

# ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

## VOLTERRA ΑΕ | Δ/ΝΣΗ ΛΙΑΝΙΚΗΣ



**Τελευταία Ενημέρωση Εντύπου:**  
05/09/2019

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ .....	3
Η ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	4
Γενικά.....	4
Διαμόρφωση Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ).....	5
Αρμοδιότητες ΛΑΓΗΕ.....	5
Αρμοδιότητες ΑΔΜΗΕ.....	7
Αρμοδιότητες ΔΕΔΔΗΕ .....	9
Η VOLTERRA Α.Ε.....	10
ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	11
Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας .....	11
Τροποποίηση της Σύμβασης .....	11
Καταγγελία της Σύμβασης .....	12
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	13
Ευάλωτοι Πελάτες.....	13
Δικαιούχοι & Προϋποθέσεις.....	14
Προϋποθέσεις Εφαρμογής .....	16
Απαραίτητα Στοιχεία Για Την Υποβολή Αίτησης Του Δικαιούχου .....	17
Τρόποι Υποβολής Αίτησης.....	18
ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ.....	28
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ .....	30
ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	31
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ VOLTERRA .....	33
ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ .....	37

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- ✓ **Διαχειριστής Δικτύου Διανομής:** η εταιρεία με την επωνυμία Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ («ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.
- ✓ **Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς:** η εταιρεία με την επωνυμία Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ («ΑΔΜΗΕ ΑΕ»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας
- ✓ **Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ):** είναι το δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ ΑΕ που είναι εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, το οποίο αποτελείται από γραμμές μέσης και χαμηλής τάσης και εγκαταστάσεις διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και από γραμμές και εγκαταστάσεις υψηλής τάσης που έχουν ενταχθεί στο δίκτυο αυτό. Το Δίκτυο, εκτός από το δίκτυο των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, συνδέεται στο ΕΣΜΗΕ μέσω των υποσταθμών υψηλής τάσης και μέσης τάσης (ΥΤ/ΜΤ).
- ✓ **Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ):** είναι οι γραμμές υψηλής τάσης, οι εγκατεστημένες στην Ελληνική Επικράτεια διασυνδέσεις, χερσαίες ή θαλάσσιες και όλες οι εγκαταστάσεις, εξοπλισμός και εγκαταστάσεις ελέγχου που απαιτούνται για την ομαλή, ασφαλή και αδιάλειπτη διακίνηση ηλεκτρικής ενέργειας από έναν σταθμό παραγωγής σε έναν υποσταθμό, από έναν υποσταθμό σε έναν άλλο ή προς ή από οποιαδήποτε διασύνδεση. Τα έργα διασύνδεσης Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών με το ΕΣΜΗΕ εντάσσονται στο ΕΣΜΗΕ. Στο Σύστημα Μεταφοράς δεν περιλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, οι γραμμές και εγκαταστάσεις υψηλής τάσης που έχουν ενταχθεί στο Δίκτυο Διανομής, καθώς και τα δίκτυα των μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.
- ✓ **Ημερήσιος Ενεργειακός Προγραμματισμός (ΗΕΠ):** ο ημερήσιος καθορισμός της ωριαίας τιμής ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία προκύπτει από τις Δηλώσεις Φορτίου, με τις οικονομικές προσφορές έγχυσης ηλεκτρικής ενέργειας στο σύστημα
- ✓ **Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ):** Ο Κώδικας (Απόφαση ΦΕΚ Β' 832/9.04.2013), όπως εκάστοτε ισχύει, που ρυθμίζει τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και των Πελατών τους.
- ✓ **Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων:** ο Κώδικας Διαχείρισης του Συστήματος, Ο Κώδικας Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Κώδικας Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής και ο Κώδικας Διαχείρισης μη διασυνδεδεμένων νησιών, όπως εκάστοτε ισχύουν.
- ✓ **Λειτουργός της Αγοράς:** Η εταιρεία με την επωνυμία Λειτουργός της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΛΑΓΗΕ ΑΕ)
- ✓ **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας:** η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή με κύρια αρμοδιότητα την εποπτεία της εγχώριας αγοράς ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, εισηγούμενη προς τους αρμόδιους

φορείς τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την απελευθέρωση των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.

- ✓ **Μετρητής:** Το όργανο μέτρησης που έχει εγκατασταθεί στην Εγκατάσταση για τον καθορισμό της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παραδόθηκε σε αυτήν.
- ✓ **Σύμβαση Προμήθειας:** Η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει τους όρους προμήθειας: τα Τιμολόγια Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους.
- ✓ **Τιμολόγιο Προμήθειας:** Οι διακριτές χρεώσεις και στοιχεία βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των συνολικών χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας.
- ✓ **Λογαριασμός Κατανάλωσης:** Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, τους αναλογούντες φόρους, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.
- ✓ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις:** οι χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου ή τρίτους από τον Προμηθευτή, ο οποίος εκπροσωπεί τους μετρητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
- ✓ **Χρεώσεις Προμήθειας (ή Ανταγωνιστικές Χρεώσεις):** οι χρεώσεις που επιβάλλονται για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη και σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

## Η ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### Γενικά

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, στο οποίο ο προσδιορισμός της τιμής είναι αποτέλεσμα αλγοριθμικής εφαρμογής (βελτιστοποίηση αντικειμενικής συνάρτησης) και απαιτεί τη εισαγωγή πολλών παραμέτρων, οι οποίες είτε τίθενται ρυθμιστικά είτε αποτελούν αντικείμενο ελέγχου από τον Ρυθμιστή.

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).

### **Διαμόρφωση Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ)**

Η Οριακή Τιμή του Συστήματος είναι η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και είναι η τιμή που εισπράττουν όλοι οι όσοι εγχέουν ενέργεια στο Σύστημα και πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια από το Σύστημα. Συγκεκριμένα, η Οριακή Τιμή του Συστήματος διαμορφώνεται από τον 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.

Επιχειρώντας μια απλή περιγραφή του τρόπου υπολογισμού της Οριακής Τιμής του Συστήματος, σύμφωνα με τις βασικές αρχές της μικροοικονομικής θεωρίας, μπορεί να αναφερθεί ότι οι μονάδες παραγωγής κατατάσσονται αναλόγως των προσφορών τους σε αύξουσα σειρά, ξεκινώντας από την χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή για ορισμένη ποσότητα ενέργειας και καταλήγοντας στην υψηλότερη προσφερόμενη τιμή.

Στο σημείο, όπου οι προσφερόμενες ποσότητες ενέργειας εξυπηρετούν το ζητούμενο φορτίο, καθορίζεται και η Οριακή Τιμή του Συστήματος. Στην ουσία, η Οριακή τιμή του Συστήματος συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση.

Για λόγους προστασίας των καταναλωτών και διαμόρφωσης συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού τίθεται διοικητικά ανώτερο όριο ως προς την προσφερόμενη τιμή, το οποίο έχει τεθεί ίσο με 150€/MWh καθώς και κατώτερο επίπεδο προσφορών, το οποίο είναι το μεταβλητό κόστος της μονάδας, ώστε στις περισσότερες περιπτώσεις οι παραγωγοί να πληρώνονται το κόστος καυσίμου τους.

### **Αρμοδιότητες ΛΑΓΗΕ**

Ο Λειτουργός της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΛΑΓΗΕ ΑΕ) ιδρύθηκε με βάση το ν 4001/2011 για τη Λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις' (ΦΕΚ 179/22-8-2011) και ασκεί τις δραστηριότητες που ασκούνταν από τη 'Διαχειριστής Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΔΕΣΜΗΕ ΑΕ), πλην εκείνων που κατά το άρθρο 99 του ν.4001/2011 μεταφέρονται στην 'Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΑΔΜΗΕ ΑΕ).

Ο ΛΑΓΗΕ εφαρμόζει τους κανόνες για τη λειτουργία της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4001/2011 και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενων πράξεων και ιδίως τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό. Στο πλαίσιο του σκοπού του, ο Λειτουργός της Αγοράς ασκεί, ιδίως, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

(α) Διενεργεί τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό, ως εξής:

- ✓ Προγραμματίζει τις εγχύσεις ηλεκτρικής ενέργειας στο ΕΣΜΗΕ, καθώς και τις απορροφήσεις ηλεκτρικής ενέργειας σε αυτό, κατά τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- ✓ Υπολογίζει την Οριακή Τιμή Συστήματος.
- ✓ Εκκαθαρίζει τις συναλλαγές στο πλαίσιο του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού.

