

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ**  
**VOLTERRA Α.Ε. | ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Βασικοί Ορισμοί .....	4
VOLTERRA A.E.....	8
Η Αγορά Φυσικού Αερίου.....	9
Αρμοδιότητες ΔΕΣΦΑ .....	9
Αρμοδιότητες Εταιρειών Διανομής Αερίου (ΕΔΑ) .....	9
Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου .....	11
Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας .....	11
Τροποποίηση της Σύμβασης.....	11
Καταγγελία της Σύμβασης.....	12
Κατηγορίες Πελατών.....	13
Γενικές Κατηγορίες Πελατών .....	13
✓ Οικιακοί Πελάτες.....	13
✓ Μη Οικιακοί Πελάτες .....	13
✓ Ευάλωτοι Πελάτες (Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο) .....	13
Ευάλωτοι Πελάτες.....	13
Ορισμός Ευάλωτων Πελατών .....	13
Υποχρεώσεις Προμηθευτή προς Ευάλωτους Πελάτες .....	14
Εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών .....	15
Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Κατοικίες.....	16
• 360 ΞΕΓΝΟΙΑΣΙΑ .....	16
• 360 ΕΥΕΛΙΞΙΑ.....	17
Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Κεντρικές Θερμάνσεις.....	18
• 360 ΠΟΛΥΚΑΤΟΙΚΙΑ .....	18
Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Επιχειρήσεις.....	19
• 360 ΣΤΑΘΕΡΟ .....	19
Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις .....	20
Χρέωση Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς .....	20
Χρέωση Δικτύου Διανομής .....	22
Λοιπές Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Μεγάλους Εμπορικούς και Βιομηχανικούς Πελάτες .....	24
• 360 LARGE .....	24
• 360 CUSTOM.....	25
Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις .....	26
Χρέωση Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς .....	26

Χρέωση Δικτύου Διανομής .....	27
Λοιπές Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων .....	28
Παροχή Εγγύησης.....	30
Συγκεντρωτικός Πίνακας Απαιτούμενων Δικαιολογητικών .....	31
Οδηγίες Συμπλήρωσης Αίτησης Προμήθειας Φυσικού Αερίου .....	32
Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών και λοιπών Καταναλωτών (Υποψήφίων Πελατών) της VOLTERRA .....	34
Αλλαγή Προμηθευτή.....	37

## Βασικοί Ορισμοί

- ✓ **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας:** ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή, η οποία συστάθηκε με το ν.2773/1999, στο πλαίσιο εναρμόνισης με τις Οδηγίες 2003/54/EK και 2003/55/EK για τον ηλεκτρισμό και το φυσικό αέριο, με κύρια αρμοδιότητά της να εποπτεύει την εγχώρια αγορά ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, εισηγούμενη 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.
- ✓ **Άδεια Προμήθειας:** Νοείται η υπ. αριθ. 240/2016 απόφαση ΠΑΕ για τη χορήγηση Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου στην VOLTERRA A.E. , ως τροποποιημένη εκάστοτε ισχύει.
- ✓ **Αίτηση Σύνδεσης:** Νοείται η αίτηση προς κατάρτιση Σύμβασης Σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής φυσικού αερίου που διαχειρίζεται ο κατά τόπους Διαχειριστής Δικτύου Διανομής, κατά την κείμενη νομοθεσία.
- ✓ **Βασικό Πρόγραμμα:** Νοείται το εκάστοτε δημοσιευμένο πρόγραμμα βάσει της Εμπορικής Πολιτικής ανά κατηγορία Πελάτη χωρίς τις ειδικές προσφορές ή/και εκπτώσεις.
- ✓ **Διαχειριστής Δικτύου Διανομής:** η εταιρεία στην οποία έχει δοθεί η Άδεια Διανομής ή/και Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής Φυσικού αερίου εντός συγκεκριμένων ορίων γεωγραφικής περιοχής, σύμφωνα με το άρθρο 21 του ν. 3428/2005 και του άρθρου 80 ν. 4001/2011, ως τροποποιημένα εκάστοτε ισχύουν.
- ✓ **Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ):** η εταιρεία με την επωνυμία Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου ΑΕ («ΔΕΣΦΑ ΑΕ») στην οποία έχει ανατεθεί η λειτουργία, διαχείριση, εκμετάλλευση και ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου.
- ✓ **Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου:** Όπως αυτό ορίζεται στις διατάξεις της περίπτωσης θ', της παραγράφου 2, του άρθρου 2, του ν. 4001/2011.
- ✓ **ΕΔΑ Αττικής:** η Εταιρεία Διανομής Αερίου στην περιοχή της Αττικής.
- ✓ **ΕΔΑ ΘΕΣΣ:** η Εταιρεία Διανομής Αερίου στις περιοχές της Θεσσαλονίκης και Θεσσαλίας.
- ✓ **HENGAS:** η Εταιρεία Διανομής Αερίου στην Δεσκάτη Ν. Γρεβενών, στο Πολύκαστρο Ν. Κιλκίς, στον Πολύγυρο Ν. Χαλκιδικής, στην Έδεσσα Ν. Πέλλας, στην Κόρινθο Ν. Κορινθίας, στην Τρίπολη Ν. Αρκαδίας και στην Μεγαλόπολη Ν. Αρκαδίας
- ✓ **Δημόσια Επιχείρηση Διανομής Αερίου (ΔΕΔΑ):** η Εταιρεία Διανομής Αερίου στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας).
- ✓ **Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης:** νοείται η εκπροσώπηση του Πελάτη από τον Προμηθευτή μέσω εξουσιοδότησης στον οικείο Διαχειριστή Διανομής.
- ✓ **Εξωτερική εγκατάσταση:** Νοείται το σύνολο της εγκατάστασης, κυριότητας του οικείου Διαχειριστή Διανομής, μεταξύ του Δικτύου Διανομής και του Σημείου Παράδοσης στον Τελικό Πελάτη και αποτελείται ενδεικτικά από το παροχетеυτικό εξάρτημα που συνδέει τον κεντρικό αγωγό διανομής με τον παροχетеυτικό αγωγό, το τμήμα του παροχетеυτικού αγωγού από τον κεντρικό αγωγό έως το ρυθμιστή πίεσης (εφόσον υφίσταται), τη διάταξη ρύθμισης πίεσης (εφόσον υφίσταται), το τμήμα του παροχетеυτικού αγωγού από το ρυθμιστή (εφόσον υφίσταται) έως τον μετρητή και τη μετρητική διάταξη.

- ✓ **Εσωτερική Εγκατάσταση:** Νοείται το σύνολο των σωληνώσεων και του εξοπλισμού μετά το σημείο παράδοσης φυσικού αερίου (έξοδος μετρητικής διάταξης) και μέχρι την έξοδο της εγκατάστασης απαγωγής καυσαερίων, στους εκάστοτε ισχύοντες τεχνικούς κανονισμούς εσωτερικών εγκαταστάσεων Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β` 236/28.03.1997, ΦΕΚ Β` 963 /15.07.2003 και ΦΕΚ Β` 976/ 28.03.2012).
- ✓ **Ευάλωτος Πελάτης:** Ο Πελάτης που πληροί τα κριτήρια του νόμου 4001/2011 (ΦΕΚ Α` 179/22.08.2011).
- ✓ **ΗΚΑΣΠ:** Νοείται ο μοναδικός Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης, που αποτελείται από δεκατέσσερις (14) χαρακτήρες, μοναδικούς για κάθε Σημείο Παράδοσης του Δικτύου Διανομής και περιλαμβάνεται στη Σύμβαση Σύνδεσης.
- ✓ **Κανονισμός Μετρήσεων:** Όπως προσδιορίζεται στις διατάξεις της παραγράφου 9 του άρθρου 80 του Νόμου, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.
- ✓ **Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής:** νοείται ο Κώδικας όπως έχει εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 589/2016 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 487/20.02.2017), όπως τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε δυνάμει της υπ' αριθμ. 298/2018 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 1507/02.05.2018), ή όπως εκάστοτε ισχύει, μέσω του οποίου ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, των Χρηστών του Δικτύου Διανομής και των Τελικών Πελατών που συνδέονται στο Δίκτυο Διανομής καθώς και θέματα που αφορούν στη διαχείριση, συντήρηση, ανάπτυξη, λειτουργία του Δικτύου Διανομής, καθώς και στους όρους και προϋποθέσεις πρόσβασης των Χρηστών Διανομής στο Δίκτυο Διανομής και στις παρεχόμενες από τον Διαχειριστή του Δικτύου υπηρεσίες, όπως ειδικότερα αναφέρονται στο άρθρο 80 του ν.4001/2011.
- ✓ **Κώδικας Διαχείρισης του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου:** νοείται ο Κώδικας υπ' αριθμ. 123/2018 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 788/07.03.2018) ή όπως εκάστοτε ισχύει και αποτελεί το σημαντικότερο κείμενο της δευτερογενούς νομοθεσίας της αγοράς φυσικού αερίου, καθώς θέτει τους λεπτομερείς κανόνες με βάση τους οποίους θα πραγματοποιείται η πρόσβαση στο ΕΣΦΑ όλων των προμηθευτών, ή και των καταναλωτών, οι οποίοι θα θελήσουν να προμηθευτούν το σύνολο, ή μέρος των αναγκών τους σε φυσικό αέριο, από δικούς τους προμηθευτές εντός και εκτός Ελλάδος.
- ✓ **Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες:** νοείται ο κώδικας υπ' αριθμ. οικ. 174842. (ΦΕΚ Β' 1969/01.06.2018) ή όπως εκάστοτε ισχύει, μέσω του οποίου ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων. Οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα εφαρμόζονται και στην περίπτωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής.
- ✓ **Κανονισμός Τιμολόγησης Δικτύου Διανομής:** Ο Κανονισμός Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Δικτύου Φυσικού Αερίου των Δικτύων Διανομής Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας και λοιπής Ελλάδας (ΦΕΚ Β' 3000/25.07.2018) ή όπως εκάστοτε ισχύει.
- ✓ **Λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου:** νοείται η αναλυτική αποτύπωση της τιμολόγησης της Κατανάλωσης, Διανομής και Μεταφοράς του Φυσικού Αερίου που προμηθεύεται από τον Προμηθευτή ο Πελάτης, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων Φόρων (Φ.Π.Α., Ε.Φ.Κ., κλπ.), Παγίων Τελών, Ειδικών Τελών (όπου εφαρμόζονται), ενδεχόμενων χρεώσεων για επικουρικές ή

προαιρετικές υπηρεσίες που ο Πελάτης έλαβε από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και τιμολογήθηκαν στην Εταιρεία, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς την Εταιρεία που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία. Ο Λογαριασμός αποστέλλεται ταχυδρομικά, ή ηλεκτρονικά, ή/και παραδίδεται στον Πελάτη για πληρωμή εντός ορισμένης χρονικής προθεσμίας.

