



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2022

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων.....	2
1. Η ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	3
1.1 Απελευθέρωση Αγοράς.....	3
1.2 Βασικοί Ορισμοί	3
1.3 Διανομή Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	4
2. Η PROTERGIA	5
3. ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	5
3.1 Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας.....	5
3.2 Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.....	5
3.3 Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.....	6
3.4 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης	6
4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	7
5. ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	23
5.1 Τα προϊόντα της Protergia	23
5.2 Υπολογισμός Χρεώσεων - Αναπροσαρμογή τιμολογίων	35
5.3 Εγγύηση	39
5.4 Έκδοση λογαριασμού & Τρόποι πληρωμής	40
5.5 Οι Υπηρεσίες της Protergia	41
6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ	42
7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	44
7.1 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη	44
7.2 Δέσμευση Ποιότητας.....	45
8. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	45

1. Η ΑΓΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

1.1 Απελευθέρωση Αγοράς

Από το 2007 όλοι οι καταναλωτές μπορούν να επιλέγουν ελεύθερα τον προμηθευτή ηλεκτρικού ρεύματος και οι ιδιώτες προμηθευτές να μετέχουν πλήρως στην ελληνική ενεργειακή αγορά. Η απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας εξελίσσεται στη χώρα μας σταδιακά, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990, σύμφωνα με τις διατάξεις της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας.

1.2 Βασικοί Ορισμοί

Protergia ή ο «Προμηθευτής»: σημαίνει την εταιρεία «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.».

«**Αγορά Επόμενης Ημέρας**» είναι η ενεργειακή αγορά που αφορά συναλλαγές αγοράς και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με υποχρέωση φυσικής παράδοσης, δυνάμει σχετικών εντολών που υποβάλλονται κάθε ημερολογιακή μέρα D-1, με σκοπό τη φυσική παράδοση της ηλεκτρικής ενέργειας, για κάθε αγοραία χρονική μονάδα της ημέρας εκπλήρωσης φυσικής παράδοσης D.

ΑΔΜΗΕ: σημαίνει την εταιρεία με την επωνυμία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ». Σκοπός του ΑΔΜΗΕ είναι η λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια με τρόπο ασφαλή, αποδοτικό και αξιόπιστο.

ΔΑΠΕΕΠ: σημαίνει την εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης Α.Ε.» στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και των εγκαταστάσεων Συμπαράγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) του Συστήματος Μεταφοράς και του Δικτύου Διανομής Ηπειρωτικής Χώρας και Διασυνδεδεμένων Νήσων καθώς και τις Εγγυήσεις Προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας που έχει παραχθεί από ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ.

ΔΕΔΔΗΕ: σημαίνει την εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ». Σκοπός του ΔΕΔΔΗΕ είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα και η διασφάλιση της διαφανούς και αμερόληπτης πρόσβασης των καταναλωτών και γενικότερα όλων των χρηστών του δικτύου.

Εγκατάσταση: σημαίνει την εγκατάσταση/παροχή του Πελάτη, για την οποία συνάπτεται η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

ΕΧΕ: σημαίνει την εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.», η οποία έχει ορισθεί από την Ελληνική Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) ως Ορισθείς Διαχειριστής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΟΔΑΗΕ) για τη λειτουργία της Αγοράς Επόμενης Ημέρας και της Ενδοημερήσιας Αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και παράλληλα έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ο ρόλος της ως Διαχειριστής Αγοράς Παραγώγων Ενέργειας για την λειτουργία της Ενεργειακής Χρηματοπιστωτικής Αγοράς.