(β) Συνεργάζεται με τον Διαχειριστή του ΕΣΜΗΕ σύμφωνα με τις ειδικότερες προβλέψεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας και του Κώδικα Διαχείρισης του ΕΣΜΗΕ.

(γ) Τηρεί ειδικό Μητρώο Συμμετεχόντων στην Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας και εγγράφει τους Συμμετέχοντες, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

(δ) Παρέχει έγκαιρα και με κάθε πρόσφορο τρόπο στους Συμμετέχοντες στην Αγορά αυτή Ηλεκτρικής Ενέργειας τις απαραίτητες πληροφορίες για τη συμμετοχή τους στην Αγορά.

(ε) Αποφεύγει κάθε διάκριση μεταξύ των Συμμετεχόντων στην Αγορά Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας και εφαρμόζει κατά την παροχή των υπηρεσιών του διαφανή, αντικειμενικά και αμερόληπτα κριτήρια.

(στ) Συμμετέχει σε κοινές επιχειρήσεις, ιδίως με διαχειριστές συστημάτων μεταφοράς, καθώς και χρηματιστήρια ηλεκτρικής ενεργείας και άλλους ανάλογους φορείς, με στόχο τη δημιουργία περιφερειακών αγορών στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς ενέργειας.

(ζ) Εισπράττει από τους Συμμετέχοντες τέλη για τη διαχείριση και λειτουργία της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και τηρεί τους αναγκαίους λογαριασμούς, σύμφωνα με τις ειδικότερες προβλέψεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

(η) Συμμετέχει σε ενώσεις, οργανώσεις ή εταιρείες, μέλη των οποίων είναι λειτουργοί αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και χρηματιστήρια ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίες έχουν σκοπό την επεξεργασία και διαμόρφωση κανόνων κοινής δράσης που συντείνουν, στο πλαίσιο της κοινοτικής νομοθεσίας, στη δημιουργία ενιαίας εσωτερικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

(θ) Συνάπτει συμβάσεις πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 12 του ν. 3468/2006 που παράγονται από εγκαταστάσεις ΑΠΕ ή ΣΗΘΥΑ, εφόσον οι εγκαταστάσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας συνδέονται στο Σύστημα είτε απευθείας είτε μέσω του Δικτύου, και καταβάλλει τις πληρωμές που προβλέπονται στις συμβάσεις αυτές. Τα ποσά που καταβάλλονται στους αντισυμβαλλόμενους ανακτώνται κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 143 του Ν. 4001/2011.

(1) Διενεργεί τη διευθέτηση των χρηματικών συναλλαγών στο πλαίσιο του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού σε συνεργασία με τους Διαχειριστές του ΕΣΜΗΕ και του ΕΔΔΗΕ. Για τη διενέργεια της διευθέτησης των χρηματικών συναλλαγών, ο Λειτουργός της Αγοράς δύναται:

- Να συστήνει ή να συμμετέχει σε εταιρείες με εξειδικευμένο σκοπό την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

- Να αναθέτει σε τρίτους, μετά από σύμφωνη γνώμη της ΡΑΕ, την ως άνω διευθέτηση, ιδίως αναφορικά με τη διαχείριση και εκκαθάριση χρηματικών συναλλαγών και τη διαχείριση πιστωτικού και συναλλακτικού κινδύνου, στο πλαίσιο της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, ο Λειτουργός της Αγοράς διευκολύνει κατά κύριο λόγο την ολοκλήρωση της ενιαίας εσωτερικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και για το σκοπό αυτόν αναλαμβάνει κάθε αναγκαία ενέργεια, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που του ανατίθενται με τον νόμο 4001/2011, προκειμένου να διασφαλίζεται η εφαρμογή των προβλέψεων του Κανονισμού 714/2009, της Οδηγίας 72/2009 και όλων των σχετικών κατευθύνσεων και αποφάσεων που εκδίδονται από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όλα τα παραπάνω στοιχεία περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα του ΛΑΓΗΕ: [www.lagie.gr](http://www.lagie.gr)

### Αρμοδιότητες ΑΔΜΗΕ

Ο ΑΔΜΗΕ ως Διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ) εκτελεί όλα τα καθήκοντα που ορίζονται στο Άρθρο 94 του Νόμου 4001/2011. Τα καθήκοντα αυτά είναι:

- ✓ Διασφάλιση ότι η μακροχρόνια ικανότητα του Συστήματος ανταποκρίνεται σε εύλογες ανάγκες για μεταφορά ηλεκτρικής ενέργειας, υπό οικονομικά βιώσιμες συνθήκες, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος.
- ✓ Παροχή πρόσβασης στο Σύστημα στους κατόχους άδειας παραγωγής, προμήθειας ή εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας, σε όσους έχουν νόμιμα εξαιρεθεί από την υποχρέωση κατοχής τέτοιων αδειών και στους Επιλέγοντες Πελάτες.
- ✓ Παροχή της δυνατότητας σύνδεσης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ) με το ΕΣΜΗΕ, σύμφωνα με όσα καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ).
- ✓ Διαχείριση των ροών της ηλεκτρικής ενέργειας στο Σύστημα, συνεκτιμώντας τις ανταλλαγές με άλλα διασυνδεδεμένα συστήματα μεταφοράς.
- ✓ Μέριμνα για την ασφαλή, αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία του Συστήματος, διασφαλίζοντας, μεταξύ άλλων, τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων επικουρικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω διαχείρισης της ζήτησης, στο βαθμό που η διαθεσιμότητά τους δεν εξαρτάται από άλλο διασυνδεδεμένο Σύστημα μεταφοράς.

- ✓ Κατάρτιση του προγράμματος κατανομής των μονάδων παραγωγής που συνδέονται με το Σύστημα, προσδιορισμός της χρήσης των διασυνδέσεων με άλλα συστήματα μεταφοράς και κατανομή σε πραγματικό χρόνο του φορτίου ηλεκτρικής ενέργειας στις διαθέσιμες εγκαταστάσεις παραγωγής.
- ✓ Παροχή στους Διαχειριστές άλλων Συστημάτων μεταφοράς και δικτύων διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, με τα οποία συνδέεται το Σύστημα, επαρκών πληροφοριών για την ασφαλή και αποδοτική λειτουργία, καθώς και τη συντονισμένη ανάπτυξη και τη διαλειτουργικότητα του Συστήματος και των παραπάνω συστημάτων και δικτύων.
- ✓ Παροχή στους Χρήστες του Συστήματος κάθε αναγκαίας πληροφορία για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής πρόσβασής τους στο Σύστημα.
- ✓ Παροχή των πάσης φύσεως υπηρεσιών του εφαρμόζοντας διαφανή, αντικειμενικά και αμερόληπτα κριτήρια, ώστε να αποτρέπεται κάθε διάκριση μεταξύ των Χρηστών ή των κατηγοριών Χρηστών του Συστήματος και ιδίως κάθε διάκριση υπέρ των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων.
- ✓ Είσπραξη των τελών πρόσβασης στο Σύστημα και διευθέτηση των χρεοπιστώσεων που του αναλογούν στο πλαίσιο του μηχανισμού αντιστάθμισης μεταξύ διαχειριστών συστημάτων μεταφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 13 του Κανονισμού (ΕΚ) 714/2009.
- ✓ Χορήγηση και διαχείριση της πρόσβασης τρίτων στο Σύστημα και παροχή ειδικά αιτιολογημένων επεξηγήσεων σε περίπτωση άρνησης πρόσβασης.
- ✓ Συμμετοχή σε ενώσεις, οργανώσεις ή εταιρείες, οι οποίες έχουν σκοπό την επεξεργασία και διαμόρφωση κανόνων κοινής δράσης που συντείνουν, στο πλαίσιο της κοινοτικής νομοθεσίας, στη δημιουργία ενιαίας εσωτερικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και ειδικότερα στον καταμερισμό και την εκχώρηση δικαιωμάτων μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας μέσω των αντίστοιχων διασυνδέσεων, καθώς και στη διαχείριση των δικαιωμάτων αυτών για λογαριασμό των ως άνω διαχειριστών και ιδίως στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαχειριστών Συστημάτων Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ENTSO-E).
- ✓ Εκπόνηση σε ετήσια βάση, κατόπιν διαβούλευσης με όλους τους υφιστάμενους και μελλοντικούς Χρήστες του ΕΣΜΗΕ, Δεκαετούς Προγράμματος Ανάπτυξης του ΕΣΜΗΕ
- ✓ Τήρηση των αναγκαίων διαχειριστικών λογιστικών λογαριασμών για την είσπραξη των εσόδων από τη διαχείριση συμφόρησης των διασυνδέσεων, ή άλλων χρεώσεων που προκύπτουν από τη λειτουργία και τη διαχείριση του ΕΣΜΗΕ
- ✓ Δημοσίευση στην ιστοσελίδα του καταλόγου όλων των εγκεκριμένων από τη ΡΑΕ τιμολογίων με τα οποία χρεώνει τους Χρήστες του Συστήματος.
- ✓ Υπολογισμός της Οριακής Τιμής Αποκλίσεων.