- ✓ **Λοιπές χρεώσεις:** Οι χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν τέλη και φόρους που αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
- ✓ **Μετρητής:** Ο εξοπλισμός μέτρησης του όγκου Φυσικού Αερίου που βρίσκεται στο χώρο εγκατάστασης του Πελάτη (Σημείο Παράδοσης) και έχει εγκατασταθεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σε περίπτωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής με τροφοδοσία από τον οικείο Διαχειριστή, ως Μετρητής Κατανάλωσης νοείται ο συμβατικά οριζόμενος επίσημος μετρητής βάσει του οποίου καταμετράται η κατανάλωση.
- ✓ **Μητρώο Πελατών:** νοείται το μητρώο που τηρεί και επικαιροποιεί ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής και στο οποίο αντιστοιχίζονται οι Χρήστες Διανομής με τους Τελικούς Πελάτες και τα αντίστοιχα Σημεία Παράδοσης.
- ✓ **Μητρώο Χρηστών:** νοείται το Μητρώο που τηρεί ο Διαχειριστής του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου και στο οποίο περιλαμβάνονται οι Χρήστες του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου.
- ✓ **Μητρώο Χρηστών Δικτύου Διανομής:** Το μητρώο που τηρεί ο Διαχειριστής, την καταχώριση στο οποίο αιτούνται οι δυνητικοί Χρήστες Διανομής, ως προϋπόθεση για τη σύναψη Σύμβασης Χρήσης.
- ✓ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις:** οι χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια φυσικού αερίου 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.
- ✓ **Πελάτης / Τελικός Πελάτης:** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει Σύμβαση Προμήθειας με τον Προμηθευτή και εκπροσωπείται από τον τελευταίο, με σκοπό την προμήθεια Φυσικού Αερίου αποκλειστικά για δική του χρήση και τα στοιχεία του οποίου αναγράφονται στην εν λόγω Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Αερίου.
- ✓ **Περίοδος Χρέωσης:** Η χρονική περίοδος κατανάλωσης, στην οποία αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.
- ✓ **Προμηθευτής:** Ο κάτοχος Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου που ασκεί τη δραστηριότητα της Προμήθεια Φυσικού Αερίου σε Πελάτες.
- ✓ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις:** Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Οι χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν σε ρυθμιζόμενες υπηρεσίες σχετικές με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου που παρέχονται από τρίτους.
- ✓ **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας:** η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή με κύρια αρμοδιότητα την εποπτεία της εγχώριας αγοράς ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, εισαγόμενη προς τους αρμόδιους φορείς τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την απελευθέρωση των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.
- ✓ **Σημείο Παράδοσης:** νοείται η έξοδος κάθε μετρητικής διάταξης μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από το δίκτυο διανομής προς την εγκατάσταση του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

- ✓ **Σύμβαση Προμήθειας:** Η σύμβαση προμήθειας Φυσικού Αερίου που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την Προμήθεια Φυσικού Αερίου και περιλαμβάνει τους όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και ιδίως τα Τιμολόγια Προμήθειας Φυσικού Αερίου, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους, κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 51 του νόμου.
- ✓ **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 Φυσικού Αερίου.
- ✓ **Σύμβαση Σύνδεσης:** νοείται η σύμβαση Σύνδεσης που υπογράφεται μεταξύ του οικείου Διαχειριστή Δικτύου και του κυρίου της εγκατάστασης ή του νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 26 του ΚΔΔΔ. Με τη Σύμβαση Σύνδεσης, καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις, καθώς και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των αντισυμβαλλόμενων μερών, όπως αυτά περιγράφονται στην παρ. 6 του άρθρου 26 του ΚΔΔΔ.
- ✓ **Σύνδεση:** νοείται η σύνδεση της εσωτερικής εγκατάστασης ενός Πελάτη με το Δίκτυο Διανομής του οικείου Διαχειριστή Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου.
- ✓ **Χρέωση Προμήθειας (ή Ανταγωνιστικές Χρεώσεις):** Το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη για την Προμήθεια Φυσικού Αερίου και οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου.
- ✓ **Χρήστης Διανομής:** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Χρηστών Δικτύου Διανομής και δύναται να συνάπτει με τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Σύμβαση Χρήσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 37 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.
- ✓ **TTF:** Το TTF είναι το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/kWh. Οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγώγων) που εμπορεύονται στο TTF, αποτελούν τη βάση τιμολόγησης του κόστους προμήθειας φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

## 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 φυσικό αέριο σε επιχειρήσεις – εμπορικά καταστήματα, βιοτεχνικές επιχειρήσεις καθώς και σε ενεργοβόρες βιομηχανίες Χαμηλής και Μέσης Πίεσης, προσπαθώντας να διασφαλίσει πάντοτε σημαντικές εκπτώσεις για τους πελάτες της σε σχέση με τον ανταγωνισμό και ανάλογα με το προφίλ της κατανάλωσής διατηρώντας τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της εταιρίας και δίνοντας έμφαση στην άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη.



## Η Αγορά Φυσικού Αερίου

### Αρμοδιότητες ΔΕΣΦΑ

Ο Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) Α.Ε. ιδρύθηκε στις 30 Μαρτίου 2007 βάσει του Ν. 3428/2005 για την απελευθέρωση της αγοράς φυσικού αερίου (ΦΕΚ 313/27.12.2005), με τον οποίο εναρμονίσθηκε η ελληνική νομοθεσία με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 03/55/ΕΚ. Ο νόμος αυτός προέβλεψε τη δημιουργία του ΔΕΣΦΑ ως 100 % θυγατρικής εταιρίας της ΔΕΠΑ ΑΕ, στο πλαίσιο της απελευθέρωσης της αγοράς Φυσικού Αερίου. Έκτοτε ο ΔΕΣΦΑ με απόφαση του ΚΥΣΟΙΠ της 1<sup>ης</sup> Μαρτίου του 2017, προχώρησε σε νέο διαγωνισμό πώλησης του 66 % των μετοχών σε σχήμα ιδιωτών επενδυτών και το 34 % επιστράφηκε στο Ελληνικό Δημόσιο.

Στο πλαίσιο αυτό, μεταβιβάστηκε με απόσπαση από τη ΔΕΠΑ Α.Ε. στον ΔΕΣΦΑ ο κλάδος του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ). Με το Προεδρικό Διάταγμα 33 που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ Α 31/20.02.2007 εγκρίθηκε το καταστατικό του ΔΕΣΦΑ. Βάσει του συγκεκριμένου νομοθετικού πλαισίου, ο ΔΕΣΦΑ ανέλαβε πλήρως τον έλεγχο του ΕΣΦΑ, το οποίο ορίζεται στο άρθρο 6 του ν. 3428/05 και περιλαμβάνει το Σύστημα Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, δηλαδή το σύστημα αγωγών με πίεση σχεδιασμού άνω των 19 bar<sub>g</sub> και το σταθμό Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ) της Ρεβυθούσας. Με τη μεταβίβαση στον ΔΕΣΦΑ του κλάδου αυτού, ο ΔΕΣΦΑ απέκτησε το πλήρες και αποκλειστικό δικαίωμα στη λειτουργία, διαχείριση, εκμετάλλευση και ανάπτυξη του ΕΣΦΑ, του οποίου είναι ταυτόχρονα και ιδιοκτήτης.

Η διαχείριση του ΕΣΦΑ, το οποίο είναι ανοιχτό σε Πρόσβαση Τρίτων, διέπεται από την αντίστοιχη Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία.

Ο Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) Α.Ε. είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη διαχείριση, την εκμετάλλευση και την ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ) και των διασυνδέσεών του, κατά τρόπο τεχνικά άρτιο και οικονομικά αποδοτικό και με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Χρηστών του με ασφάλεια, αξιοπιστία και επάρκεια.

### Αρμοδιότητες Εταιρειών Διανομής Αερίου (ΕΔΑ)

Οι εταιρείες διανομής αερίου είναι οι εταιρείες που προέκυψαν όπως όρισε ο ν. 4001/2011 από τη διάσπαση των δραστηριοτήτων Μεταφοράς και Εμπορίας και πιο συγκεκριμένα τη διάσπαση των ΕΠΑ Αττικής, ΕΠΑ Θεσσαλίας και ΔΕΠΑ και ασκούν τις δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται η ΕΔΑ Αττικής για το νομό Αττικής, η ΕΔΑ ΘΕΣΣ για το νομό Θεσσαλονίκης και την Περιφέρεια Θεσσαλίας, η HENGAS στην Δεσκάτη του νομού Γρεβενών, στο Πολύκαστρο του νομού Κιλκίς, στον Πολύγυρος του νομού Χαλκιδικής, στην Έδεσσα του νομού Πέλλας, στην Κόρινθος του νομού Κορινθίας, στην Τρίπολη και στην Μεγαλόπολη του νομού και η ΔΕΔΑ για την υπόλοιπη Ελληνική επικράτεια, η κάθε μία από αυτές με γεωγραφικό προσδιορισμό της αδείας της.

Οι υποχρεώσεις του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εξειδικεύονται στην Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και είναι δυνατόν να συνίστανται ενδεικτικά στη διασφάλιση:

- (α) Της αξιοπιστίας και της ασφάλειας του Δικτύου.

(β) Της διατήρησης τεχνικά άρτιου και οικονομικά αποδοτικού Δικτύου.

(γ) Της τήρησης των τεχνικών προδιαγραφών και απαιτήσεων σχεδιασμού, λειτουργίας και συντήρησης του Δικτύου και της επίτευξης των στόχων απόδοσης για τη δραστηριότητα της Διανομής, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, τις απώλειες, την αξιοπιστία τροφοδότησης, την εξισορρόπηση φορτίου, την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών και την ποιότητα εξυπηρέτησης των Πελατών, όπως καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

(δ) Της πρόσβασης στο Δίκτυο των Προμηθευτών και των Πελατών, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, βάσει τιμολογίων που εκδίδονται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης.

(ε) Της σύνδεσης στο Δίκτυο όσων το ζητούν, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου έναντι τιμολογίων που εγκρίνονται με τον Κανονισμό Τιμολόγησης.

(στ) Της προμήθειας, εγκατάστασης, συντήρησης, καλής λειτουργίας και αντικατάστασης των μετρητικών διατάξεων, που εγκαθίστανται στο Δίκτυο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, και της συλλογής των σχετικών μετρήσεων, λαμβανομένων υπόψη των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 312/2014 (ΕΕΕΕ L 91/15).