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες: σημαίνει την απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας με ημερομηνία 09.10.2013 (ΦΕΚ Β 832/09.04.2013), όπως εκάστοτε ισχύει, με την οποία ρυθμίστηκαν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών, τόσο κατά τις διαπραγματεύσεις και τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

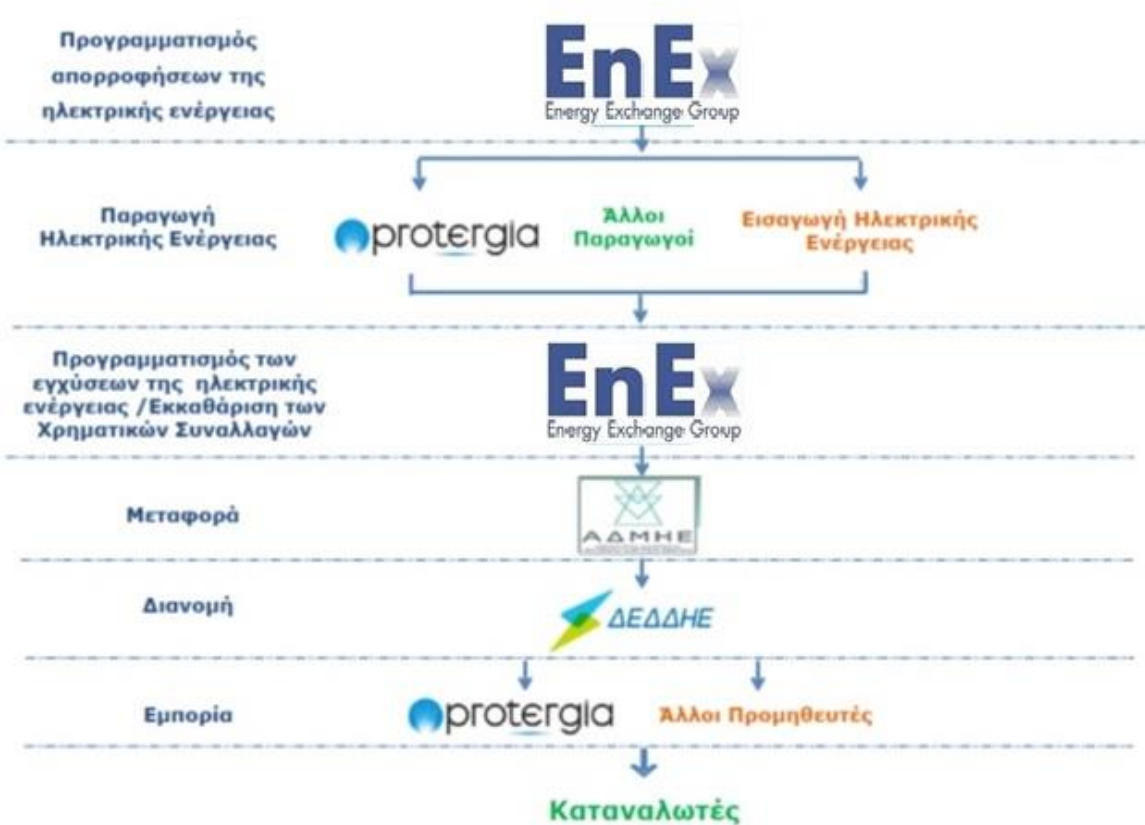
ΡΑΕ: σημαίνει τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, που αποτελεί την Ελληνική ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και συστάθηκε με το νόμο 2773/1999 (ΦΕΚ Α 286/22.12.1999). Η ΡΑΕ είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή με κύρια αρμοδιότητα, μεταξύ πολλών άλλων, να παρακολουθεί και να ελέγχει τη λειτουργία της αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς της και να εισηγείται στα αρμόδια όργανα τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και την προστασία των καταναλωτών.

Σύστημα Μεταφοράς - Δίκτυο Διανομής: Το Σύστημα Μεταφοράς, μεταφέρει την ηλεκτρική ισχύ από τους σταθμούς παραγωγής στους υποσταθμούς μεταφοράς. Η μεταφορά γίνεται σε υψηλή τάση, μέσω του δικτύου υψηλής και υπερυψηλής τάσης. Οι γραμμές μεταφοράς δεν μπορούν να τροφοδοτήσουν άμεσα τους καταναλωτές που είναι συνδεδεμένοι στη χαμηλή τάση αλλά φθάνουν μέχρι ορισμένα σημεία, τους υποσταθμούς μεταφοράς, όπου γίνεται υποβιβασμός της τάσης στη

μέση τάση. Οι υποσταθμοί αποτελούν κόμβους στο δίκτυο του ηλεκτρισμού. Από αυτά τα σημεία όπου βρίσκονται οι υποσταθμοί μεταφοράς, αρχίζουν οι γραμμές διανομής, που καταλήγουν στους υποσταθμούς διανομής όπου γίνεται υποβιβασμός της μέσης τάσης στη χαμηλή τάση που χρησιμοποιούν οι περισσότεροι καταναλωτές.