- ✓ Εκκαθάριση των Αποκλίσεων Παραγωγής - Ζήτησης και διευθέτηση των χρηματικών συναλλαγών στο πλαίσιο της διευθέτησης των Αποκλίσεων Παραγωγής - Ζήτησης σε συνεργασία με το ΛΑΓΗΕ και το Διαχειριστή του ΕΔΔΗΕ.
- ✓ Σύναψη, κατόπιν διαγωνισμού, συμβάσεων αγοραπωλησίας ηλεκτρικής ενέργειας, περιλαμβανομένων συμβάσεων διαχείρισης της ζήτησης, μόνον εφόσον αυτό απαιτείται για την παροχή των επικουρικών υπηρεσιών και για τις ανάγκες εξισορρόπησης των αποκλίσεων παραγωγής - ζήτησης κατά τη λειτουργία του συστήματος σε πραγματικό χρόνο και στο πλαίσιο των ρυθμίσεων του Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος.
- ✓ Συνεργασία με το ΛΑΓΗΕ, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Συναλλαγών και του Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος.
- ✓ Προσφορά συμβουλευτικών υπηρεσιών τεχνικής φύσεως σε θέματα της αρμοδιότητάς του σε διαχειριστές ή κυρίους συστημάτων μεταφοράς έναντι αμοιβής, καθώς και συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, καθώς και σε προγράμματα χρηματοδοτούμενα από την Ε.Ε., εφόσον δεν παρακωλύεται η άρτια εκτέλεση των καθηκόντων του.
- ✓ Όλα τα παραπάνω στοιχεία περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα του ΑΔΜΗΕ: [www.admie.gr](http://www.admie.gr)

### Αρμοδιότητες ΔΕΔΔΗΕ

Ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) είναι ανώνυμη εταιρεία, θυγατρική της ΔΕΗ, η οποία είναι και ο μοναδικός (100%) ιδιοκτήτης της. Συστάθηκε με το Ν. 4001/2011, με τον οποίο η Οδηγία 2009/72/ΕΚ της ΕΕ, ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο. Η εν λόγω οδηγία επιβάλλει το νομικό και λειτουργικό διαχωρισμό των δραστηριοτήτων της Μεταφοράς και Διανομής από τις καθετοποιημένες ηλεκτρικές επιχειρήσεις όπως η ΔΕΗ. Ειδικότερα:

- ✓ Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. θα είναι ο Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής ΗΕ (ΕΔΔΗΕ) έχοντας λάβει από τη ΡΑΕ σχετική Άδεια Διαχείρισης. Με την άδεια αυτή θα καθορίζονται, μεταξύ άλλων, τα αναγκαία μέτρα για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας και της μη διακριτής συμπεριφοράς της ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ έναντι όλων των χρηστών του Δικτύου.
- ✓ Η κυριότητα του ΕΔΔΗΕ παραμένει στη ΔΕΗ, η οποία έχει ήδη λάβει σχετική Άδεια Αποκλειστικότητας.

Η ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συντήρηση, υπό οικονομικούς όρους του ΕΔΔΗΕ ώστε να διασφαλίζεται η αξιόπιστη, αποδοτική και ασφαλής λειτουργία του, καθώς και η μακροπρόθεσμη ικανότητά του να ανταποκρίνεται σε εύλογες ανάγκες ηλεκτρικής ενέργειας, λαμβάνοντας τη δέουσα μέριμνα για το περιβάλλον και την ενεργειακή αποδοτικότητα, καθώς και για τη διασφάλιση, κατά τον πλέον οικονομικό, διαφανή, άμεσο και αμερόληπτο τρόπο, της πρόσβασης των χρηστών (δηλαδή των Παραγωγών, των

Προμηθευτών και των Πελατών) στο ΕΔΔΗΕ, προκειμένου να ασκούν τις δραστηριότητές τους, σύμφωνα με την Άδεια Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ και τον Κώδικα Διαχείρισης του ΕΔΔΗΕ.

Η διαχείριση των ηλεκτρικών συστημάτων των ΜΔΝ πλέον της διαχείρισης του Δικτύου, περιλαμβάνει τη διαχείριση της παραγωγής και τη λειτουργία της αγοράς των συστημάτων των νησιών αυτών. Για την άσκηση της δραστηριότητας αυτής, η ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ υποχρεούται να λάβει άδεια Διαχείρισης ηλεκτρικών συστημάτων των ΜΔΝ, η οποία χορηγείται από τη ΡΑΕ και με την αυτήν καθορίζονται μεταξύ άλλων, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα της ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ σχετικά με την άσκηση της δραστηριότητας αυτής, οι όροι και οι προϋποθέσεις που απαιτούνται για την άσκηση της δραστηριότητας αυτής καθώς και τα αναγκαία μέτρα διασφάλισης της αμερόληπτης και της χωρίς διακρίσεις συμπεριφοράς της ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ έναντι των Παραγωγών και των Προμηθευτών.

## **H VOLTERRA A.E.**

Η VOLTERRA A.E. δραστηριοποιείται στους τομείς της παραγωγής, της εμπορίας και της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην αγορά της Ελλάδας και της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Στον τομέα της παραγωγής, η εταιρία διαθέτει ένα ευρύ χαρτοφυλάκιο αδειοδοτημένων έργων (συνολικής ισχύος περίπου 340MW), μερικά εκ των οποίων βρίσκονται σε λειτουργία και άλλα υπό κατασκευή ή έτοιμα προς κατασκευή σε διάφορα στάδια ωρίμανσης, σε πολλές περιοχές της Ελληνικής επικράτειας. Όλα τα έργα αφορούν την ανάπτυξη μονάδων παραγωγής από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Στον τομέα της εμπορίας, η εταιρία συμμετέχει στο διασυνοριακό εμπόριο, διακινώντας σημαντικές ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας σε εισαγωγές και εξαγωγές. Πρόσφατα συνεργαζόμενη και με καινούργιες εταιρείες αυξάνει συνεχώς τον όγκο της διακινούμενης ενέργειας. Οι δραστηριότητες της εταιρείας αφορούν ετήσια, μηνιαία, αλλά και ημερήσια συμβόλαια διακίνησης κυρίως με των διασυνδεδεμένων χωρών, της Ιταλίας, της Βουλγαρίας και της FYROM. Στον τομέα της Προμήθειας, η εταιρία κατέχει άδεια ισχύος έως 300MW παρέχοντας ηλεκτρική ενέργεια σε όλες τις κατηγορίες πελατών, από νοικοκυριά και εμπορικά καταστήματα Χαμηλής Τάσης έως και επιχειρήσεις και βιομηχανίες Μέσης Τάσης. Ενδεικτικά, στο χαρτοφυλάκιο των πελατών της περιλαμβάνονται κατοικίες, αλυσίδες καταστημάτων αλλά και τοπικά καταστήματα, μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, βιοτεχνίες, κτιριακές εγκαταστάσεις γραφείων αλλά και σημαντικές βιομηχανίες. Τέλος, το 2018, με την απελευθέρωση της αγοράς φυσικού αερίου, η εταιρεία εντάσσει στις δραστηριότητές της και την προμήθεια φυσικού αερίου, καλύπτοντας τις ανάγκες υφιστάμενων αλλά και μελλοντικών πελατών σε φυσικό αέριο. Μέτοχος της εταιρείας είναι ο διεθνής κατασκευαστικός όμιλος AVAX A.E. Η AVAX A.E. κατέχει σημαντικό χαρτοφυλάκιο ενεργειακών έργων, έργων παραχώρησης και λειτουργίας στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

Η VOLTERRA A.E. προμηθεύει ενέργεια σε επιχειρήσεις –εμπορικά καταστήματα, βιοτεχνικές επιχειρήσεις κλπ.- Χαμηλής και Μέσης Τάσης, προσπαθώντας να διασφαλίσει πάντοτε σημαντικές εκπτώσεις για τους πελάτες της σε σχέση με τον ανταγωνισμό και ανάλογα με το προφίλ της κατανάλωσής.

