια και όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για κάθε κατηγορία.

Για τους ευάλωτους πελάτες προβλέπονται ειδικές προστατευτικές ρυθμίσεις, όπως είναι η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από σαράντα ημέρες.

Επίσης τους παρέχεται η δυνατότητα της τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού κατανάλωσης καθώς και των οφειλών παλαιότερων λογαριασμών. Προβλέπει επίσης τη δυνατότητα αναστολής του δικαιώματος του

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

προμηθευτή να δώσει εντολή απενεργοποίησης του μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Τέλος και η καταγγελία της σύμβασης προμήθειας από τον προμηθευτή καθίσταται αυστηρότερη.

Σε περίπτωση που η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση Ευάλωτου Πελάτη για συγκεκριμένο τετράμηνο υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης, δεν εφαρμόζονται για το συγκεκριμένο τετράμηνο οι διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας.

Αυτό συμβαίνει και στην περίπτωση υπέρβασης και της μέσης τετραμηνιαίας κατανάλωσης σε ετήσια κυλιόμενη βάση.

Οι αιτήσεις για την ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών υποβάλλονται κάθε ημερολογιακό έτος κατά το χρονικό διάστημα από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου έως τη 15<sup>η</sup> Δεκεμβρίου κάθε έτους για ένταξη που θα πραγματοποιηθεί την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου του επόμενου ημερολογιακού έτους.

Μπορούν να υποβληθούν αιτήσεις και μετά την πάροδο του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, πλην όμως η ένταξη θα γίνεται για το υπόλοιπο διάστημα του έτους, μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου τους.

Διευκρινίζεται ότι όσοι εντάχθηκαν στους ευάλωτους πελάτες για ένα έτος και εφόσον δεν υπάρχει οποιαδήποτε μεταβολή στα στοιχεία της αρχικής τους αίτησης, η ένταξή τους ισχύει 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, τότε απαιτείται υποχρεωτικά η υποβολή νέας αίτησης. Επιπρόσθετα, εάν κατά τον έλεγχο των στοιχείων μέσω των αρμόδιων φορέων (Υπ. Οικονομικών, ΟΑΕΔ) αποδειχθεί ότι δεν πληρούν τα κριτήρια, τότε θα διαγράφονται από το Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών.

Εξαίρεση αποτελούν οι δικαιούχοι της κατηγορίας "Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης", οι οποίοι υποχρεούνται να υποβάλουν αίτηση κάθε χρόνο.

Συγκεκριμένα στην κατηγορία των ευάλωτων πελατών εντάσσονται πελάτες που ανήκουν σε μία από τις ακόλουθες κατηγορίες.

- Άτομα που έχουν ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες αυξομειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 6.000 ευρώ στις περιπτώσεις που ο πελάτης κατοικεί σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό αυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα. Επίσης θα πρέπει να έχει τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 1.500kWh.
- Γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική δήλωσή τους κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης, και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 23.500

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Επίσης θα πρέπει να έχουν τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 1.700kWh.

3. Πελάτες, οι οποίοι είναι άνεργοι την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου του προηγούμενου του έτους ένταξης 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 50% στις περιπτώσεις όπου οι εν λόγω Πελάτες κατοικούν 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 του Πελάτη, όπως αυτά ορίζονται στον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος. Στο παραπάνω φορολογούμενο εισόδημα δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του ανέργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του και αφορά την περίοδο που προηγήθηκε της περιόδου ανεργίας του. Επίσης θα πρέπει να έχει τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 1.500kWh.
4. Πελάτες, οι οποίοι είναι άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω ή 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 έτος και έχουν ετήσιο οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το όριο της Κατηγορίας Β, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Επίσης θα πρέπει να έχουν τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 1.700kWh.
5. Πελάτες, οι οποίοι 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.
6. Πελάτες, οι οποίοι έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ο) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας και επιπροσθέτως το ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, είναι μικρότερο από 25.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου οι εν λόγω Πελάτες κατοικούν μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Επίσης θα πρέπει να έχουν τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 2.000kWh.
7. Πελάτες, οι οποίοι έχουν άνω των τριών προστατευόμενων τέκνων, με ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 26.500 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, αυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου οι εν λόγω Πελάτες κατοικούν μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό προσαυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα πέμπτο και έκτο προστατευόμενα τέκνα του Πελάτη και κατά 1.500 ευρώ για κάθε ένα προστατευόμενο τέκνο πλέον του έκτου, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος. Επίσης θα πρέπει να έχουν τετραμηνιαία κατανάλωση μικρότερη του ορίου της κατηγορίας αυτής που είναι 2.500kWh.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 5.3 Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο

Το κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο (ΚΟΤ) είναι ένα νέο ειδικό τιμολόγιο, το οποίο εφαρμόζεται σε ευπαθείς ομάδες καταναλωτών, καθιερώθηκε και εφαρμόστηκε για πρώτη φορά με την υπό στοιχεία Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10, απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όπως τροποποιηθείσα ισχύει.