Χρεώσεις Προμήθειας: τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου, στο οποίο εντάσσεται ο Πελάτης, αναπόσπαστο τμήμα του οποίου συνιστούν και οι προβλεπόμενες υπολογιστικές παράμετροι που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω.

Εικόνα 1: Σχηματική απεικόνιση της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας



1.3 Διανομή Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια διανέμεται μέσω του Συστήματος Μεταφοράς καλύπτοντας την Ηπειρωτική Ελλάδα και την Εύβοια, όπως επίσης και τα νησιά: Αγκίστρι, Αίγινα, Αλόνησος, Άνδρος, Αμολιανή, Αντίπαξοι, Ελαφώνησος, Ζάκυνθος, Θάσος, Ιθάκη, Κάλαμος, Καστός, Κέα (Τζιά), Κέρκυρα, Κεφαλονιά, Κύθηρα, Λευκάδα, Μεγανήσι, Παξοί, Πόρος, Σαλαμίνα, Σαμοθράκη, Σκιάθος, Σκόπελος, Σπέτσες, Τήνος, Ύδρα, Ρήνεια, Δήλος, Σύρος, Πάρος, Μύκονος, Ίος, Σχοινούσα, Αντίπαρος, Φολέγανδρος, Σίκινος, Ηρακλειά, Κουφονήσια, Νάξος

Στο μη διασυνδεδεμένο δίκτυο βρίσκονται τα παρακάτω Νησιά, τα οποία τροφοδοτούνται με ρεύμα από Αυτόνομους Σταθμούς Παραγωγής Ηλεκτρικού Ρεύματος. Αυτά τα νησιά είναι: Κρήτη, Ρόδος, Αγαθονήσι, Αγ. Ευστράτιος, Αρκιοί, Αμοργός, Ανάφη, Αντικύθηρα, Αστυπάλαια, Γαύδος, Δονούσα, Ερεικούσα, Ικαρία, Κύθνος, Λέσβος, Λήμνος, Μεγίστη, Οθωνοί, Πάτμος, Σέριφος, Σίφνος, Σκύρος, Σύμη, Σάμος, Φούρνοι, Χίος, Οινούσες, Ψαρά, Θήρα- Θηρασία, Κάλυμνος, Λέρος, Λειψοί, Τέλενδος, Ψέριμος, Κως, Νίσυρος, Τήλος, Γυαλί, Κάρπαθος, Κάσος, Μαράθι, Μεγαλονήσι, Μήλος, Κίμωλος, Χάλκη, Θύμαινα.

2. Η PROTERGIA

Η Protergia είναι ο Τομέας Ενέργειας της MYTILINEOS, του μεγαλύτερου ιδιώτη παραγωγού ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, ο οποίος με ενεργειακό χαρτοφυλάκιο δυναμικότητας 1.200 MW θερμικών μονάδων και 200 MW Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, καλύπτει άνω του 10% της εγχώριας ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας.

Η Protergia διαχειρίζεται όλες τις ηλεκτροπαραγωγικές μονάδες της MYTILINEOS, στις οποίες περιλαμβάνονται μονάδες παραγωγής με καύσιμο φυσικό αέριο και μονάδες Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (αιολικά πάρκα, φωτοβολταϊκοί σταθμοί και μικρά υδροηλεκτρικά έργα).

Η MYTILINEOS, μέσω της Protergia, δραστηριοποιείται στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, προσφέροντας σύγχρονες και αξιόπιστες υπηρεσίες και συνδυαστικά προϊόντα ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου σε ολόκληρη τη χώρα.

3. ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

3.1 Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (η «**Σύμβαση Προμήθειας**» ή η «**Σύμβαση**») καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει τα τιμολόγια προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους.

Με στόχο την επιτάχυνση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή και την αποφυγή καθυστερήσεων, ο πελάτης δηλώνει στον Προμηθευτή την ένδειξη κατανάλωσης του μετρητή του, η οποία και διαβιβάζεται από τον Προμηθευτή στον αρμόδιο διαχειριστή.

Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

3.2 Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα Μέρη εγγράφως.

Καταγγελία από τον πελάτη:

α) Ο πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση, με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Προμηθευτή, η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στον Προμηθευτή, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της προμήθειας λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από το νέο προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και γνωστοποιείται στον τελευταίο και το νέο προμηθευτή.

β) Η καταγγελία της Συμβάσεως από τον πελάτη κατά την προηγούμενη παράγραφο δεν συνεπάγεται την επιβολή οιασδήποτε επιβαρύνσεως, οικονομικής ή άλλης φύσεως, στον πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που τούτο έχει συμφωνηθεί ρητά, αν καταγγελθεί η σύμβαση, πριν την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας αυτής είτε από τον πελάτη είτε από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του.

Καταγγελία από τον Προμηθευτή:

α) Στην περίπτωση που ο πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον αρμόδιο διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

β) Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(i) αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού,

(ii) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον πελάτη,

(iii) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης τον πελάτη, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον πελάτη. Ο Προμηθευτής δε δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

Μετά την καταγγελία με οποιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης, τυχόν οφειλές του πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

Η καταγγελία από τον Προμηθευτή καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον πελάτη, θα αποστέλλονται με συστημένη επιστολή ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το μετρητή, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή.

3.3 Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου του πελάτη από τον Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής δήλωσης εκπροσώπησης στον αρμόδιο διαχειριστή και η οριστική διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λαμβάνει χώρα, κατόπιν καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με τα υπό 3.2 ανωτέρω αναφερόμενα.

3.4 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης

Με την εξαίρεση του άρθρου 5.2.4 κατωτέρω, μονομερής τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (π.χ. μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, νομοθετική επιβολή πρόσθετων στοιχείων κόστους δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας οποιασδήποτε φύσης, ενδεικτικά κόστη, που σχετίζονται με μηχανισμό διασφάλισης επαρκούς ισχύος ή/και με μηχανισμό αποζημίωσης ευελιξίας, ή/και με τη μείωση του ελλείμματος του ειδικού λογαριασμού του άρθρου 143 του ν. 4001/2011, ή/και με τις εκπομπές αερίων ρύπων (CO₂) ή ακόμα και με την χρήση λιγνίτη ως καυσίμου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας), υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60)

ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα της Protergia για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχόμενου της τροποποίησης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επίσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα της Protergia για πλήρη ενημέρωση, ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Κατ' εξαίρεση η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση ή με χωριστό έντυπο, που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Στα πλαίσια της ενημέρωσης του Πελάτη κατά τα προαναφερθέντα, θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόσει μονομερώς την εγγύηση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 5.3 κατωτέρω.

Διευκρινίζεται ότι (α) μεταβολές/προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις (όπως αυτές ορίζονται στη Σύμβαση), οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, και (β) τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή.

4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι κατηγορίες πελατών που εξυπηρετεί ο Προμηθευτής είναι οι ακόλουθες:

Βασικές κατηγορίες
Μικροί Πελάτες
Οικιακοί Πελάτες
Επαγγελματικοί Πελάτες με συμφωνημένη ισχύ παροχής μέχρι 25kVA
Οικιακοί Πελάτες, οι οποίοι ο ίδιος ή πρόσωπο με το οποίο συνοικούν στην Εγκατάσταση έχουν συνάψει και διατηρούν σε ισχύ σύμβαση με την εταιρεία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε.»
Επαγγελματικοί Πελάτες με συμφωνημένη ισχύ παροχής μέχρι 25kVA, οι οποίοι ο ίδιος ή πρόσωπο με το οποίο συστεγάζεται στην Εγκατάσταση έχουν συνάψει και διατηρούν σε ισχύ σύμβαση με την εταιρεία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε.»
Μεγάλοι Πελάτες
Επαγγελματικοί Πελάτες χαμηλής τάσης με ισχύ παροχής από 25kVA έως 250kVA
Επαγγελματικοί Πελάτες μέσης τάσης
Επαγγελματικοί Πελάτες (ανεξαρτήτως τάσης) για περισσότερες από δύο (τρεις+) παροχές