Η εταιρία μας έχει σημαντική τεχνογνωσία στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας σε ενεργοβόρες βιομηχανίες Μέσης Τάσης, αλλά και αλυσίδες εμπορικών καταστημάτων και γραφείων Χαμηλής και Μέσης Τάσης, διατηρώντας τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της εταιρίας και δίνοντας έμφαση στην άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη.

## **ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

### **Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας**

Για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας απαιτείται σύναψη Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ του Πελάτη και της Volterra. Η Σύμβαση συνάπτεται στη βάση Προσφοράς Προμήθειας που υποβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη μετά από αίτηση του τελευταίου. Βασική προϋπόθεση για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας αποτελεί η προσκόμιση όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών εγγράφων (περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω), συμπεριλαμβανομένου και αντιγράφου του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης με το αποδεικτικό εξόφλησης του συνόλου των οφειλών προς τον προηγούμενο προμηθευτή. Σε ορισμένες περιπτώσεις ο Πελάτης μπορεί να δηλώσει στην Volterra την ένδειξη κατανάλωσης του μετρητή του, προκειμένου η διαδικασία αλλαγής προμηθευτή να γίνει ταχύτερα.

### **Τροποποίηση της Σύμβασης**

**Χρεώσεις Προμήθειας:** Τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας είναι δυνατή μόνο (i) μετά την συμπλήρωση τριών (3) μηνών από την έναρξη προμήθειας (ii) ελευθέρως, στην περίπτωση όπου κατόπιν λύσης της Σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο, συνήφθη νέα Σύμβαση μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη εντός ενός (1) έτους από την λύση της προηγούμενης Σύμβασης. Για την τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος της οικείας τροποποίησης, σε ειδικό πεδίο, εφόσον αυτό είναι δυνατό και επαρκές, του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν.

**Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις:** Για την τροποποίηση των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σε ειδικό πεδίο, εφόσον αυτό είναι δυνατό και επαρκές, του πρώτου Λογαριασμού Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση ή με ειδικό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν.

Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει την Σύμβαση εντός τριάντα (30) ημερών από την ενημέρωση. Παρέλευση της προθεσμίας αυτής απράκτου θεωρείται ως αποδοχή εκ μέρους του Πελάτη της τροποποίησης των Χρεώσεων Προμήθειας ή/και των Λοιπών Όρων.

Ο Πελάτης δύναται να προτείνει την τροποποίηση όρων της παρούσας υποβάλλοντας έγγραφη αίτηση και τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α. Μεταβολή στοιχείων εγκατάστασης στην οποία αφορά η παρούσα, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη, οπότε η τροποποίηση επέρχεται εντός 45 ημερών από την υποβολή της άνω αίτησης β. Μεταβολή της βασικής ή ειδικής κατηγορίας Πελάτη, καθώς και επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή, οπότε η τροποποίηση επέρχεται εντός 30 ημερών από την υποβολή της αίτησης.

Η απόρριψη της αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, αιτιολογημένη, και να αναφέρει την διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

#### Καταγγελία της Σύμβασης

Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση. Η καταγγελία της σύμβασης προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της στον Προμηθευτή.

Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή Πελάτη, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

Μετά από καταγγελία της παρούσας, τυχόν οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή από την Σύμβαση καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

Εάν ο Πελάτης πρόκειται να αποχωρήσει από τις Εγκαταστάσεις και δεν επιθυμεί την τροποποίηση της παρούσας λόγω μετεγκατάστασης, γνωστοποιεί το ανωτέρω στον Προμηθευτή τριάντα (30) τουλάχιστον ημέρες προ της άνω αποχώρησης, οπότε η παρούσα λύεται αυτοδικαίως κατά τον χρόνο που δηλώνει ο Πελάτης. Κατόπιν της άνω γνωστοποίησης ο Πελάτης ή ο Προμηθευτής με εξουσιοδότηση του Πελάτη, προβαίνει στις ενέργειες που προβλέπονται για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και την διακοπή της ηλεκτροδότησης κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπρόθεσμα, η σύμβαση προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει έως την παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη.

Κατόπιν της λύσης της σύμβασης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκδώσει και να αποστείλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό, που θα φέρει αυτή την ονομασία, εντός έξι (6)

εβδομάδων από τη λύση της παρούσας σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής.

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

### Γενικές Κατηγορίες Πελατών

Η Volterra αναλαμβάνει την Προμήθεια ρεύματος σε πελάτες που είναι συνδεδεμένοι στη Χαμηλή αλλά και στη Μέση Τάση. Η σύνδεση στο δίκτυο είναι εύκολη, χωρίς χρονοβόρες διαδικασίες και καμμία επιβάρυνση ή κόστος ενεργοποίησης. Η υποδομή και ο μετρητής ρεύματος παραμένουν ίδια, χωρίς καμία αλλαγή ή μετατροπή. Ο χρόνος υλοποίησης της σύνδεσης ανέρχεται περίπου στις 10 ημέρες σύμφωνα με το διαχειριστή Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ). Στο διάστημα αυτό η παροχή σας ηλεκτροδοτείται κανονικά και η μετάβαση στο νέο προμηθευτή δεν επηρεάζει καθόλου την αδιάκοπη παροχή των εγκαταστάσεων της εταιρίας σας με ηλεκτρικό ρεύμα.

Οι κατηγορίες πελατών, όπως διαχωρίζονται από τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας είναι οι εξείς:

- ✓ Μικροί Πελάτες
  - Οικιακοί Πελάτες
  - Επαγγελματικοί Πελάτες με παροχή ισχύος έως 25 kVA
- ✓ Μεγάλοι Πελάτες
  - Επαγγελματικοί Πελάτες Χαμηλής Τάσης με ισχύ άνω των 25 kVA
  - Επαγγελματικοί Πελάτες Μέσης Τάσης
- ✓ Ευάλωτοι Πελάτες (Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο)

Ευάλωτοι Πελάτες

Με την 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), καθορίστηκαν τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός Πελάτη ηλεκτρικής ενέργειας στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών για την εφαρμογή των διατάξεων του Κεφαλαίου 6 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013).

Στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών εντάσσονται Οικιακοί Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας και μόνο για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας της κύριας κατοικίας τους, εφόσον είναι άτομα χαμηλού εισοδήματος, τρίτεκνοι, πολύτεκνοι, μακροχρόνια άνεργοι, άτομα με αναπηρία, άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και υπερήλικες, με βάση συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια και όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για κάθε κατηγορία.

Στους Ευάλωτους Πελάτες παρέχονται από όλους τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας ειδικά μέτρα προστασίας, όπως είναι προθεσμία εξόφλησης Λογαριασμών Κατανάλωσης τουλάχιστον σαράντα ημερών, δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης Λογαριασμών Κατανάλωσης, αναστολή της δυνατότητας του προμηθευτή να δώσει εντολή απενεργοποίησης μετρητή (διακοπής ρεύματος) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά την χειμερινή περίοδο (Νοέμβριο έως Μάρτιο) και κατά τη θερινή περίοδο (Ιούλιο και Αύγουστο), καθώς και αυστηρότερες προϋποθέσεις για την καταγγελία της σύμβασης προμήθειας εκ μέρους του προμηθευτή.

Σε περίπτωση που τόσο η τετραμηνιαία κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας Ευάλωτου Πελάτη, όσο και η μέση τετραμηνιαία κατανάλωσή του σε ετήσια κυλιόμενη βάση υπερβούν τα όρια κατανάλωσης της κατηγορίας του, παύουν να εφαρμόζονται για το συγκεκριμένο τετράμηνο τα παραπάνω μέτρα προστασίας.

Αιτήσεις για ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών υποβάλλονται στο διάστημα από την 1η Οκτωβρίου έως τη 15η Δεκεμβρίου εκάστου έτους, για ένταξη από την αρχή του επόμενου έτους. Μπορούν να υποβάλλονται αιτήσεις και μετά την παρέλευση αυτού του διαστήματος, αλλά η ένταξη θα γίνεται για το υπόλοιπο διάστημα του έτους μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των στοιχείων.

Ειδικά για το έτος 2013 αιτήσεις υποβάλλονται έως την 15η Ιουλίου 2013, ενώ οι Πελάτες που έχουν ενταχθεί στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο εντάσσονται αυτόματα στους Ευάλωτους Πελάτες χωρίς να υποβάλουν σχετική αίτηση. Μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μπορούν να υποβάλλουν αίτηση για ένταξη στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών όλοι οι δικαιούχοι καταναλωτές, ανεξαρτήτως του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν επιλέξει.