Το ΚΟΤ παρέχεται στα άτομα που περιλαμβάνονται στις πέντε κατωτέρω κατηγορίες με βάση την εκκαθαρισμένη φορολογική τους δήλωση, ήτοι:

1. Άτομα με χαμηλό εισόδημα,
2. Τρίτεκνοι γονείς,
3. Μακροχρόνια άνεργοι,
4. Άτομα με αναπηρία 67% και πάνω και
5. Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.

Οι προϋποθέσεις χορήγησης του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου και στις 5 κατηγορίες, είναι ίδιες με τις προϋποθέσεις στις αντίστοιχες κατηγορίες των ευάλωτων πελατών που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο 5.2. Πέραν αυτών, και στις πέντε κατηγορίες απαιτείται επιπλέον η παροχή ρεύματος να αφορά στην κύρια κατοικία και να είναι στο όνομα του δικαιούχου ή του/της συζύγου.

Περαιτέρω στις κατηγορίες:

#### **ΚΟΤ Α':**

Οι δικαιούχοι της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. Α πρέπει να πληρούν όλα τα κριτήρια εισοδήματος, περιουσίας και διαμονής του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 (Α' 94) και της κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 6 αυτού εκδοθείσας αριθμ. Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 (Β' 128) απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εσωτερικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», όπως εκάστοτε ισχύει.

#### **ΚΟΤ Β':**

Οι δικαιούχοι της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. Β πρέπει να πληρούν τα παρακάτω κριτήρια:

1. Να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους, με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ.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 του παρακάτω πίνακα:

**ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

ΣΥΝΘΕΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΚΟ ΟΡΙΟ
Μονοπρόσωπο Νοικοκυριό	9.000 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος.	13.500 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη.	15.750 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη.	18.000 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη, ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη.	24.750 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη.	27.000 ευρώ

Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω, τα παραπάνω εισοδηματικά όρια αυξάνονται κατά οκτώ χιλιάδες (8.000) ευρώ.

Για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει 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, τα παραπάνω εισοδηματικά όρια αυξάνονται κατά δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ.

Για κάθε επιπλέον ενήλικο μέλος προστίθεται το ποσό των 4.500 ευρώ και για κάθε επιπλέον ανήλικο μέλος το ποσό των 2.250 ευρώ, μέχρι του συνολικού ορίου των 31.500 ευρώ ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού. Το συγκεκριμένο ανώτατο όριο (31.500 €) αυξάνεται κατά 8.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω και κατά 15.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεσή του περιλαμβάνει 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.

2. Να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους, με βάση τους ορισμούς τους άρθρου 2 της Γ.Δ.5οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ακίνητη περιουσία, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, με συνολική φορολογητέα αξία, με βάση τον υπολογισμό του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.) που προκύπτει από την τελευταία εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού φόρου, έως το ποσό των 120.000 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, προσαυξανόμενη κατά 15.000 ευρώ για κάθε πρόσθετο μέλος και έως ανώτατο όριο 180.000 ευρώ.

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

3. Τα μέλη του νοικοκυριού τους να μην εμπίπτουν στις διατάξεις του φόρου πολυτελείας και να μην δηλώνουν δαπάνες διαβίωσης για αμοιβές πληρωμάτων σκαφών αναψυχής, δίδακτρα σε ιδιωτικά σχολεία και για οικιακούς βοηθούς, οδηγούς αυτοκινήτων, δασκάλους και λοιπό προσωπικό, με βάση 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.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	ΟΡΙΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΙΑΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ
Μονοπρόσωπο Νοικοκυριό	1.400 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος.	1.600 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη.	1.700 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη.	1.800 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη.	1.900 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη.	2.000 kWh

Ως εκπτώσεις του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου ορίζονται οι εκπτώσεις που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα:

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΠΤΩΣΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

	Κ.Ο.Τ Α	Κ.Ο.Τ Β
Έκπτωση στη χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε €/kWh.	0,075 €/kWh	0,045 €/kWh

Η παραπάνω έκπτωση εφαρμόζεται στη χρέωση προμήθειας για την κατανάλωση ημέρας του προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας και ο Προμηθευτής επιλέγει ελεύθερα το τιμολόγιο επί του οποίου θα εφαρμόσει την έκπτωση Κ.Ο.Τ.