Ειδικές κατηγορίες
Μικροί Πελάτες
Οικιακοί Πελάτες, οι οποίοι έμαθαν για τον Προμηθευτή και τις προσφερόμενες από αυτόν υπηρεσίες μέσω τρίτου (εφεξής το « Τρίτο Μέρος »), ο οποίος: (α) έχει συνάψει και διατηρεί σε ισχύ σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ή σύμβαση παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών με τον πελάτη, ή (β) στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του και για σκοπούς προώθησης αυτών διασφαλίζει για τους αντισυμβαλλομένους/πελάτες του πρόσβαση σε υπηρεσίες ή αγαθά τρίτων (μεταξύ των οποίων και ο Προμηθευτής) με προνομιακούς όρους, ή (γ) είναι πρωτοβάθμιος οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης, δημότης και κάτοικος του οποίου είναι ο πελάτης, εφόσον το Τρίτο Μέρος συνεργάζεται με οποιοδήποτε τρόπο με τον Προμηθευτή για την προώθηση των υπηρεσιών του τελευταίου σε υποψήφιους οικιακούς πελάτες.

Απαιτούμενα δικαιολογητικά για πελάτες Χαμηλής Τάσης:

- Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου, έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού. Σε περίπτωση μόνο έναντι λογαριασμού, ζητείται ο τελευταίος εκκαθαριστικός λογαριασμός . Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου επικυρωμένη από ΚΕΠ, Αστυνομία ή με επίδειξη του πρωτοτύπου

Απαιτούμενα δικαιολογητικά για πελάτες Μέσης Τάσης:

- Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου λογαριασμού
- Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας νόμιμου εκπροσώπου ή διαβατηρίου,
- Καταγγελία σύμβασης προς τον υφιστάμενο πάροχο.

Απαιτούμενα νομιμοποιητικά για εταιρείες ΟΕ, ΕΕ, ΕΠΕ, ΑΕ, ΙΚΕ:

1. **Ο.Ε. και Ε.Ε:** Πιστοποιητικό/-ά από το Γ.Ε.ΜΗ. από το/τα οποίο/-α προκύπτουν α) η καταχώριση της εταιρείας στο Γ.Ε.ΜΗ., β) το εν ισχύ κωδικοποιημένο καταστατικό (εταιρική σύμβαση ή πρότυπο καταστατικό) της εταιρείας, γ) οι εταίροι της εταιρείας και ο/οι νόμιμος/-οι εκπρόσωπος/-οι της εταιρείας, και δ) η μη καταχώριση λύσης ή πτώχευσης της εταιρείας,
2. **Ι.Κ.Ε.:** Πιστοποιητικό/-ά από το Γ.Ε.ΜΗ. από το οποίο/-α προκύπτουν α) η καταχώριση της εταιρείας στο Γ.Ε.ΜΗ., β) το εν ισχύ κωδικοποιημένο καταστατικό του, και γ) οι εταίροι της εταιρείας και ο/οι διαχειριστής/-ές της εταιρείας.
3. **ΕΠΕ:** Πιστοποιητικό/-ά από το Γ.Ε.ΜΗ. από το οποίο να προκύπτουν α) η καταχώριση της ΕΠΕ στο Γ.Ε.ΜΗ., β) η εν ισχύ κωδικοποιημένη εταιρική της σύμβαση (συμβολαιογραφικό έγγραφο ή πρότυπο καταστατικό) και γ) οι διαχειριστές και οι εκπρόσωποι της ΕΠΕ.
4. **ΑΕ:** Πιστοποιητικό/-ά από το Γ.Ε.ΜΗ. από το οποίο να προκύπτει α) το εν ισχύ κωδικοποιημένο καταστατικό της εταιρείας και β) η αναλυτική εκπροσώπηση της εταιρείας.