Διευκρινίζεται ότι για τους δικαιούχους οι οποίοι εντάχθηκαν στους Ευάλωτους Πελάτες για ένα έτος, εφόσον δεν έχει υπάρξει 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.

### **Δικαιούχοι & Προϋποθέσεις**

#### **✓ 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 200 kWh - 1.500 kWh.

#### ✓ **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 έτους, εντάσσονται κατόπιν αίτησής τους, στην κατηγορία αυτή, εφόσον πληρούν τις λοιπές προϋποθέσεις ένταξης. Στην περίπτωση αυτή η έναρξη εφαρμογής του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου, γίνεται αμέσως μετά την 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 200 kWh - 1.700 kWh.

#### ✓ **Μακροχρόνια Άνεργοι**

Είναι άνεργοι την 30η Νοεμβρίου του προηγούμενου του έτους ένταξης έτους 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 φορολογούμενο εισόδημα δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του άνεργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του και αφορά την 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 ανέργους. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.500 kWh.

#### ✓ Άτομα με Αναπηρία

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 που ισχύει για την παραπάνω κατηγορία των τριτέκνων, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.700 kWh.

#### ✓ 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.

#### ✓ Υπερήλικες

Άτομα που έχουν συμπληρώσει το 70ο έτος ηλικίας, εφόσον δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο που δεν έχει συμπληρώσει αυτό το όριο ηλικίας, με ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 25.000€, προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους και με τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh – 2.000 kWh.

#### • Πολύτεκνοι

Άτομα με περισσότερα από τρία προστατευόμενα τέκνα και ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 26.500€, προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο εισοδήματος προσαυξάνεται κατά 3.000€ για καθένα από τα πέμπτο και έκτο προστατευόμενα τέκνα και κατά 1.500€ για καθένα προστατευόμενο τέκνο πέραν του έκτου. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας είναι 200 kWh – 2.500 kWh.

### Προϋποθέσεις Εφαρμογής

1. Η κατανάλωση αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας του/της δικαιούχου.



2. Η παροχή ρεύματος είναι στο όνομα του/της δικαιούχου ή του/της συζύγου.
3. Η κατανάλωση είναι μεγαλύτερη ή ίση με 200 kWh ανά τετράμηνο.
4. 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**

### **1. Για όλες τις κατηγορίες δικαιούχων κατά την υποβολή της αίτησης χρειάζεται:**

- ✓ Ο Κωδικός Ηλεκτρονικής Πληρωμής, όπως αναγράφεται στο λογαριασμό:
- ✓ Τα στοιχεία της αστυνομικής τους ταυτότητας και το ΑΦΜ τους (και του/της συζύγου εφόσον είναι έγγαμοι)

### **2. Στην περίπτωση των ατόμων που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης απαιτείται επιπλέον να δηλώνεται:**

- ο αριθμός ΑΜΚΑ του δικαιούχου, καθώς και ο αριθμός ΑΜΚΑ του προσώπου που χρήζει μηχανικής υποστήριξης, εφόσον είναι άλλο πρόσωπο από τον δικαιούχο.
- 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 στους Ευάλωτους Πελάτες 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.

### 3. Στην περίπτωση των υπερηλίκων (ατόμων που έχουν συμπληρώσει το 70ο έτος ηλικίας) απαιτείται επιπλέον να δηλώνεται:

- ο αριθμός ΑΜΚΑ του δικαιούχου και ο ΑΜΚΑ όλων των συννοικούντων με αυτόν
- ότι δεν συννοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας

### Τρόποι Υποβολής Αίτησης

Οι αιτήσεις για ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών υποβάλλονται ηλεκτρονικά [ΕΔΩ](#).

## I. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ● ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V<sup>21</sup>

Το πρόγραμμα **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V<sup>21</sup>** απευθύνεται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA, και προσφέρει:

- Ανταγωνιστικές χρεώσεις
- Χωρίς εγγύηση με την εξόφληση μέσω πάγιας εντολής τραπεζικού λογαριασμού
- Επιβράβευση συνεπών πελατών σε κάθε εκκαθαριστικό λογαριασμό
- Έλεγχο του λογαριασμού και εξοικονόμηση ενέργειας μέσα από την υπηρεσία Volterra Μου
- Άριστη εξυπηρέτηση πελατών

### Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/KWH)	ΚΛΙΜΑΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ (kwh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/KW/ΜΗΝΑ)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/ΜΗΝΑ)
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V <sup>21</sup>	0.0899	-	-	-

- ✓ Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

- ✓ 10% επιπλέον έκπτωση στις ανταγωνιστικές χρεώσεις για τους πελάτες που παρουσιάζουν συνέπεια στην εξόφληση του λογαριασμού τους.

## Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ			ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ			
ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/kVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ(ΜΟΝΑΔΙΑΙΑ ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ) (€/kVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση)(€/kWh)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΟΦΕΛΕΙΑΣ (€/kWh)	ΕΙΔΙΚΟ ΤΕΛΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΡΥΠΩΝ(ΕΤΜΕΑΡ)(€/kWh)
0,53	0.00477	0,00007	1,47	0,0190	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 13%.

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας που έχουν επιλέξει. Αυτές αφορούν: Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς, Χρέωση Δικτύου Διανομής, Χρέωση Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας, Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ, Λοιπές επιβαρύνσεις, Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ).

### ● ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V<sup>22</sup>

Το πρόγραμμα **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V<sup>22</sup>** απευθύνεται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης, με συμφωνημένη ισχύ παροχής μεγαλύτερη από 25 kVA και έως 250 Kva, και προσφέρει:

- Ανταγωνιστικές χρεώσεις
- Χωρίς εγγύηση με την εξόφληση μέσω πάγιας εντολής τραπεζικού λογαριασμού
- Επιβράβευση συνεπών πελατών σε κάθε εκκαθαριστικό λογαριασμό
- Έλεγχο του λογαριασμού και εξοικονόμηση ενέργειας μέσα από την υπηρεσία Volterra Μου
- Άριστη εξυπηρέτηση πελατών

### Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/KWH)	ΚΛΙΜΑΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ (kwh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/KW/ΜΗΝΑ)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/ΜΗΝΑ)
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V22	0.0779	-	-	-

- ✓ Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.
- ✓ 10% επιπλέον έκπτωση στις ανταγωνιστικές χρεώσεις για τους πελάτες που παρουσιάζουν συνέπεια στην εξόφληση του λογαριασμού τους.

### Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ			ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ			
ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/KVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kwh)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/KVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Μοναδιαία Μεταβλήτη Χρέωση) (€/kwh)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΟΦΕΛΕΙΑΣ (€/kwh)	ΕΙΔΙΚΟ ΤΕΛΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΡΥΠΩΝ (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kwh)
0,53	0,00477	0,00007	3,17 (για παροχή > 25 kVA χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,78 (για παροχή > 25 kVA μες μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0167	0,01824	0,02779

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6%.

### ● ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V23

Το πρόγραμμα **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V22** απευθύνεται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης που έχουν διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ημερήσιας και νυχτερινής ενέργειας, και προσφέρει:

- Τη χαμηλότερη νυχτερινή χρέωση της αγοράς

- Χωρίς εγγύηση με την εξόφληση μέσω πάγιας εντολής τραπεζικού λογαριασμού
- Επιβράβευση συνεπών πελατών σε κάθε εκκαθαριστικό λογαριασμό
- Έλεγχο του λογαριασμού και εξοικονόμηση ενέργειας μέσα από την υπηρεσία Volterra Μου
- Άριστη εξυπηρέτηση πελατών

### Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/KWH)	ΚΛΙΜΑΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ (kwh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/KW/ΜΗΝΑ)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ (€/ΜΗΝΑ)
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΟΥ V23	<p>Ημέρα 0.095</p> <hr/> <p>Νύχτα 0.061</p>	-	-	-

- ✓ Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.
- ✓ 10% επιπλέον έκπτωση στις ανταγωνιστικές χρεώσεις για τους πελάτες που παρουσιάζουν συνέπεια στην εξόφληση του λογαριασμού τους.

### Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ		ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ				
ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/KVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kwh)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/KVA*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Μοναδιαία Μεταβλήτη Χρέωση) (€/kwh)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΟΦΕΛΕΙΑΣ (€/kwh)	ΕΙΔΙΚΟ ΤΕΛΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΡΥΠΩΝ (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kwh)

0,53	0,00477	0,00007	1,47 (για παροχή έως και 25 kVA)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,17 (για παροχή > 25 kVA χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0167	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,78 (για παροχή > 25 kVA με μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0167	0,01824	0,01700
<b>ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>						
0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,00889	0,01700

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας που έχουν επιλέξει. Αυτές αφορούν: Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς, Χρέωση Δικτύου Διανομής, Χρέωση Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας, Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ, Λοιπές επιβαρύνσεις, Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ).