Αν από την εφαρμογή της έκπτωσης προκύπτει αρνητική χρέωση προμήθειας, ο προμηθευτής εφαρμόζει μηδενική

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

χρέωση και ενημερώνει ΔΕΔΔΗΕ για το ποσό της πραγματικής έκπτωσης (όπου πραγματική έκπτωση=χρέωση προμήθειας οικιακού τιμολογίου) που χορήγησε στους πελάτες του. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι χρεώσεις του ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του προμηθευτή και οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία στους οικιακούς πελάτες, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων που αφορούν στην απαλλαγή των δικαιούχων Κ.Ο.Τ. από μέρος ή το σύνολο ορισμένων κατηγοριών ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Ειδικά οι δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Α, όπως ορίστηκαν ανωτέρω, απαλλάσσονται πλήρως και από τις χρεώσεις χρήσης συστήματος και από τις χρεώσεις χρήσης δικτύου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός των ορίων τετραμηνιαίας κατανάλωσης, που προσδιορίστηκαν παραπάνω.

Το Κ.Ο.Τ. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης για κάθε κατηγορία δικαιούχου, εφόσον:

1. Η κατανάλωση αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας του δικαιούχου.
2. Η κατανάλωση είναι μεγαλύτερη ή ίση με 200 kWh ανά τετράμηνο.
3. Η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση (ημερήσια 120 ημερών) βάσει καταμετρημένων ενδείξεων δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης όπως ορίζονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου.

Εάν υπάρχει υπέρβαση των τετραμηνιαίων αυτών ορίων κατανάλωσης τότε:

- A. Για υπέρβαση άνω του 10%, και εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου, δεν εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για το συγκεκριμένο τετράμηνο.
- B. Για υπέρβαση άνω του 10%, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου ή για υπέρβαση έως 10% εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για την κατανάλωση εντός των οριζόμενων ορίων και το εκάστοτε ισχύον οικιακό τιμολόγιο για την υπερβάλλουσα κατανάλωση με τις κλίμακες της συνολικής κατανάλωσης.

Για τον υπολογισμό των ορίων κατανάλωσης κάθε κατηγορίας δικαιούχου δεν λαμβάνεται υπόψη η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας βάσει νυκτερινού τιμολογίου.

Σε περίπτωση δικαιούχου Κ.Ο.Τ. με μετρητή κατανάλωσης νυκτερινού ρεύματος:

- A. Αν το άθροισμα της ημερήσιας και της νυκτερινής κατανάλωσης βρίσκεται εντός των ορίων ημερήσιας κατανάλωσης εφαρμόζεται και για τη νυκτερινή κατανάλωση η έκπτωση του Κ.Ο.Τ. και οι απαλλαγές από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις τόσο του Κ.Ο.Τ. όσο και του νυκτερινού τιμολογίου.
- B. Αν το άθροισμα της ημερήσιας και της νυκτερινής κατανάλωσης υπερβαίνει τα όρια ημερήσιας κατανάλωσης, η έκπτωση του Κ.Ο.Τ. και οι απαλλαγές από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις τόσο του Κ.Ο.Τ. όσο και του νυκτερινού τιμολογίου εφαρμόζονται για τη νυκτερινή κατανάλωση εντός των ως άνω ορίων και η υπερβάλλουσα νυκτερινή κατανάλωση τιμολογείται με το εκάστοτε ισχύον οικιακό νυκτερινό τιμολόγιο με τις κλίμακες της συνολικής κατανάλωσης.

Αν η κατανάλωση είναι μικρότερη από την αναφερόμενη στην προϋπόθεση (2) ανωτέρω, τότε για το συγκεκριμένο τετράμηνο δεν εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ., αλλά οι τιμές του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Οι αιτήσεις για το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο υποβάλλονται:

- Ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ, στο [www.deddie.gr](http://www.deddie.gr)
- Μέσω των Κ.Ε.Π.