Τα πιστοποιητικά Γ.Ε.ΜΗ. πρέπει να έχουν ημερομηνία έκδοσης έως και 2 μήνες πριν την ημερομηνία προσκόμισής τους.

Σε περίπτωση που η σύμβαση υπογράφεται από τρίτο πρόσωπο (διαφορετικό από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας), υπό την προϋπόθεση ότι τούτο επιτρέπεται από το καταστατικό της εταιρείας, για τη νομιμοποίηση του υπογράφοντος απαιτείται:

(α) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη νομίμως από τον ή τους εταίρους/ τον ή τους νόμιμους διαχειριστές που εκπροσωπούν την εταιρεία και θεωρημένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) (**ΟΕ, ΕΕ, ΙΚΕ**),

(β) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη νομίμως από τον ή τους νόμιμο/νόμιμους διαχειριστές που εκπροσωπούν την εταιρεία και θεωρημένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) (**ΕΠΕ**),

(γ) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο (στο οποίο η εξουσία θα παρέχεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας για λογαριασμό της εταιρείας) ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας και θεωρημένο ως προς το γνήσιο της υπογραφής του από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) ή ακριβές αντίγραφο πρακτικού Διοικητικού Συμβουλίου με το οποίο εξουσιοδοτείται για την εν λόγω πράξη, υπογραφή κλπ. (**ΑΕ**). Η Protergia διατηρεί το δικαίωμα να αιτηθεί από τον οριζόμενο στο πιστοποιητικό εκπροσώπησης της εταιρείας νόμιμο εκπρόσωπο δήλωση ότι δεν έχει ανακληθεί η εξουσία εκπροσώπησης του εξουσιοδοτούμενου στο ειδικό πρακτικό προσώπου.

Λοιπές Κατηγορίες Πελατών:

(Α) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ (Κ.Ο.Τ.) Α και Β

(1) ΓΕΝΙΚΑ

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει, το σύνολο των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν σε ευπαθείς ομάδες καταναλωτών, διαφορετικό προνομιακό τιμολόγιο, γνωστό ως το κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο (**Κ.Ο.Τ.**).

(2) ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ Α και Β

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

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

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

Αν από την εφαρμογή της έκπτωσης προκύπτει αρνητική χρέωση προμήθειας, ο προμηθευτής εφαρμόζει μηδενική χρέωση και ενημερώνει ΔΕΔΔΗΕ για το ποσό της πραγματικής έκπτωσης (όπου πραγματική έκπτωση=χρέωση προμήθειας οικιακού τιμολογίου) που χορήγησε στους πελάτες του. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι χρεώσεις του ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του προμηθευτή και οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία στους οικιακούς πελάτες, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων που αφορούν στην απαλλαγή των δικαιούχων Κ.Ο.Τ. από μέρος ή το σύνολο ορισμένων κατηγοριών ρυθμιζόμενων χρεώσεων.

Ειδικά οι δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Α (όπως ορίζονται στο κεφάλαιο 4 κατωτέρω) απαλλάσσονται πλήρως και από τις χρεώσεις χρήσης συστήματος και από τις χρεώσεις χρήσης δικτύου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός των ορίων τετραμηνιαίας κατανάλωσης, που προσδιορίζονται στο κεφάλαιο 5 κατωτέρω.

(3) ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ Κ.Ο.Τ.

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

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

(α) για υπέρβαση άνω του 10%, και εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου, δεν εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για το συγκεκριμένο τετράμηνο,

(β) για υπέρβαση άνω του 10%, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου ή για υπέρβαση έως 10% εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για την κατανάλωση εντός των οριζόμενων ορίων και το εκάστοτε ισχύον οικιακό τιμολόγιο της Protergia για την υπερβάλλουσα κατανάλωση με τις κλίμακες της συνολικής κατανάλωσης.