## II. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ

### ● ΣΠΙΤΙ ΜΟΥ V<sup>1</sup>

Το **ΣΠΙΤΙ ΜΟΥ V<sup>1</sup>** απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες με ενιαία χρέωση καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας και σας προσφέρει μοναδικά προνόμια.:

- Ανταγωνιστικές χρεώσεις
- Χωρίς εγγύηση με την εξόφληση μέσω πάγιας εντολής τραπεζικού λογαριασμού
- Επιβράβευση συνεπών πελατών σε κάθε εκκαθαριστικό λογαριασμό
- Έλεγχο του λογαριασμού και εξοικονόμηση ενέργειας μέσα από την υπηρεσία Volterra Μου
- Άριστη εξυπηρέτηση πελατών

### Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kwh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ ΜΟΝΟΦΑΣΙΚΟΥ (€/4μηνο)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΓΙΟΥ ΤΡΙΦΑΣΙΚΟΥ (€/4μηνο)
ΣΠΙΤΙ ΜΟΥ V <sup>1</sup>	0.0899	-	-
ΣΠΙΤΙ ΜΟΥ V <sup>1</sup> N	Ημέρα 0.0899 Νύχτα 0.0661	-	-

- ✓ Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.
- ✓ 10% επιπλέον έκπτωση στις ανταγωνιστικές χρεώσεις για τους πελάτες που παρουσιάζουν συνέπεια στην εξόφληση του λογαριασμού τους.

### Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

ΚΛΙΜΑΚΑ ΣΕ KWh (για κατανάλωση 120 ημερών)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ			ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ	ΕΙΔΙΚΟ ΤΕΛΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΡΥΠΩΝ (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/kVa*ΣΙ/έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (€/kWh)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (Μοναδιαία α Παγία Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ /έτος)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Μοναδιαία Παγία Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/έτος)		
0-1600						0,00699	
1601-2000	0,13	0,00527	0,00007	0,54	0,0213	0,01570	0,01700
2001-3000						0,03987	
>3000						0,04488	

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6%.

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας που έχουν επιλέξει. Αυτές αφορούν: Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς, Χρέωση Δικτύου Διανομής, Χρέωση Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας, Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ, Λοιπές επιβαρύνσεις, Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ).

### ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

- Επιπρόσθετες Χρεώσεις Προμήθειας  
 Ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ): καθορίζεται κατώτατη μέση μηνιαία ΟΤΣ 40€/MWh και ανώτατη μέση μηνιαία ΟΤΣ 60€/MWh. Τυχόν θετική διαφορά του κατώτατου ορίου των 40€/MWh από τη μέση μηνιαία ΟΤΣ μετακυλιέται υπέρ του Πελάτη, ενώ τυχόν θετική διαφορά της μέσης μηνιαίας ΟΤΣ από το ανώτατο όριο των 60€/MWh δύναται να απαιτηθεί σαν επιπρόσθετο κόστος από τον Πελάτη.  
 Για τα τιμολόγια V22, η Ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος καθορίζεται μεταξύ των ορίων 40€/MWh και 50€/MWh.
- Το εκάστοτε είδος τιμολογίου εξαρτάται από το είδος του μετρητή και τη συμφωνημένη ισχύ της παροχής της εγκατάστασης.
- Ο τιμοκατάλογος αναφέρεται στις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις. Αυτές διακρίνονται σε: (α) Χρέωση Ενέργειας που επιβάλλεται επί της Κατανάλωσης σε kWh, (β) Χρέωση Ισχύος σε €/kW/μήνα (η χρέωση αυτή αφορά μόνο τα τιμολόγια V22) (γ) Χρέωση Παγίου ανάλογα με τη συμφωνημένη ισχύ της εγκατάστασης (μονοφασικό/τριφασικό).
- Στις παραπάνω χρεώσεις δεν περιλαμβάνονται οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις, οι οποίες επιβάλλονται υποχρεωτικά σε όλους τους προμηθευτές ενέργειας. Τα είδη των ρυθμιζόμενων χρεώσεων, ο τρόπος υπολογισμού τους, καθώς και οι μοναδιαίες τιμές τους παρουσιάζονται στην ενότητα «Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις».
- Η αποστολή εκκαθαριστικού λογαριασμού στα Τιμολόγια V21, V23 καθώς και V1, V1N γίνεται ανά 4-μήνο, ενώ στα Τιμολόγια V22 γίνεται ανά μήνα.

## ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

### ✓ Χρέωση Χρήσης Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια σε υψηλή τάση μέσω των πυλώνων από τα εργοστάσια παραγωγής στους υποσταθμούς των αστικών περιοχών, ώστε στη συνέχεια μέσω του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας υπό μέση και χαμηλή τάση να φθάσει η ενέργεια στους τελικούς καταναλωτές της χώρας. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (που προκύπτει από το ύψος της ισχύος της παροχής που έχει συμφωνηθεί) και σε μεταβλητή χρέωση (ανάλογα με το ύψος της κατανάλωσης).

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

όπου:

**ΜΠΧ** : η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

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

**MMX** : 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. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (που προκύπτει από το ύψος της ισχύος της παροχής που έχει συμφωνηθεί) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

$$\text{ΧΧΔ} = [\text{ΜΠΧ}(\text{€}/\text{kVA}\& \text{έτος}) \times \text{kVA} \times \text{Ημέρες} / 365] + [\text{kWh} \times \text{ΜΜΧ}(\text{€}/\text{kWh}) / \text{συνφ}]$$

όπου:

**ΜΠΧ** : η Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

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

**ΜΜΧ** : η Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

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

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

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

#### ✓ **Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας**

Ως ΥΚΩ έχουν χαρακτηρισθεί, σύμφωνα την ισχύουσα νομοθεσία οι υπηρεσίες: α) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές των μη διασυνδεδεμένων νησιών, με τιμολογήσεις ίδιες ανά κατηγορία καταναλωτών με αυτές της ηπειρωτικής χώρας, β) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό τιμολόγιο στους πολύτεκνους καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας, γ) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο» (Κ.Ο.Τ.) σε ευπαθείς καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει σχετικής υπουργικής απόφασης (Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει), και δ) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/23824/23.12.2013 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής). Οι μοναδιαίες χρεώσεις για τις ΥΚΩ βασίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

**ΥΚΩ = Κατανάλωση x Μοναδιαία Χρέωση**

### ✓ **Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ)**

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (άρθρο 40 ν. 2773/1999, ΦΕΚ Α' 286/22-12-99), το τέλος αυτό προσδιορίζεται για την αποζημίωση των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Αποτελεί τη συνεισφορά όλων μας στη μείωση εκπομπών αερίων.

**ΕΤΜΕΑΡ = kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)**

### ✓ **Λοιπές Χρεώσεις**

Οι παρακάτω χρεώσεις 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)**

Ο ΕΦΚ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς, υπολογίζεται επί της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και υπόκειται σε ΦΠΑ.

**ΕΦΚ = τιμή ΕΦΚ x kWh**

- **Ειδικό Τέλος – ΔΕΤΕ (Ν.2093/1992)**

Το ΔΕΤΕ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς, υπολογίζεται επί της αξίας του καταναλισκόμενου ρεύματος προσαυξημένης με τη χρέωση του ΕΦΚ. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

**ΔΕΤΕ= (Α +Β + ΕΦΚ – ΕΤΜΕΑΡ) \*5/1000**

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

Η χρέωση των δημοτικών τελών (ΔΤ) του δημοτικού φόρου (ΔΦ) και του τέλους ακίνητης περιουσίας (ΤΑΠ) 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 λογ/σμού)] / 365 ημέρες**

Για ΤΑΠ:

**[(τ.μ. ακινήτου) X (τιμή ζώνης) X (παλαιότητα) X (συντ. ΤΑΠ) X (ημέρες έκδοσης λογ/σμού)] / 365 ημέρες**

- **ΕΡΤ - (ΦΕΚ 44Α / 29.04.2015)**

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 4324 απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών (ΦΕΚ/44Α/ 29.04.2015) όλοι οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας είναι υποχρεωμένοι από την 29.04.2015, να εισπράττουν μέσω των λογαριασμών ρεύματος το ανταποδοτικό τέλος υπέρ της εταιρίας ΕΡΤ Α.Ε.