Υποβολή αιτήσεων γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο δεν μπορεί να έχει αναδρομική ισχύ, εφόσον πληρούνται τα κριτήρια ένταξης στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, εφαρμόζεται για το υπόλοιπο διάστημα του έτους μετά την υποβολή της αίτησης και τον έλεγχο των προϋποθέσεων από τους αρμόδιους φορείς.

Κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης είναι απαραίτητο:

- να κατατίθεται πρόσφατος λογαριασμό ρεύματος στο όνομα σας,
- να γνωστοποιείται ο αριθμός παροχής σας (αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα του λογαριασμού),
- να γνωστοποιούνται τα στοιχεία της κύριας κατοικίας σας (ακριβής διεύθυνση ακινήτου),
- να γνωστοποιείται ο αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου και ο ΑΦΜ.

Ειδικότερα για τα άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης απαιτούνται επιπλέον τα στοιχεία της βεβαίωσης από τον κρατικό ασφαλιστικό φορέα, στον οποίο υπάγεται ο ασθενής, με την οποία πιστοποιείται η ανάγκη κατ' οίκον χρήσης συσκευής μηχανικής υποστήριξης απαραίτητης για τη ζωή του. Στην περίπτωση που κάποιος είναι ανασφάλιστος χρειάζονται αντίστοιχα τα στοιχεία της βεβαίωσης από κρατικό νοσοκομείο.

Εφόσον σας έχει χορηγηθεί το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο για ένα χρόνο, συνεχίζει να σας χορηγείται αυτόματα και για το επόμενο έτος, οπότε δεν απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης. Στην περίπτωση όμως που έχει μεταβληθεί κάποιο από τα στοιχεία της αρχικής αίτησης, τότε αυτό θα πρέπει να δηλωθεί. Σε αντίθετη περίπτωση, εάν κατά τον έλεγχο των στοιχείων μέσω των αρμόδιων φορέων (Υπ. Οικονομικών, ΟΑΕΔ) αποδειχθεί ότι δεν είστε πλέον δικαιούχος του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου, τότε θα διακόπτεται η χορήγησή του.

Εξαιρούνται οι δικαιούχοι που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, οι οποίοι απαιτείται να υποβάλλουν αίτηση κάθε χρόνο.

Το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο χορηγείται από όλους τους Προμηθευτές σε πελάτες τους που πληρούν τις προϋποθέσεις ένταξής του, όπως αναλύονται στις υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10, Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/6713/24.3.11, Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.20/οικ.878/17.1.13 και Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/οικ.21235/21.11.2013 αποφάσεις του ΥΠΕΚΑ.

Σε έναν δικαιούχο χορηγείται μόνο ένα ειδικό τιμολόγιο.

Σε περίπτωση μετακόμισης πρέπει να γίνει νέα αίτηση για το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο και αφού έχει γίνει εκκαθάριση της φορολογικής δήλωσης στη νέα σας διεύθυνση.

### Για όσους χρήζουν μηχανικής υποστήριξης:

Σύμφωνα με τον κώδικα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που είναι αναρτημένος και στο site της ΡΑΕ, και όπως προκύπτει από το άρθρο 34, παράγραφος 4,5:

"Το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου



## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Οικιακών Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου".

"Ειδικώς για τους Ευάλωτους Οικιακούς 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 Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη:

- για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και
- για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντάς 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 Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οποιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

Με άλλα λόγια σε αυτές τις περιπτώσεις δεν μπορεί να κοπεί το ρεύμα.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 6. ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

#### ΟΙΚΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ WE ENERGY:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ (€/kWh)	ΤΙΜΗ ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΥ (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€)	ΟΤΣ (€/MWh)
<b>WE Γ1</b>	0,0925	-	0	30-45
<b>WE Γ1N</b>	0,0925	0,077	0	30-45
<b>WE Simple Home (ΚΟΤ)</b>	0,095	-	2	-
<b>WE Simple Home N (ΚΟΤ)</b>	0,095	0,077	2	-

#### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ WE ENERGY:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ (€/kWh)	ΤΙΜΗ ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΥ (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€)	ΟΤΣ (€/MWh)
<b>WE Γ21</b>	0,0925	-	0	30-45
<b>WE Γ22</b>	0,0925	-	0	30-45
<b>WE Γ23</b>	0,0925	0,077	0	30-45

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

## ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας Αναφέρονται και αφορούν τις κάτωθι χρεώσεις:

- Δικτύου Μεταφοράς,
- Δικτύου Διανομής,
- Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας,
- ΕΤΜΕΑΡ,
- Λοιπές επιβαρύνσεις,
- Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ),
- Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τελωνειακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ).