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

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

(α) Αν το άθροισμα της ημερήσιας και της νυκτερινής κατανάλωσης βρίσκεται εντός των ορίων ημερήσιας κατανάλωσης εφαρμόζεται και για τη νυκτερινή κατανάλωση η έκπτωση του Κ.Ο.Τ. και οι απαλλαγές από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις τόσο του Κ.Ο.Τ. όσο και του νυκτερινού τιμολογίου.

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

Για την εφαρμογή της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. επί της νυκτερινής κατανάλωσης, σύμφωνα με τα παραπάνω, ως χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λογίζεται η χρέωση προμήθειας για την κατανάλωση ημέρας της Protergia.

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

(4) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ Α και Β

Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Κ.Ο.Τ. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε μία κατηγορία:

(α) Α' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ - Δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Α:

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

(β) Β' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ - Δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Β:

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

(i) Να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους, με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής, έως τα όρια του παρακάτω πίνακα:

Σύνθεση νοικοκυριού με βάση τους ορισμούς τους άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ. 2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης»	Εισοδηματικό όριο
--	-------------------

Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	9.000 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή Μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	13.500 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	15.750 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	18.000 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	24.750 ευρώ
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	27.000 ευρώ

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

Για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, τα παραπάνω εισοδηματικά όρια αυξάνονται κατά δεκαπέντε χιλιάδες (15.000) ευρώ.

Για κάθε επιπλέον ενήλικο μέλος προστίθεται το ποσό των 4.500 ευρώ και για κάθε επιπλέον ανήλικο μέλος το ποσό των 2.250 ευρώ, μέχρι του συνολικού ορίου των 31.500 ευρώ ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού. Το ανώτατο όριο του παραπάνω εδαφίου αυξάνεται κατά 8.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω και κατά 15.000 ευρώ για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους.

- (ii)** Να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους, με βάση τους ορισμούς τους άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ακίνητη περιουσία, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, με συνολική φορολογητέα αξία, με βάση τον υπολογισμό του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.) που προκύπτει από την τελευταία εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού φόρου, έως το ποσό των 120.000 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, προσαυξανόμενη κατά 15.000 ευρώ για κάθε πρόσθετο μέλος και έως ανώτατο όριο 180.000 ευρώ.
- (iii)** Τα μέλη του νοικοκυριού τους να μην εμπίπτουν στις διατάξεις του φόρου πολυτελείας και να μην δηλώνουν δαπάνες διαβίωσης για αμοιβές πληρωμάτων σκαφών αναψυχής, δίδακτρα σε ιδιωτικά σχολεία και για οικιακούς βοηθούς, οδηγούς αυτοκινήτων, δασκάλους και λοιπό προσωπικό, με βάση τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής.

(5) ΟΡΙΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΙΑΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕ Κ.Ο.Τ. Α ΚΑΙ Κ.Ο.Τ. Β

Τα όρια τετραμηνιαίας (120 ημερών) κατανάλωσης για τιμολόγηση με Κ.Ο.Τ. Α και Κ.Ο.Τ. Β είναι τα παρακάτω:

Σύνθεση νοικοκυριού με βάση τους ορισμούς τους άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ. 2961- 10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των	Όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης
--	--------------------------------

όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Εισόδημα Αλληλεγγύης»	
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	1.400 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	1.600 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	1.700 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	1.800 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	1.900 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	2.000 kWh

Για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω τα παραπάνω όρια κατανάλωσης αυξάνονται κατά 300 kWh.

Για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους, τα παραπάνω όρια κατανάλωσης αυξάνονται κατά 600 kWh.

Για κάθε επιπλέον ενήλικο μέλος προστίθεται κατανάλωση 200 kWh και για κάθε επιπλέον ανήλικο μέλος κατανάλωση 100 kWh, μέχρι του συνολικού ορίου των 2.400 kWh ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού. Το ανώτατο όριο του παραπάνω εδαφίου αυξάνεται κατά 300 kWh για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω και κατά 600 kWh για νοικοκυριό που στη σύνθεση του περιλαμβάνει και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους.