### **III. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕΣΗΣ ΤΑΣΗΣ**

## ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η προσφορά που αφορά στις χρεώσεις ηλεκτρικής ενέργειας στις χρεώσεις ηλεκτρικής ενέργειας, προκύπτει κατόπιν εξατομικευμένης οικονομοτεχνικής ανάλυσης για την παροχή ηλεκτροδότησης της εταιρείας. Για την πληρέστερη ανάλυση απαιτείται η προσκόμιση 12 τελευταίων λογαριασμών της παροχής έτσι ώστε να αποσαφηνιστεί το ακριβές προφίλ κατανάλωσης.

## ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας που έχουν επιλέξει. Αυτές αφορούν: Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς, Χρέωση Δικτύου Διανομής, Χρέωση Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας, Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ, Λοιπές επιβαρύνσεις, Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ).

Στον Πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ανά είδος τιμολογίου:

ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (€/kWh Μέγιστης ζήτησης αιχμής/μήνα)	ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (€/kwh)	ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΟΦΕΛΕΙΑΣ (€/kwh)	ΕΙΔΙΚΟ ΤΕΛΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΡΥΠΩΝ (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kwh)
			ΧΡΕΩΣΗ ΙΣΧΥΟΣ (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kWh Μέγιστης ζήτησης αιχμής/μήνα)	ΧΡΕΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Μοναδιαία Μεταβλήτη Χρέωση) (€/kwh)		
Εμπορική χρήση	1,329	0.00007	1,179	0.0029	0.01790	0.00976 (Για κατανάλωση <13 GWh) 0.00251 (Για κατανάλωση >13 GWh)
Βιομηχανική χρήση	1,329	0.00007	1,179	0.0029	0.00691	0.00976 (Για κατανάλωση <13 GWh) 0.00251 (Για κατανάλωση >13 GWh)

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 13%.

### ✓ Χρέωση Χρήσης Συστήματος

$$ΧΧΣ = [ΜΑ (kW) \times (€/kW) \times (Ημέρες/30)]$$

όπου:

**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

#### ✓ Χρέωση Δικτύου Διανομής

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

όπου:

**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:

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

#### ✓ 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 % x (ΕΦΚ + Αξία Ηλεκτρικού Ρεύματος)






#### ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εξασφάλιση οφειλών του που απορρέουν από την παρούσα το ποσό που αναφέρεται στην αίτηση, μειωμένο κατά 50% συγκριτικά με τον προηγούμενο Προμηθευτή. Το ποσό της εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό που θα στείλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. Σε περίπτωση μη καταβολής του εν λόγω ποσού της εγγύησης, ισχύουν οι διατάξεις της παρούσας περί καθυστέρησης εξόφλησης.

Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης, εάν διαπιστωθεί σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών 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. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό, με διακριτή χρέωση στον Λογαριασμό.

Η εγγύηση αποδίδεται άτοκα στον Πελάτη μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης εντός του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης, υπό τον όρο της ανυπαρξίας οφειλών του Πελάτη προς τον Προμηθευτή από την Σύμβαση. Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά το άρθρο 20 παρ. 3 ΚΠΗΕ και τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο κατόπιν του συμψηφισμού καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης

## ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

Τύπος Παραστατικών	Ιδιώτες	Ελεύθεροι Επαγγελματίες	ΟΕ/ΕΕ/ΕΠΕ/ ΙΚΕ	Α.Ε	Αλλοδαποί	Κοινόχρηστοι Χώροι
						
Ταυτότητα ή Διαβατήριο	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Αίτηση με Υπογραφές	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Τιμοκατάλογος	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Τελευταίος Λογαριασμός Υφιστάμενου Παρόχου	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αντίγραφο Μισθωτηρίου (αν είναι μισθωμένο)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σύσταση Εταιρείας	✗	✗	✓	✗	✗	✗
ΦΕΚ Εκπροσώπησης	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Διαβατήριο ή Άδεια Παραμονής	✗	✗	✗	✗	✓	✗
Απόφαση Γεν. Συνέλευσης	✗	✗	✗	✗	✗	✓

\*Στον ανωτέρω πίνακα καταγράφονται τα συνήθη παραστατικά που αιτιώνται για την ενεργοποίηση σύνδεσης ενός πελάτη στη Volterra, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία πελάτη. Εάν πρόκειται δηλαδή και ιδιώτη, επαγγελματία, επιχείρηση ή εταιρεία. Κατά περίπτωση και εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο δύναται να ζητηθούν επιπλέον παραστατικά για την οριστική ενεργοποίηση της αίτησης.

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

**ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ:** Συμπληρώνεται από την εταιρία

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ:** Συμπληρώνεται από τον συνεργάτη σύμφωνα με κοινοποίηση από την εταιρία

**ΕΤΑΙΡΙΑ / ΙΔΙΩΤΗΣ / ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:** Είδος χρήσης της παροχής (επιλέξτε το αντίστοιχο κουτί)

### A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ / ΙΔΙΩΤΗ

- Επωνυμία Εταιρίας / Ονοματεπώνυμο: πλήρης επωνυμία, όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας ή στην ταυτότητα του ιδιώτη
- Νομική Μορφή Εταιρίας: όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας
- Ονοματεπώνυμο Νόμιμου Εκπροσώπου: πλήρης επωνυμία, όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας
- Αντικείμενο Επιχείρησης: Περιγραφή του αντικειμένου της επιχείρησης (όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα).
- Α.Φ.Μ. / Δ.Ο.Υ.: όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας ή του ιδιώτη
- Διεύθυνση: Στοιχεία διεύθυνσης της έδρας της εταιρίας ή του ιδιώτη, όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας
- Στοιχεία Επικοινωνίας: Στοιχεία επικοινωνίας με τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας ή με τον ιδιώτη

### B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

(συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας είναι διαφορετικά από αυτά του νόμιμου εκπροσώπου)

- Ονοματεπώνυμο: Ονοματεπώνυμο υπεύθυνου για τη σύμβαση προμήθειας
- e-mail: διεύθυνση για την ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών

### Γ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

(συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής είναι διαφορετική από αυτή του πεδίου Α)

#### Δ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΤΩΝ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

- Αριθμός Παροχής: 12ψήφιος αριθμός ρολογιού (μοναδικός για κάθε μετρητή). Ο Αριθμός Παροχής έχει την εξής μορφή:

1 23456789 - 01 2

Αρ. Περιφέρειας Αρ. Παροχής - Αρ. Διαδόχου

- Χρήση (Οικιακό/Επαγγελματικό/Βιομηχανικό): Κατηγοριοποίηση ανάλογα με το Είδος Τιμολογίου του πελάτη, όπως έχει καθοριστεί από τη σύνδεση του μετρητή.
- Πρόγραμμα Volterra: Είδος Τιμολογίου (Γ1, Γ1 με Νυχτερινό, Γ21, Γ21 Βιομηχανικό, Γ22, Γ22 Βιομηχανικό, Γ23, Γ23 Βιομηχανικό), όπως έχει καθοριστεί από τη σύνδεση του μετρητή.
- Διεύθυνση Μετρητή: Η ακριβής διεύθυνση που βρίσκεται ο μετρητής ηλεκτρικού ρεύματος (μπορεί να διαφέρει από τη διεύθυνση έδρας της εταιρίας και τη διεύθυνση αποστολής του λογαριασμού)
- Ποσό Εγγύησης: Προκαταβολή που ζητείται από τον πελάτη και ενσωματώνεται στον πρώτο λογαριασμό ηλεκτρικής ενέργειας του πελάτη και επιστρέφεται σε περίπτωση λήξης της σύμβασης. Το ύψος της καθορίζεται σε συνενόηση με τη Volterra A.E.

#### Ε. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Στο πεδίο αυτό αναφέρεται οποιαδήποτε πληροφορία είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής παρόχου ή σχόλιο σχετικά με τη συγκεκριμένη αίτηση.

- Τελευταία Μέτρηση: η ένδειξη του μετρητή κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας στις περιπτώσεις των τιμολογίων Γ1, Γ1N, Γ21 και Γ23 ώστε η Αίτηση Προμήθειας να γίνει αποδεκτή από τον Διαχειριστή Δικτύου. Η ένδειξη αυτή θα θεωρηθεί ως αρχική ένδειξη για τον υπολογισμό της Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας του πελάτη.
- Κωδικός Οικονομικής Δραστηριότητας (ΣΤΑΚΟΔ 2013): **(απαραίτητα)** Παρέχεται από τη Στατιστική Υπηρεσία ή αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας

#### ΣΤ. ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ

Ο Πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται τους όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που βρίσκονται στην πίσω όψη της αίτησης. Οι Αιτήσεις πρέπει **απαραίτητα** να φέρουν τους όρους αίτησης στην πίσω όψη. Αιτήσεις που δεν είναι εκτυπωμένες σε διπλή όψη δεν γίνονται αποδεκτές.