## Χρέωση Χρήσης Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς.

Καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια. Συνίσταται από την πάγια χρέωση (εξαρτάται από την ισχύ της παροχής ) και από το μεταβλητό μέρος που σχετίζεται με το ύψος της κατανάλωσης.

$$ΧΧΣ = [ΜΠΧ(€/kVA \& \acute{\epsilon}τος) \times kVA \times Ημέρες /365] + [kWh \times ΜΜΧ(€/kWh)]$$

όπου:

**ΜΠΧ:** η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

**kVA:** η Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του Πελάτη.

**Ημέρες:** ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

**kWh:** κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

**ΜΜΧ:** η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

## Χρέωση Χρήσης Ελληνικού Δικτύου Διανομής.

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, μέσης και χαμηλής τάσης. Συνίσταται από την πάγια χρέωση που σχετίζεται με την ισχύ της παροχής και από την μεταβλητή χρέωση που εξαρτάται από την κατανάλωση.

$$ΧΧΔ = [ΜΠΧ(€/kVA \& \acute{\epsilon}τος) \times kVA \times Ημέρες /365] + [kWh \times ΜΜΧ(€/kWh)/\sigma\upsilon\upsilon\phi]$$

όπου:

**ΜΠΧ:** η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

**kVA:** η Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του Πελάτη των εγκαταστάσεών του με το Δίκτυο

**Ημέρες:** ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

**kWh:** κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

**ΜΜΧ:** η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

**Συνφ:** Ο μέσος συντελεστή ισχύος του Πελάτη κατά την Περίοδο κατανάλωσης.

όπου  $\sigma\upsilon\upsilon\phi = [1/(1+(\text{Άεργα}/\text{Ενεργά})^2)]\%$ . Όπου δεν γίνεται μέτρηση άεργου ισχύος, λαμβάνεται:  $\sigma\upsilon\upsilon\phi = 1$ .

## Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας.

Ως ΥΚΩ, σύμφωνα την ισχύουσα νομοθεσία είναι οι υπηρεσίες:

Α. Χρέωσης καταναλωτών μη διασυνδεδεμένων νησιών στις ίδιες τιμές ηλεκτρικής ενέργειας με αυτές της

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

- ηπειρωτικής χώρας για την ίδια κατηγορία,
- B. Ειδικού τιμολογίου στους πολύτεκνους καταναλωτές, βάσει της κείμενης νομοθεσίας,
- C. Ειδικού Κοινωνικού Οικιακού Τιμολόγιου» (Κ.Ο.Τ.) σε ευπαθείς καταναλωτές. Υπουργική απόφασης (Δ5 ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010,
- D. Ειδικού «Τιμολογίου Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/23824/23.12.2013.

Οι μοναδιαίες χρεώσεις για τις ΥΚΩ βασίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

ΥΚΩ = Κατανάλωση x Μοναδιαία Χρέωση

### Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων.

Το Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) ορίζεται στο άρθρο 40 ν. 2773/1999, ΦΕΚ Α' 286/22-12-99

ΕΤΜΕΑΡ = kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)

### Λοιπές Χρεώσεις.

Χρεώσεις που επιβάλλονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει, συνεισπράττονται με τους λογαριασμούς κατανάλωσης και αποδίδονται στο κράτος:

### Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης – ΕΦΚ (Ν.3336/05)

Υπολογίζεται και χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και υπόκειται σε ΦΠΑ.

ΕΦΚ = τιμή ΕΦΚ x kWh

### Ειδικό Τέλος – ΔΕΤΕ (Ν.2093/1992)

Υπολογίζεται και χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

ΔΕΤΕ= (Α +Β + ΕΦΚ – ΕΤΜΕΑΡ) \*5/1000

### Δημοτικά Τέλη – Δημοτικοί Φόροι – Τέλος Ακίνητης Περιουσίας – (Ν.25/1975, .2130/1993)

Υπολογίζονται και χρεώνονται στους έναντι και εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και υπολογίζονται σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα του ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου.