(ζ) Της παροχής στους χρήστες του Δικτύου και τους Διαχειριστές των Διασυνδεδεμένων Συστημάτων Φυσικού Αερίου και Δικτύων Διανομής τις πληροφορίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική πρόσβαση στο δίκτυο, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου, λαμβανομένων υπόψη των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 312/2014 (ΕΕΕΕ L 91/15).

(η) Της αποφυγής κάθε διάκρισης μεταξύ των Χρηστών ή των κατηγοριών Χρηστών του Δικτύου και ιδίως υπέρ των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων και της διαφύλαξης του εμπιστευτικού χαρακτήρα εμπορικά ευαίσθητων πληροφοριών που λαμβάνει από τρίτους κατά την παροχή ή τη διαπραγμάτευση παροχής πρόσβασης στο Δίκτυο.

(θ) Συνεργασίας με τους διαχειριστές των Διασυνδεδεμένων Συστημάτων Φυσικού Αερίου και Δικτύων Διανομής για την κατάρτιση και εφαρμογή κατάλληλων πρωτοκόλλων επικοινωνίας και συνεργασίας, ώστε να διασφαλίζεται η καλή και απρόσκοπτη λειτουργία των Δικτύων ευθύνης τους, η άσκηση των αρμοδιοτήτων τους και η λειτουργία της αγοράς, καθώς και της συνεργασίας με διαχειριστές οργανωμένων αγορών, στις οποίες τυγχάνουν διαπραγμάτευσης ενεργειακά προϊόντα χονδρικής, όπως αυτά ορίζονται με τον Κανονισμό (ΕΕ) 1227/2011 (ΕΕΕΕ L 326/1) και υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις του Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου αναφορικά με τη συμμετοχή σε αυτές τις αγορές για την παροχή των υπηρεσιών εξισορρόπησης.

(ι) Της σχεδίασης, του προγραμματισμού και της υλοποίησης της ανάπτυξης του Δικτύου, εξετάζοντας τη δυνατότητα λήψης μέτρων ενεργειακής αποδοτικότητας.

(ια) Της δυνατότητας προσέλκυσης νέων καταναλωτών και της σύνδεσής τους στο Δίκτυο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου.

## Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου

### Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

Για την προμήθεια φυσικού αερίου 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 Φυσικού Αερίου αποτελεί η προσκόμιση όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών εγγράφων (περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω), και προαιρετικά 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 υλοποιηθεί ταχύτερα.

### Τροποποίηση της Σύμβασης

**Χρεώσεις Προμήθειας:** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόσει τους εκάστοτε ισχύοντες γενικούς όρους τιμολόγησης οποτεδήποτε καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των Χρεώσεων προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την Τροποποίηση.

**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 της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.
- β) Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου. Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησης του. Σε κάθε περίπτωση ο Διαχειριστής θα πρέπει να ενημερώνεται από τον Προμηθευτή σχετικώς.

## Καταγγελία της Σύμβασης

Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να προβεί σε Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, υποβάλλοντας σχετικό Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης γραπτώς ή ηλεκτρονικά, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασής του. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της εν λόγω ειδοποίησης προς τον Προμηθευτή. Σε συνέχεια της Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής ενημερώνει σχετικά τον οικείο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και αποστέλλει σχετικό αίτημα παύσης εκπροσώπησης του Μετρητή, ώστε να λάβει χώρα η οριστική καταγραφή της καταναλωθείσας ποσότητας φυσικού αερίου και ακολούθως η διακοπή της τροφοδοσίας του μετρητή.

Ο Προμηθευτής δύναται οποτεδήποτε και αζημίως, να καταγγείλει την Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον οικείο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή/ Σημείου Παράδοσης του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

Μετά από καταγγελία της παρούσας, τυχόν οφειλές του Πελάτη έναντι του Προμηθευτή από την Σύμβαση καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές. Το ίδιο ισχύει και για τυχόν πιστώσεις προς τον Πελάτη.

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. 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 τροφοδοσίας σε φυσικό αέριο κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Ως ημερομηνία παύσης εκπροσώπησης θεωρείται η ημερομηνία καταγραφής της κατανάλωσης από το Διαχειριστή. 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 / Σημείο Παράδοσης.

Μετά τη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή είτε για λόγους παύσης της Εκπροσώπησης, είτε για λόγους αποχώρησης από την εγκατάσταση, είτε για οποιονδήποτε άλλο λόγο καταγγελίας και 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. Ως ημερομηνία Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας και Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή λαμβάνεται η ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης και διακοπής της τροφοδοσίας του Μετρητή/ Σημείου Παράδοσης.

## Κατηγορίες Πελατών

### Γενικές Κατηγορίες Πελατών

Η Volterra αναλαμβάνει την Προμήθεια Φυσικού Αερίου σε πελάτες που είναι συνδεδεμένοι στη Χαμηλή αλλά και στη Μέση Πίεση. Η σύνδεση στο δίκτυο υπόκειται στην αρμοδιότητα των κατά τόπους ΕΔΑ και ακολουθεί τις χρεώσεις των Εταιρειών Διανομής Αερίου (ΕΔΑ). Σε περίπτωση αλλαγής Παρόχου, η υποδομή και ο μετρητής αερίου παραμένουν ίδια, χωρίς καμία αλλαγή ή μετατροπή. Ο χρόνος υλοποίησης της αλλαγής Προμηθευτή ανέρχεται περίπου στις 10 ημέρες, χωρίς να διακόπτεται η παροχή αερίου στο μεταξύ, ενώ σε περίπτωση νέου σημείου παροχής το διάστημα σύνδεσης ορίζεται από τις κατά τόπους ΕΔΑ.

Οι κατηγορίες πελατών, όπως διαχωρίζονται από τον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου βάσει του σκοπού κατανάλωσης είναι οι εξής:

- ✓ Οικιακοί Πελάτες
- ✓ Μη Οικιακοί Πελάτες
  - Εμπορικοί
  - Βιομηχανικοί
  - Ηλεκτροπαραγωγοί
  - Συμπαγωγή-Κλιματισμός
  - Πελάτες εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής
- ✓ Ευάλωτοι Πελάτες (Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο)

### Ευάλωτοι Πελάτες

#### Ορισμός Ευάλωτων Πελατών

Με τον νόμο Ν.4001/2011 ορίστηκε η προστασία των Ευάλωτων Καταναλωτών όπως περιγράφονται και στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

Οι κατηγορίες των ευάλωτων πελατών είναι οι κάτωθι:

- ✓ Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.
- ✓ Οι Πελάτες που, οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και ιδίως άτομα που χρειάζονται συνεχή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου για τη λειτουργία συσκευών υποστήριξης ή παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών, ενδεικτικά, συσκευές μηχανικής υποστήριξης αναπνευστικής ή καρδιακής λειτουργίας, συσκευές αιμοκάθαρσης και κάθε παρόμοιας φύσης συσκευή.
- ✓ Ηλικιωμένοι πελάτες που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.
- ✓ Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοητική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινητικά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση

και οι οποίοι εκ του λόγου τούτου δεν δύνανται να διαχειριστούν και διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή.

Ανάλογα με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η κάθε κατηγορία, δύνανται να λαμβάνονται πρόσθετα μέτρα για την προστασία τους, ιδίως η παροχή μειωμένων τιμολογίων, ή έκπτωση επί των δημοσιευμένων τιμολογίων κάθε Προμηθευτή, η εγκατάσταση μετρητών με δυνατότητα προπληρωμής, οι ευνοϊκότεροι όροι πληρωμής των λογαριασμών, οι εναλλακτικοί τρόποι πρόσβασης σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληρωμής λογαριασμών, η απαγόρευση διακοπής σύνδεσης τέτοιων καταναλωτών σε κρίσιμες περιόδους.

Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός πελάτη σε κατηγορία Ευάλωτων Πελατών καθορίζονται με αποφάσεις του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. Με εξαίρεση μέτρων που σχετίζονται με τιμολόγια Προμήθειας και με εκπτώσεις, τα τιμολόγια Προμήθειας, τα μέτρα προστασίας για κάθε κατηγορία Ευάλωτων Καταναλωτών τόσο κατά το προ συμβατικό, όσο και κατά το συμβατικό ή στάδιο λύσης και καταγγελίας της Σύμβασης με τον Προμηθευτή, καθορίζονται με σχετικές διατάξεις στους αντίστοιχους Κώδικες Προμήθειας. Η ΡΑΕ ελέγχει και παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται για τους Ευάλωτους Πελάτες και δύνανται να επιβάλει τις κυρώσεις του άρθρου 36, σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων αυτών.

Τα κριτήρια ένταξης στην κατηγορία ευάλωτων καταναλωτών αναμένονται να οριστούν με Υπουργική απόφαση του ΥΠΕΝ.

#### **Υποχρεώσεις Προμηθευτή προς Ευάλωτους Πελάτες**

Στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου προβλέπονται ειδικές ρυθμίσεις για τους ευάλωτους καταναλωτές.

Οι προθεσμίες που ορίζονται στο παρόν έγγραφο περί καταγγελίας της σύμβασης επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες, καθώς και η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης δεν δύναται να είναι μικρότερη των σαράντα (40) ημερών.

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στους Ευάλωτους Πελάτες τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών, όπως αυτοί ορίζονται στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Κάθε μηνιαία δόση δεν δύναται να υπερβαίνει το 50 % της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το Φυσικό Αέριο του Ευάλωτου Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του άρθρου 39, δεν δύναται να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο.

Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του νόμου 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, καθώς 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 ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του.



## Εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών

Ως προς την εξυπηρέτηση των ευάλωτων πελατών ο Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου προβλέπει τα παρακάτω:

1. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Πελατών πραγματοποιείται κατ' απόλυτη προτεραιότητα. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των Πελατών αυτών. Ειδικά στην περίπτωση των ατόμων με αναπηρία, ο Προμηθευτής υποχρεούται να διαθέτει για την εξυπηρέτησή τους, προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και να τηρεί στην ιστοσελίδα του τις προδιαγραφές προσβασιμότητας ιστότοπων. Τα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή πρέπει να τηρούν τις προδιαγραφές πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Ο Προμηθευτής λειτουργεί ειδική τηλεφωνική γραμμή για την εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών. Οι κλήσεις που προέρχονται από τους Πελάτες αυτούς χρεώνονται πάντα ως αστικές κλήσεις και όλες οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται, μετά από προηγούμενη ενημέρωση των Πελατών.
3. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με τύφλωση ή με σοβαρά προβλήματα όρασης τη δυνατότητα:
  - ✓ να επιλέγουν ανάμεσα σε: λογαριασμούς με μεγάλα γράμματα, φωνητικούς λογαριασμούς, τηλεφωνική επικοινωνία αντί για έγγραφη ενημέρωση για θέματα που τους αφορούν ή αποστολή ενημερωτικών εγγράφων σε γραφή Braille, CDs,
  - ✓ να παρέχεται σε αυτούς ειδική βοήθεια στην ανάγνωση/εξακρίβωση της ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης,
  - ✓ τηλεφωνική ειδοποίηση για προγραμματισμένες διακοπές τροφοδοσίας και
  - ✓ πρόβλεψη ειδικών διακριτικών αναγνώρισης των υπαλλήλων ή εκπροσώπων του Προμηθευτή, κατά την επίσκεψη τους στην κατοικία τους.
4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με σοβαρά προβλήματα ακοής:
  - ✓ τη δυνατότητα επίσκεψης κατ' οίκον σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης (βλάβες, διακοπές, κ.λπ.),
  - ✓ τη δυνατότητα εξυπηρέτησής τους από άτομο που γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα,
  - ✓ την εξυπηρέτησή τους μέσω ειδικών συσκευών που επιτρέπουν την επικοινωνία με κωφάλαλους πελάτες και
  - ✓ την αποστολή χρήσιμων πληροφοριών μέσω SMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. Ειδικά για τους Πελάτες με κινητικά προβλήματα, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής, οι οποίοι δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία του Πελάτη.

## Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Κατοικίες

### 360 ΞΕΓΝΟΙΑΣΙΑ

Το πρόγραμμα Φυσικού Αερίου **360° ΞΕΓΝΟΙΑΣΙΑ** είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αυτόνομης παροχής μονοκατοικιών και πολυκατοικιών με τους πλέον ανταγωνιστικούς και διαφανείς όρους τιμολόγησης.



### ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ | Οικιακό Πρόγραμμα



ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΑΡΧΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΕ ΕΚΠΤΩΣΗ 20% (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€/ΜΗΝΑ)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
ΟΙΚΙΑΚΟ ΑΥΤΟΝΟΜΟ	0.0420	0.0336	3.5	24

**ΕΚΠΤΩΣΗ ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 20%**

#### Ειδικό Όροι:

- Ο παρών τιμοκατάλογος συνοδεύεται από την Αίτηση & τους Γενικούς Όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και αποτελούν τη συνολική συμφωνία για την παροχή Φυσικού Αερίου της Βασικής Κατηγορίας Οικιακών Καταναλωτών Αυτόνομης Θέρμανσης.
- Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις περιλαμβάνουν: α) Χρεώσεις Μεταφοράς οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3513/01.11.2016), β) Χρεώσεις Διανομής οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΡΑΕ 345/2016 για την Αττική, 346/2016 και 347/2016 (ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016) για Θεσσαλονίκη & Θεσσαλία και 348/2016 για την Υπόλοιπη Ελλάδα όπως αυτές εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, γ) Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) όπως ορίζεται στον Ν.3986/2011 & Ν.4389/2016, δ) Ειδικό Τέλος Δ.Ε.Τ.Ε. που ορίζεται ίσο με 0.5% επί του συνόλου των χρεώσεων, των φόρων δυναμικότητας και του ΕΦΚ σύμφωνα με τους Ν.2093/1992 & Ν.2960/2001 και ε) ΦΠΑ 6% (ήτοι Χρέωση Προμήθειας, Μεταφοράς, Διανομής, ΕΦΚ και Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού).
- Η έκπτωση 20% εφαρμόζεται επί της αρχικής αξίας που ισούται με 0.042 €/kWh. Η Χρέωση Προμήθειας Φυσικού αερίου παραμένει σταθερή για όλη τη διάρκεια της Σύμβασης εφόσον το προθεσμιακό προϊόν του TTF (Title Transfer Facility) κυμαίνεται από 0.011 έως 0.016 €/kWh. Στην περίπτωση κατά την οποία το προθεσμιακό προϊόν του TTF κυμαίνεται εκτός των ως άνω ορίων, αυτομάτως θα χρεώνεται ή θα πιστώνεται στον λογαριασμό η αξία που προκύπτει από τη διαφορά της τιμής μεταξύ του προθεσμιακού προϊόντος TTF και του εκάστοτε ανωτέρω ορίου διακύμανσης της τιμής.
- Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται από την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο Διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης.
- Η Έκπτωση Εμπρόθεσμης Πληρωμής περιλαμβάνεται σε κάθε λογαριασμό εφ' όσον η πληρωμή του προηγούμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού πραγματοποιηθεί εμπρόθεσμα.
- Η διάρκεια ισχύος των παραπάνω χρεώσεων ορίζεται σε 24 μήνες και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης της παροχής.
- Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης, ο Πελάτης θα χρεώνεται αυτομάτως τις εκπτώσεις που επωφελήθηκε την περίοδο από την σύναψη της σύμβασης έως την ημερομηνία αποχώρησης στον τελικό λογαριασμό, όπως αυτές περιγράφονται πιο πάνω.

\*TTF: Το TTF είναι το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/kWh. Οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγώγων) που εμπορεύονται στο TTF, αποτελούν τη βάση τιμολόγησης του κόστους προμήθειας φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6 %.



## 360 ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Το πρόγραμμα Φυσικού Αερίου **360° ΕΥΕΛΙΞΙΑ** απευθύνεται στους οικιακούς πελάτες που επιθυμούν να έχουν τον έλεγχο της κατανάλωσής τους. Χωρίς πάγια και δεσμεύσεις μόνο με μία σταθερή, ετήσια συνδρομή!



### ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ | Οικιακό Πρόγραμμα



ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€/ΗΜΕΡΑ)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
<b>ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ</b>	<b>TTF + 0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>

**ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ: 139.90€**

#### Ειδικό Όροι:

- Ο παρών τιμοκατάλογος συνοδεύεται από την Αίτηση & τους Γενικούς Όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και αποτελούν την συνολική συμφωνία για την παροχή Φυσικού Αερίου της Βασικής Κατηγορίας Οικιακών Καταναλωτών Αυτόνομης Θέρμανσης.
- Η Χρέωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου κάθε μήνα ισούται με το σύνολο της χρέωσης προμήθειας του προθεσμιακού προϊόντος TTF (Title Transfer Facility)\* του μηνός αναφοράς, προσαυξημένο κατά το περιθώριο εμπορίας επί την αντίστοιχη κατανάλωση του μηνός αναφοράς.
- Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις περιλαμβάνουν: α) Χρεώσεις Μεταφοράς οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3513/01.11.2016), β) Χρεώσεις Διανομής οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΡΑΕ 345/2016 για την Αττική, 346/2016 και 347/2016 (ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016) για Θεσσαλονίκη & Θεσσαλία και 348/2016 για την Υπόλοιπη Ελλάδα όπως αυτές εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, γ) Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) όπως ορίζεται στον Ν.3986/2011 & Ν.4389/2016, δ) Ειδικό Τέλος Δ.Ε.Τ.Ε. που ορίζεται ίσο με 0,5% επί του συνόλου των χρεώσεων, των φόρων δυναμικότητας και του ΕΦΚ σύμφωνα με τους Ν.2093/1992 & Ν.2960/2001 και ε) ΦΠΑ 6% (ήτοι Χρέωση Προμήθειας, Μεταφοράς, Διανομής, ΕΦΚ και Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού).
- Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται από την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο Διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης.
- Η Ετήσια Συνδρομή συμπεριλαμβάνεται στον λογαριασμό που θα εκδοθεί κατά την πρώτη τιμολόγηση κάθε έτους κατανάλωσης.
- Η διάρκεια ισχύος των παραπάνω χρεώσεων ορίζεται σε 24 μήνες και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης της παροχής.

\*TTF: Το TTF είναι το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/kWh. Οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγωγών) που εμπορεύονται στο TTF, αποτελούν τη βάση τιμολόγησης του κόστους προμήθειας φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6%.

## Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Κεντρικές Θερμάνσεις

### 360 ΠΟΛΥΚΑΤΟΙΚΙΑ

Το πρόγραμμα **360° ΠΟΛΥΚΑΤΟΙΚΙΑ** είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες μονοκατοικιών και πολυκατοικιών για κοινόχρηστο Φυσικό Αέριο με τους πλέον ανταγωνιστικούς και διαφανείς όρους τιμολόγησης.



### ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ | Οικιακό Πρόγραμμα



ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΑΡΧΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΕ ΕΚΠΤΩΣΗ 20% (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€/ΜΗΝΑ)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ	0.0428	0.03424	-	24

**ΕΚΠΤΩΣΗ ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 20%**

#### Ειδικοί Όροι:

- Ο παρών τιμοκατάλογος συνοδεύεται από την Αίτηση & τους Γενικούς Όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και αποτελούν τη συνολική συμφωνία για την παροχή Φυσικού Αερίου της Βασικής Κατηγορίας Οικιακών Καταναλωτών Αυτόνομης Θέρμανσης.
- Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις περιλαμβάνουν: α) Χρεώσεις Μεταφοράς οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3513/01.11.2016), β) Χρεώσεις Διανομής οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΡΑΕ 345/2016 για την Αττική, 346/2016 και 347/2016 (ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016) για Θεσσαλονίκη & Θεσσαλία και 348/2016 για την Υπόλοιπη Ελλάδα όπως αυτές εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, γ) Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) όπως ορίζεται στον Ν.3986/2011 & Ν.4389/2016, δ) Ειδικό Τέλος Δ.Ε.Τ.Ε. που ορίζεται ίσο με 0,5% επί του συνόλου των χρεώσεων, των φόρων δυναμικότητας και του ΕΦΚ σύμφωνα με τους Ν.2093/1992 & Ν.2960/2001 και ε) ΦΠΑ 6% (ήτοι Χρέωση Προμήθειας, Μεταφοράς, Διανομής, ΕΦΚ και Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού).
- Η έκπτωση 20% εφαρμόζεται επί της αρχικής αξίας που ισούται με 0.0428 €/kWh. Η Χρέωση Προμήθειας Φυσικού αερίου παραμένει σταθερή για όλη τη διάρκεια της Σύμβασης εφόσον το προθεσμιακό προϊόν του TTF (Title Transfer Facility) κυμαίνεται από 0.011 έως 0.016 €/kWh. Στην περίπτωση κατά την οποία το προθεσμιακό προϊόν του TTF κυμαίνεται εκτός των ως άνω ορίων, αυτομάτως θα χρεώνεται ή θα πιστώνεται στον λογαριασμό η αξία που προκύπτει από τη διαφορά της τιμής μεταξύ του προθεσμιακού προϊόντος TTF και του εκάστοτε ανωτέρω ορίου διακύμανσης της τιμής.
- Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται από την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο Διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης.
- Η Έκπτωση Εμπρόθεσμης Πληρωμής περιλαμβάνεται σε κάθε λογαριασμό εφ' όσον η πληρωμή του προηγούμενου εικαθαριστικού λογαριασμού πραγματοποιηθεί εμπρόθεσμα.
- Η διάρκεια ισχύος των παραπάνω χρεώσεων ορίζεται σε 24 μήνες και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης της παροχής.
- Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης, ο Πελάτης θα χρεώνεται αυτομάτως τις εκπτώσεις που επωφελήθηκε την περίοδο από την σύναψη της σύμβασης έως την ημερομηνία αποχώρησης στον τελικό λογαριασμό, όπως αυτές περιγράφονται πιο πάνω.