- Ημερομηνία/Τόπος: Ημερομηνία και Τόπος Συμπλήρωσης της Αίτησης
- Υπογραφή και Σφραγίδα Πελάτη: Η Αίτηση φέρει την υπογραφή του Νόμιμου Εκπροσώπου της εταιρίας ή του Ιδιώτη και είναι σύμφωνα με τα στοιχεία που αναφέρονται στο Πλάισιο Α (Στοιχεία Εταιρίας/Ιδιώτη). Στις περιπτώσεις εταιριών, η



αίτηση φέρει και την επίσημη σφραγίδα της εταιρίας με εμφανή όλα τα στοιχεία της (ΑΦΜ, έδρα, τηλ. Επικοινωνίας).

- Υπογραφή και Σφραγίδα Συνεργάτη: Η Αίτηση φέρει την υπογραφή του Συνεργάτη (Πωλητή) ο οποίος μεσολάβησε για την εκπροσώπηση του πελάτη και την Σφραγίδα της εταιρίας με την οποία συνεργάζεται.

#### **ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (πίσω όψη αίτησης)**

- Υπογραφή και Σφραγίδα Πελάτη: Το φύλλο με τους όρους σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας πρέπει απαραίτητα να φέρει την υπογραφή και σφραγίδα του πελάτη, όπως ακριβώς εμφανίζονται και στο φύλλο της Αίτησης Προμήθειας.

#### **ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ VOLTERRA**

##### **A. Γενικά**

Η VOLTERRA, ως Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας και έχοντας ως αντικειμενικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή του πελάτη ή υποψήφιου πελάτη, υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (Άρθρο 32 και Παράρτημα 3, ΦΕΚ Β'832/09.04.2013).

Η VOLTERRA λαμβάνει και επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των καταναλωτών και ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά. Για το σκοπό αυτό, η VOLTERRA διαθέτει Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στελεχωμένο με προσωπικό εξειδικευμένο στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.

##### **B. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων**

Οι πελάτες/υποψήφιοι πελάτες (στο εξής πελάτες) της VOLTERRA μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους ως εξής:

1. Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 2130 88 3000, με χρέωση αστικής κλήσης
2. Με Fax μέσω του αριθμού 2130 88 3299
3. Ταχυδρομικά, με επιστολή στην ακόλουθη διεύθυνση: VOLTERRA ΑΕ, Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 16, 15125 Μαρούσι Αττικής
4. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customerservice@volterra.gr](mailto:customerservice@volterra.gr)

5. Με προσωπική παρουσία στα γραφεία της εταιρίας επί της οδού Αμαρουσίου-Χαλανδρίου 16, 15125 Μαρούσι Αττικής

Σε περίπτωση που το αίτημα ή παράπονο διατυπωθεί προφορικά (τηλεφωνικά ή με προσωπική παρουσία του Πελάτη), η VOLTERRA, εάν κρίνει σκόπιμο, δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη να αποστείλει και εγγράφως το αίτημα ή παράπονό του. Ο Πελάτης υποχρεούται να αποστείλει έγγραφο αίτημα ή παράπονο στις περιπτώσεις που προβλέπονται από τον Κώδικα Προμήθειας και / ή την σύμβαση προμήθειας.

Ενδεικτικά Αναφέρονται Παρακάτω Οι Βασικές Κατηγορίες Αιτημάτων/Παραπόνων:

### 1. Αιτήματα

- Αιτήματα επανελέγχου χρεώσεων/κατανάλωσης επί του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας
- Διαδικασίες διακοπής ηλεκτροδότησης οικιοθελώς από τον πελάτη
- Διακανονισμοί-ρύθμιση οφειλών
- Τρόποι εξόφλησης λογαριασμών
- Γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρική ενέργεια
- Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

### 2. Παράπονα

- Αντιρρήσεις σε σχέση με χρεώσεις λογαριασμού
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Εμπορικές πρακτικές - προώθηση υπηρεσιών

### 3. Αιτήματα / Παράπονα σχετικά με το Δίκτυο Ηλεκτρικής Ενέργειας

(που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του ΔΕΔΔΗΕ, για τα οποία μπορείτε να απευθύνεσθε στον ΔΕΔΔΗΕ στον αρ. τηλ: 210 9281600)

- Διακοπές / ποιότητα ηλεκτροδότησης
- Ενεργοποίηση σύνδεσης
- Μετρήσεις κατανάλωσης
- Προβλήματα Δικτύου Ηλεκτρικής Ενέργειας
- 

### Γ. Διαχείριση Αιτημάτων - Παραπόνων

Η VOLTERRA δεσμεύεται να επεξεργαστεί και να διερευνήσει κάθε αίτημα/παράπονο του πελάτη και να απαντήσει αιτιολογημένα σε αυτό εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του με τους τρόπους που προαναφέρθηκαν. Σε περίπτωση που προβλέπεται συντομότερη προθεσμία στην σύμβαση προμήθειας, υπερισχύει η προθεσμία της σύμβασης προμήθειας.

Για απλά αιτήματα/παράπονα, η διευθέτησή τους δύναται να γίνει προφορικά, ενώ για τα πιο περίπλοκα η ενημέρωση του πελάτη γίνεται εγγράφως.

Η VOLTERRA απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της ίδιας και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή ποινικής ρήτρας στην σύμβαση προμήθειας, η VOLTERRA καθορίζει επίσης, στην απάντησή του, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

Εάν κατά τη κρίση της VOLTERRA απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο Πελάτης για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων (π.χ. ΔΕΔΔΗΕ) και για τις πληροφορίες που μπορούν αυτοί να ζητήσουν από τη VOLTERRA. Εάν το αίτημα /παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και η VOLTERRA κρίνει ότι είναι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τη διευθέτηση του αρμόδιου τμήματος της VOLTERRA, δύναται να αιτηθεί με τον ίδιο τρόπο την επανεξέταση του αιτήματος από την VOLTERRA. Η σχετική απάντηση θα δοθεί εντός 10 εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος επανεξέτασης.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες της VOLTERRA, κατά τη διαχείριση του αιτήματος ή παραπόνου του, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που τυχόν προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία.

#### **Δ. Σύστημα Καταγραφής Αιτημάτων/Παραπόνων**

Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων / παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε ηλεκτρονική εφαρμογή, τηρώντας παράλληλα αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται ανάλογα με το είδος, τη σπουδαιότητα και την προτεραιότητά τους.

Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, η VOLTERRA καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

1. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του Πελάτη
2. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως),
3. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου,
4. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της VOLTERRA κατά τη λήψη του αιτήματος/παραπόνου,
5. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
6. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον Πελάτη

Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον Πελάτη, καταχωρούνται:

1. Η ημερομηνία της επικοινωνίας,
2. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως),
3. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά,
4. Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
5. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.

Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παραπόνο.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τα στάδια της διαδικασίας που εφαρμόζει η VOLTERRA για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παραπόνου,
2. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,
3. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παραπόνου.
4. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης της VOLTERRA είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

### **E. Περαιτέρω Ενημέρωση Και Πληροφόρηση Των Πελατών**

Η VOLTERRA ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από την VOLTERRA δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

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

Η VOLTERRA ενημερώνει τους Πελάτες της μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

Η VOLTERRA διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων καταναλωτών.

### **ΣΤ. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών**

Η VOLTERRA αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών της, την οποία επίσης διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση περιέχει τα ακόλουθα:

1. Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
2. Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
3. Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
4. Τον αριθμό των αιτημάτων/παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για τον Πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

### **ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ**

Ο Πελάτης δύναται να αλλάξει Προμηθευτή κατόπιν καταγγελίας της Σύμβασης κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 10.1 είτε από τον Πελάτη είτε από τον νέο Προμηθευτή με έγγραφη εξουσιοδότηση του Πελάτη. Τα έννομα αποτελέσματα αυτής επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή, όπως καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο Προμηθευτής, κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του Πελάτη, υποχρεούται να παράσχει εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών τις πληροφορίες σχετικά με τους μετρητές και τις εγγραφές τους, που ενδεχομένως απαιτούνται για την αλλαγή Προμηθευτή, καθώς και οιοσδήποτε άλλες πληροφορίες

απαιτούνται από τον Διαχειριστή του Συστήματος/Δικτύου ή τον Κύριο του Δικτύου. Ο Πελάτης παρέχει δια της παρούσας την συγκατάθεσή του για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.