Για ΔΤ, ΔΦ: [(τ.μ. ακινήτου) x (συντελεστή ΔΤ ή ΔΦ) x (ημέρες έκδοσης λογαριασμού)]/365 ημέρες

Για ΤΑΠ: [(τ.μ. ακινήτου) x (τιμή ζώνης) X (παλαιότητα) x (συντ. ΤΑΠ) x (ημέρες έκδοσης λογαριασμού)]/365 ημέρες

ΕΡΤ – (ΦΕΚ 44Α / 29.04.2015) απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών (ΦΕΚ/44Α/ 29.04.2015)

### 6.1 Πελάτες Μέσης Τάσης.

Η Προσφορά στην Μέση Τάση για κάθε υποψήφιο πελάτη θα προκύπτει μετά από πλήρη τεχνική και οικονομική μελέτη που θα συντάσσεται από το τεχνικό τμήμα της EUNICE TRADING ΑΕ.

- Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις
- Χρέωση Χρήσης Συστήματος

ΧΧΣ =[ΜΑ (kW) x (€/kW) x (Ημέρες/30)]

ΜΑ: Μέγιστη Καταμετρηθείσα Ζήτηση στη ζώνη αιχμής (11:00–14:00) της περιόδου των ημερών κατανάλωσης €/kW

Μοναδιαία Χρέωση Ισχύος Ημέρες: ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

- Χρέωση Δικτύου Διανομής:

$$\text{ΧΧΔ} = \text{^A(kW)} \times \text{ΜΠΧ}^{\wedge} / \text{kW} \times (\text{Ημέρες} / 30) + [(kWh) \times \text{ΜΜΧ}(\text{€} / \text{kWh}) / \text{συνφ}]$$

ΜΑ: Μέγιστη Καταμετρηθείσα Ζήτηση στη ζώνη αιχμής (11:00-14:00) της περιόδου των ημερών κατανάλωσης

ΜΠΧ: η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση Ισχύος

Ημέρες : ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

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

ΜΜΧ: η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση Ενέργειας

Συνφ : η μέση τιμή του συντελεστή ισχύος του Πελάτη κατά την Περίοδο των ημερών κατανάλωσης, όπου:

$$\text{συνφ} = [1 / (1 + (\text{Αεργα} / \text{Ενεργά})^2)] \%$$

- **Λοιπές Χρεώσεις Υπερ Τρίτων**
- **Λοιπές Επιβαρύνσεις = Κατανάλωση x Μοναδιαία Χρέωση**
- **Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας = Κατανάλωση x Μοναδιαία**
- **Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ = Κατανάλωση x Μοναδιαία Χρέωση**
- **ΕΦΚ = Κατανάλωση x Μοναδιαία Χρέωση**
- **ΔΕΤΕ = 5 0/οο x (ΕΦΚ + Αξία Ηλεκτρικού Ρεύματος)**

### 6.2 Έκδοση Λογαριασμών.

Η «EUNICE TRADING MAE» θα εκδίδει και θα αποστέλλει μηνιαίως Λογαριασμό Κατανάλωσης στον Πελάτη για την κατανάλωση του προηγούμενου ημερολογιακού μήνα και ο Πελάτης θα τιμολογείται για τη συνολική ενέργεια που προμηθεύεται.

Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης που θα εκδίδονται θα διακρίνονται σε «έναντι» Λογαριασμούς Κατανάλωσης βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης και «εκκαθαριστικούς» Λογαριασμούς Κατανάλωσης βάσει των μετρητικών ενδείξεων της παροχής του Πελάτη, οι οποίες θα αποστέλλονται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Η μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων των «έναντι» Λογαριασμών βασίζεται στα στοιχεία μετρήσεων που λαμβάνει η «EUNICE TRADING MAE» από το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και στα ιστορικά στοιχεία της παροχής και περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών της «EUNICE TRADING MAE», το οποίο δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της.

Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί εμπροθέσμως το σύνολο των χρεώσεων που τιμολογούνται από την «EUNICE TRADING AE» για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, ως και για κάθε χρέωση που προβλέπεται από τη μεταξύ τους συμφωνία, συμπεριλαμβανομένων και των αναλογούντων φόρων και τελών.

### 6.3 Τρόποι Πληρωμής.

Ο Πελάτης υποχρεούται όπως εξοφλήσει το συνολικό ποσό του εκδοθέντος Τιμολογίου, εντός **είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών** από την ημερομηνία αποστολής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ήτοι μέχρι την καταληκτική ημερομηνία εξόφλησης που αναγράφεται σε αυτόν. Ο Πελάτης δύναται να εξοφλεί το Λογαριασμό Κατανάλωσης ατελώς στις συνεργαζόμενες τράπεζες, ακόμη και μετά την πάροδο της προθεσμίας εξόφλησης.