\*TTF: Το TTF είναι το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/kWh. Οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγώγων) που εμπορεύονται στο TTF, αποτελούν τη βάση τιμολόγησης του κόστους προμήθειας φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6 %.

## Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Επιχειρήσεις

### 360 ΣΤΑΘΕΡΟ

Το πρόγραμμα Φυσικού Αερίου **360° ΣΤΑΘΕΡΟ** απευθύνεται στους καταναλωτές που επιθυμούν να έχουν τον έλεγχο της ενέργειάς τους.



### ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ | Επαγγελματικό Πρόγραμμα



ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	ΑΡΧΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (€/kWh)	ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΕ ΕΚΠΤΩΣΗ 20% (€/kWh)	ΠΑΓΙΟ (€/ΜΗΝΑ)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ (ΜΗΝΕΣ)
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	0.040	0.032	-	24

**ΕΚΠΤΩΣΗ ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: 20%**

#### Ειδικό Όροι:

- Ο παρών τιμοκατάλογος συνοδεύεται από την Αίτηση & τους Γενικούς Όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και αποτελούν τη συνολική συμφωνία για την παροχή Φυσικού Αερίου της Βασικής Κατηγορίας Οικιακών Καταναλωτών Αυτόνομης Θέρμανσης.
- Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις περιλαμβάνουν: α) Χρεώσεις Μεταφοράς οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3513/01.11.2016), β) Χρεώσεις Διανομής οι οποίες υπολογίζονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΡΑΕ 345/2016 για την Αττική, 346/2016 και 347/2016 (ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016) για Θεσσαλονίκη & Θεσσαλία και 348/2016 για την Υπόλοιπη Ελλάδα όπως αυτές εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, γ) Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ) όπως ορίζεται στον Ν.3986/2011 & Ν.4389/2016, δ) Ειδικό Τέλος Δ.Ε.Τ.Ε. που ορίζεται ίσο με 0,5% επί του συνόλου των χρεώσεων, των φόρων δυναμικότητας και του ΕΦΚ σύμφωνα με τους Ν.2093/1992 & Ν.2960/2001 και ε) ΦΠΑ 6% (ήτοι Χρέωση Προμήθειας, Μεταφοράς, Διανομής, ΕΦΚ και Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού).
- Η έκπτωση 20% εφαρμόζεται επί της αρχικής αξίας που ισούται με 0.040 €/kWh. Η Χρέωση Προμήθειας Φυσικού αερίου παραμένει σταθερή για όλη τη διάρκεια της Σύμβασης εφόσον το προθεσμιακό προϊόν του TTF (Title Transfer Facility) κυμαίνεται από 0.011 έως 0.016 €/kWh. Στην περίπτωση κατά την οποία το προθεσμιακό προϊόν του TTF κυμαίνεται εκτός των ως άνω ορίων, αυτομάτως θα χρεώνεται ή θα πιστώνεται στον λογαριασμό η αξία που προκύπτει από τη διαφορά της τιμής μεταξύ του προθεσμιακού προϊόντος TTF και του εκάστοτε ανωτέρω ορίου διακύμανσης της τιμής.
- Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται από την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο Διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης.
- Η Έκπτωση Εμπρόθεσμης Πληρωμής περιλαμβάνεται σε κάθε λογαριασμό εφ' όσον η πληρωμή του προηγούμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού πραγματοποιηθεί εμπρόθεσμα.
- Η διάρκεια ισχύος των παραπάνω χρεώσεων ορίζεται σε 24 μήνες και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης της παροχής.
- Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης, ο Πελάτης θα χρεώνεται αυτομάτως τις εκπτώσεις που επωφελήθηκε την περίοδο από την σύναψη της σύμβασης έως την ημερομηνία αποχώρησης στον τελικό λογαριασμό, όπως αυτές περιγράφονται πιο πάνω.

\*TTF: Το TTF είναι το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/kWh. Οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγώγων) που εμπορεύονται στο TTF, αποτελούν τη βάση τιμολόγησης του κόστους προμήθειας φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ 6 %.

## ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους τύπους καταναλωτών, ανεξάρτητα από τον πάροχο Φυσικού Αερίου της επιλογής του. Πιο συγκεκριμένα, αφορούν:

- Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς
- Χρέωση Δικτύου Διανομής
- Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού (Τ.Α.Ε.)
- Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ)
- Ειδικό Τέλος 5 % (ΔΕΤΕ) σύμφωνα με το Ν.2093/92 (άρθρο 9 παρ. 5, 6, 7) και
- Φ.Π.Α 6 %.

### Χρέωση Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς

Όπως καθορίστηκε με την 4η Αναθεώρηση του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου ΦΕΚ Β' 2601/28.06.2019 και την έγκριση του Κανονισμού τιμολόγησης του ΕΣΦΑ ΦΕΚ 2724/07/2019 από τη ΡΑΕ, για κάθε Χρήστη του συστήματος Μεταφοράς, ισχύουν οι παρακάτω τρόποι υπολογισμού:

Το τιμολόγιο μεταφοράς περιλαμβάνει τη **Χρέωση αναλογική της Μεταφορικής Ικανότητας Παράδοσης ή Παραλαβής** που δεσμεύει ο Χρήστης Μεταφοράς σε Είσοδο ή Έξοδο και **Χρέωση αναλογική της Ποσότητας Φυσικού Αερίου** που παραδίδεται από Χρήστη Μεταφοράς σε Είσοδο ή παραλαμβάνεται από αυτόν σε Έξοδο του Συστήματος Μεταφοράς. Η Ετήσια Χρέωση για τη χρήση κάθε Σημείου Εισόδου  $i$  ή Σημείου  $j$  του Συστήματος Μεταφοράς υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$ΧΜ_i = ΣΔΜ_i \times ΔΜ_i + ΠΔ \times ΔΜ_i$$

$$ΧΜ_j = ΣΔΜ_j \times ΔΜ_j + ΣΕΜ \times ΠΜ_j + ΣΔΔΥ \times ΔΜ_j$$

Όπου:

**ΧΜ<sub>i</sub>, ΧΜ<sub>j</sub>**: Η χρέωση χρήσης του Σημείου Εισόδου  $i$  ή του Σημείου Εξόδου  $j$  αντίστοιχα του Συστήματος Μεταφοράς, σε €/Ετος

**ΣΔΜ<sub>i</sub>, ΣΔΜ<sub>j</sub>**: Ο Συντελεστής Χρέωσης Δυναμικότητάς Μεταφοράς για την Είσοδο ή Έξοδο του Συστήματος Μεταφοράς στην οποία ανήκει το Σημείο Εισόδου  $i$  ή το Σημείου Εξόδου  $j$  αντίστοιχα, για το Έτος υπολογισμού της χρέωσης, σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\text{Ωρα}/\text{Ετος}$ .

**ΣΔΔΥ**: Ο Συντελεστής Χρέωσης Κανονικοποίησης σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\text{Ωρα}/\text{Ετος}$ .

**ΔΜ<sub>i</sub>, ΔΜ<sub>j</sub>**: Η Δεσμευμένη Μεταφορική Ικανότητα Παράδοσης ή Παραλαβής σύμφωνα με τη σχετική Εγκεκριμένη Αίτηση Αδιάλειπτων Υπηρεσιών που έχει υπογραφεί μεταξύ Χρήστη και Διαχειριστή, για το Σημείο Εισόδου  $i$  ή το Σημείο Εξόδου  $j$  αντίστοιχα, ανοιγμένη σε ωριαία βάση διά της διαίρεσής της με το πλήθος των ωρών μίας ημέρας (24) εκφραζόμενη σε  $(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\text{Ωρα}$



Η εν λόγω μετατροπή της Δεσμευμένης Μεταφορικής Ικανότητας Παράδοσης ή Παραλαβής σε ωριαία βάση γίνεται αποκλειστικά για λόγους υπολογισμού της χρέωσης χρήσης του ΕΣΜΦΑ και δεν επηρεάζει τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ..

**ΣΕΜ:** Ο Συντελεστής Χρέωσης Ποσότητας Μεταφοράς για τις Εξόδους του ΕΜΣΦΑ, για το Έτος υπολογισμού της χρέωσης, σε €/kWh<sub>ΑΘΔ</sub>.

**ΠΜ<sub>j</sub>:** Η Ποσότητα Φυσικού Αερίου που κατανέμεται στον Χρήστη στο Σημείο Εξόδου j του Συστήματος Μεταφοράς αντίστοιχα, κατά τη διάρκεια του Έτους υπολογισμού της χρέωσης, σε €/kWh<sub>ΑΘΔ</sub>.

**ΠΔ:** Το τμήμα της προσαύξησης δημοπρασίας πέραν της Οριακής Τιμής, που αντιστοιχεί στον Διαχειριστή μετά την εφαρμογή των προβλέψεων της παραγράφου 3 του άρθρου 21 του Κανονισμού 2017/460, για τα Σημεία Εισόδου που είναι Σημεία Δημοπράτησης Μεταφορικής Ικανότητας, σε €/( kWh<sub>ΑΘΔ</sub>/Ωρα)/Έτος. Για τα λοιπά Σημεία Εισόδου η μεταβλητή ΠΔ λαμβάνει τιμή που ισούται με μηδέν (0). Ειδικά στην περίπτωση Μετατροπής Μεταφορικής Ικανότητας, για το ύψος και κατά τη χρονική διάρκεια της Μετατροπής, ο όρος ΠΔ αντιστοιχεί στο άθροισμα της προσαύξησης δημοπρασίας μη \Δεσμοποιημένης Μεταφορικής Ικανότητας και της προσαύξησης δημοπρασίας Δεσμοποιημένης Μεταφορικής Ικανότητας, διά της οποίας πραγματοποιήθηκε η Μετατροπή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 14 του Κανονισμού.

Οι Συντελεστές Χρέωσης Χρήσης του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου κατά το Έτος 2022 καθορίζονται ως ακολούθως:

Σύστημα Μεταφοράς για κάθε Είσοδο και Έξοδο	ΣΔΜi (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> / Ωρα / Έτος)	ΣΔΔΥ (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> / Ωρα / Έτος)	ΣΕΜi (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> )
Είσοδος Σιδηρόκαστρο - Κήποι - Νέα Μεσήμβρια	4,1717691	-	-
Είσοδος Αγ. Τριάδα	1,3247007	-	-
Έξοδος Βόρεια Ζώνη	2,7290326	1,0287738	0,0001516
Έξοδος Νότια Ζώνη	3,0732256	1,0287738	0,0001516

Η χρήση ως Σημείο Εξόδου ενός Σημείου Εισόδου που είναι επίσης σημείο διασύνδεσης και αντιστρόφως, χρεώνεται με τους συντελεστές της αντίστοιχης εισόδου.

Επισημαίνεται ότι το Τιμολόγιο Μεταφοράς που αφορά αποκλειστικά την τροφοδότηση νέου πελάτη σε συγκεκριμένο Σημείο Εξόδου, για τους πρώτους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία πρώτης παράδοσης και παραλαβής φυσικού αερίου (Περίοδος Δοκιμαστικής Λειτουργίας), περιλαμβάνει μόνον χρέωση αναλογική της ποσότητας φυσικού αερίου όπως αυτή κατανέμεται αποκλειστικά για τον πελάτη αυτόν στον αντίστοιχο Χρήστη για το υπόψη Σημείο Εξόδου και για το Έτος 2022 καθορίζεται ίση με :

- Χρέωση Νέου Πελάτη Βόρεια Ζώνη = 0,0008368€/kWh
- Χρέωση Νέου Πελάτη Νότια Ζώνη = 0,0008368 €/kWh

Ο Συντελεστής Β Βραχυχρόνιας Χρήσης ΕΣΦΑ :

## Χρέωση Δικτύου Διανομής

Οι χρεώσεις του Δικτύου Διανομής υπολογίζονται, σύμφωνα με τον εγκεκριμένο από τη ΡΑΕ κανονισμό τιμολόγησης ΦΕΚ 3067/26-09-2016, από τον παρακάτω τύπο:

$$\text{Χρεώσεις Διανομής} = \text{Χρέωση ενέργειας} + \text{Χρέωση Δυναμικότητας}$$

Όπου:

- **Συντελεστής Χρέωσης Ενέργειας:** Αναλογική χρέωση (υπολογιζόμενη επί της ποσότητας κατανάλωσης) για την χρήση του Δικτύου Διανομής.
- **Συντελεστής Χρέωσης Δυναμικότητας:** Πάγια Χρέωση (Χρέωση Δυναμικότητας, υπολογιζόμενη επί της δυναμικότητας του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης μετρητή και της περιόδου κατανάλωσης) για τη χρήση του Δικτύου Διανομής.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται οι συντελεστές των χρεώσεων διανομής για το Έτος 2022:

### Χρεώσεις 2022

Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Κατηγορία Πελάτη	Χρέωση Δυναμικότητας (€/MWh/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/MWh)
ΑΤΤΙΚΗ	Οικιακός	1.057,3054	14,1934
ΑΤΤΙΚΗ	Εμπορικός	1.057,3054	14,1934
ΑΤΤΙΚΗ	Βιομηχανικός	4.252,8639	0,4844
ΑΤΤΙΚΗ	Κλιματισμός / Συμπαραγωγή	1.056,7248	2,6164
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Οικιακός	374,0376	10,3554
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Εμπορικός	374,0376	10,3554
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Βιομηχανικός	1.496,5317	0,159
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Οικιακός	431,4291	10,5551
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Εμπορικός	431,4291	10,5551
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Βιομηχανικός	1.725,2177	0,1535
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Οικιακός	688,7565614	17,563852
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Εμπορικός	699,02546	7,1618954

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Βιομηχανικός	4.455,817831	0,5042302
<b>ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ &amp; ΘΡΑΚΗ</b>	<b>Οικιακός</b>	<b>521,7600584</b>	<b>15,3816018</b>
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	Εμπορικός	573,0802234	8,4303153
<b>ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ &amp; ΘΡΑΚΗ</b>	<b>Βιομηχανικός</b>	<b>6.419,707344</b>	<b>0,6404657</b>
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Οικιακός	851,583782	20,2891574
<b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b>	<b>Εμπορικός</b>	<b>885,0727875</b>	<b>9,2352168</b>
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Βιομηχανικός	6.912,298114	0,5589428
<b>ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ</b>	<b>Διασύνδεση Αττικής Βοιωτίας</b>	<b>6.824,536785</b>	<b>0,5564819</b>
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	Βιομηχανικός	10.753,87364	0,725761

- **Ανταποδοτικό Τέλος ΡΑΕ** = 0,000021505 €/kWh (Απόφαση ΡΑΕ 43/2016)
- **Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού (Τ.Α.Ε.)** = 0 €/kWh (ΡΑΕ 344/2014)
- **ΕΦΚ** = 0,00108 €/kWh για χρήση Θέρμανσης, 0,00540 €/kWh για εμπορική και λοιπές χρήσεις (Ν. 3986/2011) & Ν. 4389/2016
- **ΔΕΤΕ** = 5 ‰ x (Σύνολο Χρεώσεων, Φόρων Δυναμικότητας και ΕΦΚ, Δεν επιβαρύνεται με Φ.Π.Α.), (Ν. 2093/1992 & Ν.2960/2001)
- **Φ.Π.Α.**= Στη συνολική αξία (χρέωση προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΤΑΕ, ΕΦΚ και Τέλος ΡΑΕ) επιβάλλεται ΦΠΑ 6 %.

## Προγράμματα Προμήθειας Φυσικού Αερίου για Μεγάλους Εμπορικούς και Βιομηχανικούς Πελάτες

### ● 360 LARGE

Το πρόγραμμα Φυσικού Αερίου **360° LARGE** απευθύνεται σε Μεγάλους Εμπορικούς και Βιομηχανικούς καταναλωτές και είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες τους με τους πλέον ανταγωνιστικούς και διαφανείς όρους τιμολόγησης.

Η προτεινόμενη **Χρέωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου (σε €/kWh)** προκύπτει από την εφαρμογή του ακόλουθου τύπου:

$$\text{Χρέωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου} = \text{TTF} + 0,005 \text{ €/kWh}$$

Όπου:

- Το "TTF" ισούται με τον αριθμητικό μέσο όρο του Μέσου των τιμών προσφοράς και ζήτησης για φυσικό αέριο για παράδοση στον μήνα τιμολόγησης στο TTF (Title Transfer Facility) σε ευρώ / kWh για κάθε συναλλακτική ημέρα, στην οποία ο μήνας τιμολόγησης αποτελεί αντικείμενο εμπορίου ως "Front Month", όπως δημοσιεύεται από την ICIS Heren στο "European Spot Gas Markets" υπό τον τίτλο "TTF Price Assessment".
- Η χρέωση προμήθειας δεν περιλαμβάνει ΦΠΑ ή άλλους φόρους (ΔΕΤΕ, ΤΑΕ, ΕΦΚ, κτλ.).



### • 360 CUSTOM

Οι χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου για το πρόγραμμα Φυσικού Αερίου **360° CUSTOM**, προκύπτει κατόπιν εξατομικευμένης οικονομοτεχνικής ανάλυσης για την παροχή Φυσικού Αερίου της εκάστοτε εταιρείας. Για την πληρέστερη ανάλυση απαιτείται η προσκόμιση 12 τελευταίων λογαριασμών της παροχής έτσι ώστε να αποσαφηνιστεί το ακριβές προφίλ κατανάλωσης καθώς επίσης και οι ημερήσιες καταναλώσεις Φυσικού Αερίου της κάθε παροχής σας για το αντίστοιχο διάστημα. Σε περίπτωση νέας παροχής, χωρίς ιστορικό κατανάλωσης, θα απαιτείται η πρόβλεψη της κατανάλωσης βάσει του εγκατεστημένου φορτίου και του τρόπου λειτουργίας της εγκατάστασης.

## Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις ελέγχονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τον πάροχο Φυσικού Αερίου που έχουν επιλέξει. Αυτές αφορούν: Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς, Χρέωση Δικτύου Διανομής, Ανταποδοτικό τέλος ΡΑΕ, τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού (Τ.Α.Ε.), Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ), Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ) και Φ.Π.Α.

### Χρέωση Χρήσης Συστήματος Μεταφοράς

Όπως καθορίστηκε με την 4η Αναθεώρηση του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου ΦΕΚ Β' 2601/28.06.2019 και την έγκριση του Κανονισμού τιμολόγησης του ΕΣΦΑ ΦΕΚ 2724/07/2019 από τη ΡΑΕ, για κάθε Χρήστη του συστήματος Μεταφοράς, ισχύουν οι παρακάτω τρόποι υπολογισμού:

Το τιμολόγιο μεταφοράς περιλαμβάνει **Χρέωση αναλογική της Μεταφορικής Ικανότητας Παράδοσης ή Παραλαβής** που δεσμεύει ο Χρήστης Μεταφοράς σε Είσοδο ή Έξοδο και **Χρέωση αναλογική της Ποσότητας Φυσικού Αερίου** που παραδίδεται από Χρήστη Μεταφοράς σε Είσοδο ή παραλαμβάνεται από αυτόν σε Έξοδο του Συστήματος Μεταφοράς. Η Ετήσια Χρέωση για τη χρήση κάθε Σημείου Εισόδου  $i$  ή Σημείου  $j$  του Συστήματος Μεταφοράς υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$ΧΜ_i = \Sigma \Delta M_i \chi \Delta M_i + ΠΔ \chi \Delta M_i$$

$$ΧΜ_j = \Sigma \Delta M_j \chi \Delta M_j + \Sigma ΕΜ \chi ΠΜ_j + \Sigma \Delta ΔΥ \chi \Delta M_j$$

Όπου:

**ΧΜ<sub>i</sub>, ΧΜ<sub>j</sub>**: Η χρέωση χρήσης του Σημείου Εισόδου  $i$  ή του Σημείου Εξόδου  $j$  αντίστοιχα του Συστήματος Μεταφοράς, σε €/Έτος

**ΣΔΜ<sub>i</sub>, ΣΔΜ<sub>j</sub>**: Ο Συντελεστής Χρέωσης Δυναμικότητάς Μεταφοράς για την Είσοδο ή Έξοδο του Συστήματος Μεταφοράς στην οποία ανήκει το Σημείο Εισόδου  $i$  ή το Σημείου Εξόδου  $j$  αντίστοιχα, για το Έτος υπολογισμού της χρέωσης, σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\Omega\text{ρα}/\text{Έτος}$ .