### 6.4 Διακανονισμοί.

Η «EUNICE TRADING MAE» δίνει την δυνατότητα για διακανονισμό έως έξι (6) δόσεις του οφειλούμενου ποσού αφού έχει προηγηθεί προκαταβολή του 1/3 του οφειλούμενου ποσού.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### 7. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.

Η «EUNICE TRADING MAE» στοχεύοντας στην προσφορά των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών και στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των Πελατών της, δημιούργησε τον παρόντα Κώδικα διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων καταναλωτών, με αποκλειστικό στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους Πελάτες της.

Ο παρών κώδικας είναι σύμφωνος με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως ισχύει και ειδικότερα διέπεται από τις διατάξεις του άρθρου 32 και του παραρτήματος ΙΙΙ αυτού, σε εκτέλεση των οποίων καταρτίστηκε και δημοσιοποιείται ο Κώδικας, που ακολουθεί:

#### Άρθρο 1. Αντικείμενο.

Αντικείμενο του παρόντος Κώδικα είναι η διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων, που υποβάλλονται από τους πελάτες στην προμηθεύτρια εταιρία EUNICE TRADING MAE, η οποία λαμβάνει, επεξεργάζεται και διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα αιτήματα και τα παράπονα των Πελατών-Καταναλωτών της, δια του οργανωμένου και στελεχωμένου τμήματος εξυπηρέτησης πελατών που διαθέτει.

#### Άρθρο 2. Διαδικασία υποβολής παραπόνων.

Οι πελάτες της «EUNICE TRADING MAE» μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματα και τα παράπονά τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρίας μας, με ένα από τους ακόλουθους τρόπους που θα επιλέξουν.

Συγκεκριμένα,

1. **Τηλεφωνικά** μέσω του αριθμού **210 7294512** με αστική χρέωση ή **801 11 88000**, μόνο από σταθερό.
2. **Ταχυδρομικά** με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ ή courier, στην διεύθυνση **Χειμάρρας 5, Μαρούσι, Τ.Κ 15125**.
3. Μέσω **ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customers@weenergy.gr](mailto:customers@weenergy.gr) και
4. Με **φυσική παρουσία** στην έδρα της εταιρείας **Χειμάρρας 5, Μαρούσι, Τ.Κ 15125**.

#### Άρθρο 3. Κατηγορίες αιτημάτων – παραπόνων.

Οι βασικότερες κατηγορίες αιτημάτων – παραπόνων που αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από την «EUNICE TRADING AE», που διακρίνονται ανά κατηγορία ανάλογα με την φύση τους, είναι οι ακόλουθες:

- Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με την «EUNICE TRADING MAE»
- Διαφορές ως προς τις χρεώσεις λογαριασμών και ως προς τις καταναλώσεις.
- Αλλαγή στοιχείων Πελάτη
- Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- Καταγγελία σύμβασης προμήθειας.
- Διακανονισμοί και τρόποι πληρωμής – Διευθέτηση οφειλών.
- Εμπορικές πρακτικές.
- Καταβολή εγγύησης.
- Χαμηλής ποιότητας Υπηρεσίες και εξυπηρέτηση από το προσωπικό της «EUNICE TRADING MAE»
- Άδικη αντιμετώπιση από την «EUNICE TRADING MAE»
- Αλλαγή προμηθευτή.

#### Άρθρο 4. Διαδικασία επεξεργασίας αιτημάτων και παραπόνων.

Η «EUNICE TRADING MAE» αμέσως μετά την υποβολή του αιτήματος-παραπόνου, προβαίνει στην κατηγοριοποίηση και εν συνεχεία στη διαβάθμισή του, ανάλογα με τη σοβαρότητα αυτού.

Αν είναι απλό επιλύεται αμέσως και ενημερώνεται προφορικά ο Πελάτης. Αν είναι σοβαρότερο διαβιβάζεται στα αρμόδια τμήματα της εταιρίας για διερεύνηση και αντιμετώπιση, ενώ απαντάται πάντοτε γραπτώς.

Αν το αίτημα ή το παράπονο δεν ανήκει στην αρμοδιότητα της «EUNICE TRADING MAE» αλλά στους διαχειριστές της ηλεκτρικής ενέργειας, ενημερώνεται ο Πελάτης αναφορικά με τον αρμόδιο φορέα.