**ΣΔΔΥ**: Ο Συντελεστής Χρέωσης Κανονικοποίησης σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\Omega\text{ρα}/\text{Έτος}$ .

**ΔΜ<sub>i</sub>, ΔΜ<sub>j</sub>**: Η Δεσμευμένη Μεταφορική Ικανότητα Παράδοσης ή Παραλαβής σύμφωνα με τη σχετική Εγκεκριμένη Αίτηση Αδιάλειπτων Υπηρεσιών που έχει υπογραφεί μεταξύ Χρήστη και Διαχειριστή, για το Σημείο Εισόδου  $i$  ή το Σημείο Εξόδου  $j$  αντίστοιχα, ανοιγμένη σε ωριαία βάση διά της διαίρεσής της με το πλήθος των ωρών μίας ημέρας (24) εκφραζόμενη σε  $(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})/\Omega\text{ρα}$

Η εν λόγω μετατροπή της Δεσμευμένης Μεταφορικής Ικανότητας Παράδοσης ή Παραλαβής σε ωριαία βάση γίνεται αποκλειστικά για λόγους υπολογισμού της χρέωσης χρήσης του ΕΣΜΦΑ και δεν επηρεάζει τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ..

**ΣΕΜ**: Ο Συντελεστής Χρέωσης Ποσότητας Μεταφοράς για τις Εξόδους του ΕΜΣΦΑ, για το Έτος υπολογισμού της χρέωσης, σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})$ .

**ΠΜ<sub>j</sub>**: Η Ποσότητα Φυσικού Αερίου που κατανέμεται στον Χρήστη στο Σημείου Εξόδου  $j$  του Συστήματος Μεταφοράς αντίστοιχα, κατά τη διάρκεια του Έτους υπολογισμού της χρέωσης, σε  $€/(\text{kWh}_{\text{ΑΘΔ}})$ .

**ΠΔ:** Το τμήμα της προσαύξησης δημοπρασίας πέραν της Οριακής Τιμής, που αντιστοιχεί στον Διαχειριστή μετά την εφαρμογή των προβλέψεων της παραγράφου 3 του άρθρου 21 του Κανονισμού 2017/460, για τα Σημεία Εισόδου που είναι Σημεία Δημοπράτησης Μεταφορικής Ικανότητας, σε €/ (kWh<sub>ΑΘΔ</sub>/Ωρα)/Έτος. Για τα λοιπά Σημεία Εισόδου η μεταβλητή ΠΔ λαμβάνει τιμή που ισούται με μηδέν (0). Ειδικά στην περίπτωση Μετατροπής Μεταφορικής Ικανότητας, για το ύψος και κατά τη χρονική διάρκεια της Μετατροπής, ο όρος ΠΔ αντιστοιχεί στο άθροισμα της προσαύξησης δημοπρασίας μη Δεσμοποιημένης Μεταφορικής Ικανότητας και της προσαύξησης δημοπρασίας Δεσμοποιημένης Μεταφορικής Ικανότητας, διά της οποίας πραγματοποιήθηκε η Μετατροπή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 14 του Κανονισμού.

Οι Συντελεστές Χρέωσης Χρήσης του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου κατά το Έτος 2022 καθορίζονται ως ακολούθως:

Σύστημα Μεταφοράς για κάθε Είσοδο και Έξοδο	ΣΔΜι (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> / Ωρα / Έτος)	ΣΔΔΥ (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> / Ωρα / Έτος)	ΣΕΜι (€/kWh <sub>ΑΘΔ</sub> )
Είσοδος Σιδηρόκαστρο - Κήποι - Νέα Μεσήμβρια	4,1717691	-	-
Είσοδος Αγ. Τριάδα	1,3247007	-	-
Έξοδος Βόρεια Ζώνη	2,7290326	1,0287738	0,0001516
Έξοδος Νότια Ζώνη	3,0732256	1,0287738	0,0001516

Η χρήση ως Σημείο Εξόδου ενός Σημείου Εισόδου που είναι επίσης σημείο διασύνδεσης και αντιστρόφως, χρεώνεται με τους συντελεστές της αντίστοιχης εισόδου

Επισημαίνεται, ότι το Τιμολόγιο Μεταφοράς που αφορά αποκλειστικά την τροφοδότηση νέου πελάτη σε συγκεκριμένο Σημείο Εξόδου, για τους πρώτους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία πρώτης παράδοσης και παραλαβής φυσικού αερίου (Περίοδος Δοκιμαστικής Λειτουργίας), περιλαμβάνει μόνον χρέωση αναλογική της ποσότητας φυσικού αερίου όπως αυτή κατανέμεται αποκλειστικά για τον πελάτη αυτόν στον αντίστοιχο Χρήστη για το υπόψη Σημείο Εξόδου και για το Έτος 2022 καθορίζεται ίση με :

- Χρέωση Νέου Πελάτη Βόρεια Ζώνη = 0,0008368€/kWh
- Χρέωση Νέου Πελάτη Νότια Ζώνη = 0,0008368 €/kWh

Ο Συντελεστής Β Βραχυχρόνιας Χρήσης ΕΣΦΑ :

Για τις [ΕΙΣΟΔΟΥΣ](#) του ΕΣΜΦΑ

Για τις [ΕΞΟΔΟΥΣ](#) του ΕΣΜΦΑ

### Χρέωση Δικτύου Διανομής

Οι χρεώσεις του Δικτύου Διανομής υπολογίζονται, σύμφωνα με τον εγκεκριμένο από τη ΡΑΕ κανονισμό τιμολόγησης ΦΕΚ

3067/26-09-2016, από τον παρακάτω τύπο:

**Χρεώσεις Διανομής = Χρέωση ενέργειας + Χρέωση Δυναμικότητας**

Όπου:

- **Συντελεστής Χρέωσης Ενέργειας:** Αναλογική χρέωση (υπολογιζόμενη επί της ποσότητας κατανάλωσης) για την χρήση του Δικτύου Διανομής.
- **Συντελεστής Χρέωσης Δυναμικότητας:** Πάγια Χρέωση (Χρέωση Δυναμικότητας, υπολογιζόμενη επί της δυναμικότητας του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης μετρητή και της περιόδου κατανάλωσης) για τη χρήση του Δικτύου Διανομής.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται οι συντελεστές των Χρεώσεων Διανομής για το έτος 2021:

2021			
Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Κατηγορία Πελάτη	Χρέωση Δυναμικότητας (€/MWh/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/MWh)
ΑΤΤΙΚΗ	Οικιακός	1057,3054	14,1934
ΑΤΤΙΚΗ	Εμπορικός	1057,3054	14,1934
ΑΤΤΙΚΗ	Βιομηχανικός	4252,8639	0,4844
ΑΤΤΙΚΗ	Κλιματισμός / Συμπαγωγή	1056,7248	2,6164
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Οικιακός	374,0376	10,3554
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Εμπορικός	374,0376	10,3554
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Βιομηχανικός	1496,5317	0,159
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Οικιακός	431,4291	10,5551
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Εμπορικός	431,4291	10,5551
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	Βιομηχανικός	1725,2177	0,1535
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Οικιακός	688,7565614	17,563852
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Εμπορικός	699,02546	7,1618954
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	Βιομηχανικός	4455,817831	0,5042302
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	Οικιακός	521,7600584	15,3816018
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	Εμπορικός	573,0802234	8,4303153
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ	Βιομηχανικός	6419,707344	0,6404657
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Οικιακός	851,583782	20,2891574
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Εμπορικός	885,0727875	9,2352168
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Βιομηχανικός	6912,298114	0,5589428
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	Διασύνδεση Αττικής Βοιωτίας	6824,536785	0,5564819
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	Βιομηχανικός	10753,87364	0,725761

#### Λοιπές Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων

- **Ανταποδοτικό Τέλος ΠΑΕ** = 0,000021505 €/kWh (Απόφαση ΠΑΕ 43/2016)
- **Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού (Τ.Α.Ε.)** = 0 €/kWh (ΠΑΕ 344/2014)

- **ΕΦΚ** = 0,00108 €/kWh για χρήση Θέρμανσης, 0,00540 €/kWh για εμπορική και λοιπές χρήσεις (Ν. 3986/2011) & Ν. 4389/2016
- **ΔΕΤΕ** =  $5 \text{ }^{\circ}/_{00}$  x (Σύνολο Χρεώσεων, Φόρων Δυναμικότητας και ΕΦΚ, Δεν επιβαρύνεται με Φ.Π.Α.), (Ν. 2093/1992 & Ν.2960/2001)
- **Φ.Π.Α.**= Στη συνολική αξία (χρέωση προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΤΑΕ, ΕΦΚ και Τέλος ΡΑΕ) επιβάλλεται ΦΠΑ 6 %.

## Παροχή Εγγύησης

Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εξασφάλιση οφειλών που θα απορρέουν από την μεταξύ τους Σύμβαση το ποσό που αναφέρεται στην αίτηση.






ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ		
Κατηγορία Καταναλωτή	Τύπος Μετρητής	Εγγύηση <b>Volterra</b>
<b>Οικιακό Αυτόνομο / Κεντρική Θέρμανση / Εμπορικό</b>	G2,5	60 €
	G4	60 €
	G6	150 €
	G10	200 €
	G16	360 €
	G25	520 €
	G40	880 €
	G65	1.440 €
	G100	3.250 €

Το ποσό της εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό που θα στείλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. 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, σε περίπτωση αλλαγής χρήσης της εσωτερικής εγκατάστασης 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 καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή με τη λήξη της Σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της τροφοδοσίας. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό, καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

## Συγκεντρωτικός Πίνακας Απαιτούμενων Δικαιολογητικών

Τύπος Παραστατικών	Ιδιώτες	Ελεύθεροι Επαγγελματίες	ΟΕ/ΕΕ/ΕΠΕ/ ΙΚΕ	Α.Ε	Αλλοδαποί
					
Ταυτότητα ή Διαβατήριο	✓	✓	✓	✓	✗
Αίτηση με Υπογραφές	✓	✓	✓	✓	✓
Τιμοκατάλογος	✓	✓	✓	✓	✓
Αίτηση εκπροσώπησης με Υπογραφές	✓	✓	✓	✓	✓
Τελευταίος Λογαριασμός Υφιστάμενου Παρόχου	✓	✓	✓	✓	✓
Αντίγραφο Μισθωτηρίου (αν είναι μισθωμένο) ή Ε9	✓	✓	✓	✓	✓
Σύσταση Εταιρείας	✗	✗	✓	✗	✗
ΦΕΚ Εκπροσώπησης / ΓΕΜΗ	✗	✗	✗	✓	✗
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. Κατά περίπτωση, και εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο, δύναται να ζητηθούν επιπλέον παραστατικά για την οριστική ενεργοποίηση της αίτησης.

## Οδηγίες Συμπλήρωσης Αίτησης Προμήθειας Φυσικού Αερίου

**Αριθμός Αίτησης:** Συμπληρώνεται από την εταιρία

**Κωδικός Συνεργάτη:** Συμπληρώνεται από τον συνεργάτη σύμφωνα με κοινοποίηση από την εταιρία

**Εταιρεία / Ιδιώτης / Ατομική Επιχείρηση:** Είδος χρήσης της παροχής (επιλέξτε το αντίστοιχο κουτί)

### A. Στοιχεία Εταιρείας / Ιδιώτη

- Ονοματεπώνυμο/Εταιρική Επωνυμία: Η 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: Η πλήρης επωνυμία, όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας
- Αντικείμενο Επιχείρησης: Περιγραφή του αντικειμένου της επιχείρησης (όπως αναφέρεται στα νομιμοποιητικά έγγραφα).
- ΑΔΤ: Συμπληρώνεται ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας Ιδιώτη ή του Νόμιμου Εκπροσώπου.
- 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. Στοιχεία Υπευθύνου Επικοινωνίας

(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. Διεύθυνση Αποστολής Λογαριασμού

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

### Δ. Στοιχεία Μετρητών – Προγραμμάτων

- Διεύθυνση Μετρητή, Πόλη, Τ.Κ.: η ακριβής Διεύθυνση που βρίσκεται ο προς τροφοδότηση μετρητής.
- Πρόγραμμα Volterra: Είδος τιμολογίου(Οικιακό Αυτόνομο, Οικιακό Κοινόχρηστο, Εμπορικό/Βιομηχανικό)
- ΗΚΑΣΠ: 14ψήφιος αριθμός που αντιστοιχεί στο Σημείο Παράδοσης του Φυσικού Αερίου, αναγράφεται σε παλιό λογαριασμό.
- S/N Αριθμός Μετρητή: Ο Σειριακός Αριθμός του Μετρητή. Αναγράφεται σε παλιό λογαριασμό ή στην Σύμβαση με την αντίστοιχη Εταιρεία Διανομή Αερίου (ΕΔΑ).



- Εγκατεστημένη Ισχύς: Η ισχύς του εξοπλισμού κατανάλωσης στο σημείο παράδοσης. Αναγράφεται σε παλιό λογαριασμό.
- Δεσμ. Ωριαία Δυναμικότητα (kWh/h): Η Μέγιστη δυναμικότητα καύσης Φυσικού Αερίου του λέβητα στο σημείο παράδοσης. Αναγράφεται σε παλιό λογαριασμό.
- Ποσό Εγγύησης: Προκαταβολή που ζητείται από τον πελάτη και ενσωματώνεται στον πρώτο λογαριασμό Φυσικού Αερίου του πελάτη και επιστρέφεται σε περίπτωση λήξης της σύμβασης. Το ύψος της καθορίζεται σε συνεννόηση με τη Volterra A.E.
- Τελική ένδειξη: Η τελευταία αναγραφόμενη τιμή του μετρητή (σε m3)

## Ε. Παρατηρήσεις

- Ενεργή Παροχή: Επιλογή Ναι/Όχι, αναλόγως
- Αλλαγή Προμηθευτή: Επιλογή Ναι/Όχι, αναλόγως
- Επανεργοποίηση Παροχής: Επιλογή Ναι/Όχι, αναλόγως
- Δήλωση χρήστη παροχής Φυσικού Αερίου για ένταξη αυτού στην κατηγορία Ευάλωτων Πελατών.

## ΣΤ. Αποδοχή Όρων

Ο Πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται τους όρους προμήθειας Φυσικού Αερίου 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 σύμφωνη με τα στοιχεία που αναφέρονται στο Πλαίσιο 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.

## Όροι Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (πίσω όψη αίτησης)

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

## Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών και Λοιπών Καταναλωτών (Υποψήφιοι Πελάτες) της VOLTERRA

### A. Γενικά

Η VOLTERRA, ως Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου και έχοντας ως αντικειμενικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη ή υποψήφιου πελάτη, υιοθετεί τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (Άρθρο 32 και Παράρτημα 3, ΦΕΚ Β'1969/01.06.2018).

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 και φυσικού αερίου 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 [customercare@volterra.gr](mailto:customercare@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 φυσικού αερίου
- Διαδικασίες διακοπής τροφοδοσίας φυσικού αερίου οικιοθελώς από τον πελάτη
- Διακανονισμοί-ρύθμιση οφειλών
- Τρόποι εξόφλησης λογαριασμών
- Γενικές πληροφορίες για το φυσικό αέριο
- Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

## 2. Παράπονα

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

## 3. Αιτήματα / Παράπονα σχετικά με το Δίκτυο Διανομής

(που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα των αρμόδιων ΕΔΑ, για τα οποία μπορείτε να απευθύνεστε στην ΕΔΑ Αττικής στο τηλ.: 11322, στην ΕΔΑ ΘΕΣΣ στο τηλ.: 11150, στην HENGAS στο τηλ.: 2311 990120 και στην ΔΕΔΑ στο τηλ.: 2162000401)

- Διακοπές / ποιότητα αεριοδότησης
- Ενεργοποίηση σύνδεσης
- Μετρήσεις κατανάλωσης
- Προβλήματα Δικτύου Φυσικού Αερίου

## 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 της, 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. ΕΔΑ) 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 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος επανεξέτασης.

Οι κατηγορίες αιτημάτων όπως περιγράφονται στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, περιλαμβάνουν την επικοινωνία με την εταιρία, λογαριασμούς και χρεώσεις, Προσωπικό εξυπηρέτησης, διακανονισμούς πίστωσης, εμπορικές πρακτικές/προώθηση υπηρεσιών, διαχείριση παραπόνων, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών/άδικη αντιμετώπιση από την εταιρία και παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας της εταιρίας.

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.: 2106460862), 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/παράπονο.

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.

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 αιτήματος/παραπόνου του.

## Ε. 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) εργασίμων 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.

## Αλλαγή Προμηθευτή

Η Αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, όπως περιγράφεται στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στον παλιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 3 και των διατάξεων του άρθρου 47 του ΚΠΦΑ.

Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας για την άσκηση του δικαιώματος Αλλαγής Προμηθευτή και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα, αν (α) δεν έχει προηγουμένως

εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του, όπως αυτές απορρέουν από την αρχική Σύμβαση προς τον Παλιό Προμηθευτή, ή (β)

δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον παλιό Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 34 του ΚΠΦΑ ή (γ) ο νέος Προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

### Διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή

1. Ο Πελάτης συνάπτει Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου με το νέο Προμηθευτή. Ο Πελάτης ή ο νέος Προμηθευτής, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη, καταγγέλλει εγγράφως τη Σύμβαση Προμήθειας με τον Παλιό Προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας αποστέλλεται εγγράφως στον Παλιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

2. Ο νέος Προμηθευτής αποστέλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος (όπως περιγράφεται στο άρθρο 17 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής). Σε κάθε περίπτωση, ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα, στην περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση ή της συνδρομής της περίπτωσης της παραγράφου 3 του άρθρου 47 του νόμου, ο νέος Προμηθευτής υποβάλλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή αποκλειστικά μετά την παρέλευση της προθεσμίας που αναφέρεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 47 του νόμου. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, ενώ ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην περίπτωση (Δ) της παρούσας παραγράφου.

3. Ο αρμόδιος Διαχειριστής ελέγχει την πληρότητα του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης, βάσει των οικείων κανονιστικών διατάξεων, και ενημερώνει το νέο Προμηθευτή σχετικά. Εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη του Αιτήματος Εκπροσώπησης ο αρμόδιος Διαχειριστής επικοινωνεί με τον παλιό Προμηθευτή μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος για την ύπαρξη τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη. Ο παλιός Προμηθευτής οφείλει να απαντήσει σχετικώς εντός τριών (3) ημερών μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος. Η ημερομηνία κατά την οποία ελέγχεται ο Πελάτης για ληξιπρόθεσμες οφειλές είναι η Ημερομηνία Αιτήματος Εκπροσώπησης Μετρητή.

4. Σε περίπτωση μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο αρμόδιος Διαχειριστής προβαίνει σε λήψη επιτόπιας τελικής ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη, εντός δέκα (10) ημερών από την απάντηση του παλαιού Προμηθευτή και ενημερώνει μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος τον παλιό και το νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση ύπαρξης εγκατεστημένου συστήματος τηλεμέτρησης, η καταγραφή της ένδειξης γίνεται αυτομάτως. Η διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς την λήψη της ανωτέρω επιτόπιας ένδειξης από τον Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο χρόνος λήψης της επιτόπιας ένδειξης



συνιστά τον χρόνο ολοκλήρωσης της Αλλαγής Προμηθευτή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτόπιας ένδειξης λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, το Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης λήγει μετά τη παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή. Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη καθιστά τον Πελάτη εφεξής ως ληξιπρόθεσμο.

5. Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλιός Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή σχετικά. Ο Διαχειριστής ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη ή τον νέο Προμηθευτή, όταν αυτός ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας Αλλαγής Προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει κατ' αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, είτε να προβεί σε διακανονισμό αυτών με τον παλιό Προμηθευτή του στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, είτε να ζητήσει από το νέο Προμηθευτή την αποδοχή της αναδοχής της εν λόγω οφειλής. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει την εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας εκ μέρους του παλαιού Προμηθευτή και έχει υποβληθεί αίτημα διακοπής τροφοδοσίας πελάτη προς τον αρμόδιο Διαχειριστή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλιός Προμηθευτής δύναται να ζητήσει από τον αρμόδιο Διαχειριστή τη μη επανενεργοποίηση της σύνδεσης του Πελάτη μετά από διακοπή και την αναστολή της διαδικασίας αλλαγής Προμηθευτή, υποβάλλοντας τα σχετικά παραστατικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη της εν λόγω οφειλής, έως ότου κατ' αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου είτε αποπληρωθεί η οφειλή, είτε διακανονιστούν τα ληξιπρόθεσμα χρέη ή ολοκληρωθεί η αναδοχή της οφειλής από τον νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει τη εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

Ο παλιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, εκ μέρους του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, ακόμη και αν έχει συναφθεί Σύμβαση Προμήθειας με νέο Προμηθευτή και ο τελευταίος έχει αναλάβει την εκπροσώπηση του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας διακανονισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλιός Προμηθευτής δύναται να αιτηθεί τη διακοπή της τροφοδοσίας του Πελάτη, μόνο μετά την παρέλευση τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την σχετική ειδοποίηση του Πελάτη και του νέου Προμηθευτή.

Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής δύναται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.