Η «EUNICE TRADING MAE» ελέγχει και διερευνά το αίτημα – παράπονο και ενημερώνει τον Πελάτη το αργότερο εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή του αιτήματος – παραπόνου.

Αν η «EUNICE TRADING MAE» κρίνει ότι ο χρόνος των δέκα ημερών δεν αρκεί για την διερεύνηση και τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος ή του παραπόνου, ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη για το γεγονός αυτό καθώς και για το χρόνο που προβλέπεται να δοθεί η απάντηση.

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Αν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της «EUNICE TRADING ΑΕ», μπορεί να επανέλθει και να υποβάλει εκ νέου το αίτημα, οπότε στην περίπτωση αυτή η «EUNICE TRADING MAE» επανεξετάζει το αίτημα – παράπονο και πρέπει εντός δέκα (10) ημερών να απαντήσει στον Πελάτη. Αν δεν ικανοποιείται ο Πελάτης, από την τελευταία απάντηση, η «EUNICE TRADING MAE» υποχρεούται εντός πέντε (5) επιπλέον ημερών να ενημερώσει τον Πελάτη για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς και για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για την «EUNICE TRADING MAE»

### Άρθρο 5. Σύστημα καταγραφής αναφορών.

Η «EUNICE TRADING MAE» έχει διαμορφώσει και θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών και λοιπών καταναλωτών, στο οποίο καταχωρεί άμεσα κάθε αίτημα – παράπονο που δέχεται, με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου).

Τα αιτήματα – παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών. Για κάθε αίτημα- παράπονο που θα δεχθεί η «EUNICE TRADING MAE» καταχωρεί στο παραπάνω ηλεκτρονικό σύστημα τα ακόλουθα στοιχεία:

- α.** Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).
- β.** Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή.
- γ.** Σύντομη περιγραφή του αιτήματος – παραπόνου.
- δ.** Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της «EUNICE TRADING MAE» κατά τη λήψη του αιτήματος.
- ε.** Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
- στ.** Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή.

Επίσης η «EUNICE TRADING MAE» για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, καταχωρεί στο ανωτέρω σύστημα:

- α.** Την ημερομηνία της επικοινωνίας.
- β.** Τον τρόπο της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως).
- γ.** Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
- δ.** Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
- ε.** Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς, η EUNICE TRADING MAE καταχωρεί στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

- α.** Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.
- β.** Την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.
- γ.** Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.
- δ.** Την ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του.

Η «EUNICE TRADING MAE» ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από αυτήν δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

- α.** Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
- β.** Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

Η «EUNICE TRADING MAE» έχει αναρτήσει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών στην ιστοσελίδα και ειδικότερα στη διεύθυνση [www.weenergy.gr](http://www.weenergy.gr)

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Επίσης η «EUNICE TRADING MAE» υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες της, μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

Τέλος η «EUNICE TRADING MAE» υποχρεούται να αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση οφείλει να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- α.** Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
- β.** Τον αριθμό των αιτημάτων-παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
- γ.** Τον αριθμό των αιτημάτων-παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
- δ.** Τον αριθμό των αιτημάτων-παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

### 8. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ.

Η Σύμβαση προμήθειας διέπεται και ερμηνεύεται από τους νόμους και τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου. Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, από την ερμηνεία και την εφαρμογή της σύμβασης, σε περίπτωση μη φιλικής διευθέτησης θα επιλύεται αποκλειστικά από τα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια των Αθηνών. Ειδικά, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη αναφορικά με το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

1. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς την EUNICE TRADING MAE, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.
2. Η «EUNICE TRADING MAE», αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Πελάτη εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του ως άνω εγγράφου του Πελάτη, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της, 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 αρχικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.
3. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της «EUNICE TRADING MAE», η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιδιωχθεί περαιτέρω συναινετικά, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

### 9. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ.



## ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

---



**ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

ΕΙΔΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΕΛΕΥΘΕΡΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ	ΙΔΙΩΤΕΣ	ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ	ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ
Ταυτότητα ή διαβατήριο Νόμιμου Εκπροσώπου	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Υπογεγραμμένη Αίτηση	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Τελευταίος εκκαθαριστικός λογαριασμός	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Συμφωνημένος Τιμοκατάλογος	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Μισθωτήριο (εαν υφίσταται)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
ΦΕΚ Σύστασης (μόνο για Α.Ε , Ε.Π.Ε)			<b>X</b>	
Διαβατήριο ή άδεια παραμονής				<b>X</b>