(6) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ Α και Β

(α) Πότε και πώς υποβάλλεται αίτηση για τη χορήγηση Κ.Ο.Τ.;

Οι αιτήσεις για την ένταξη στο Κ.Ο.Τ. υποβάλλονται οποτεδήποτε εντός του έτους, ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου του προγράμματος με τη χρήση των προσωπικών κωδικών πρόσβασης του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Περιβάλλοντος και Ενέργειας που εκδίδεται κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 34 του ν. 3882/2010 (Α' 166) για τον καθορισμό της διαδικασίας υποβολής και ελέγχου στοιχείων που υποβάλλουν οι αιτούντες για την ένταξη τους στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

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

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

Ο αιτών συμπληρώνει υποχρεωτικά στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) και τον αριθμό της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας για την οποία αιτείται την έκπτωση. Όσα στοιχεία είναι διαθέσιμα από τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων εμφανίζονται προσυμπληρωμένα στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης και ο αιτών συμπληρώνει αυτά που λείπουν.

Η ιδιότητα του ατόμου με αναπηρία εξήντα επτά τοις εκατό (67%) και άνω προκύπτει από τους αντίστοιχους κωδικούς του εντύπου Ε1 της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος.

Ειδικά, για νοικοκυριά που στη σύνθεση τους περιλαμβάνουν και άτομο ή άτομα που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης πρέπει επιπλέον να δηλώνεται ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης του ασφαλιστικού φορέα, στον οποίο υπάγεται ο ασθενής, με την οποία πιστοποιείται η ανάγκη κατ' οίκον χρήσης συσκευής μηχανικής υποστήριξης απαραίτητης για τη ζωή του ασθενούς ή ο αριθμός πρωτοκόλλου βεβαίωσης αντίστοιχου περιεχομένου από κρατικό νοσοκομείο, στην περίπτωση που ο ασθενής είναι ανασφάλιστος. Οι δικαιούχοι οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης και όλων των λοιπών σχετικών εγγράφων για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο ΚΟΤ και να τα προσκομίζουν σε περίπτωση σχετικού ελέγχου. Η ύπαρξη και η ακρίβεια του περιεχομένου της βεβαίωσης και η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

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

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

(β) Ποια η διαδικασία χορήγησης Κ.Ο.Τ.;

Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Κ.Ο.Τ. από την επομένη της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του ελέγχου και της αποστολής στον ΔΕΔΔΗΕ από τους αρμόδιους φορείς των στοιχείων του δικαιούχου και ενημέρωσης για το ύψος της έκπτωσης, τα μέγιστα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης που δικαιούται αυτός και για το εάν στη σύνθεση του νοικοκυριού περιλαμβάνεται άτομο που έχει ανάγκη μηχανικής υποστήριξης. Εάν έχει προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ο αιτών ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησης του. Κάθε νοικοκυριό λαμβάνει το Κ.Ο.Τ. για μία μόνο παροχή.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Κ.Ο.Τ. απαιτείται να υποβάλουν εκ νέου αίτηση εντός ενός (1) μηνός από τη λήξη της οριζόμενης από τις κείμενες διατάξεις ή της παραταθείσας με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, οπότε και διενεργείται επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Κ.Ο.Τ. Εφόσον από τη διαδικασία αυτή προκύψει ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης σε άλλη κατηγορία τότε ο δικαιούχος μεταβαίνει αυτόματα σε αυτή. Εάν προκύψει ότι δεν πληρούνται πλέον οι προϋποθέσεις ένταξης σε καμία κατηγορία ή δεν υποβληθεί αίτηση τότε το Κ.Ο.Τ. παύει να ισχύει από την επόμενη ημέρα της λήξης της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου. Υποβολή τροποποιητικής αίτησης για μετάβαση σε ευνοϊκότερο καθεστώς τιμολόγησης λόγω μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί μπορεί να υποβληθεί οποτεδήποτε εντός του έτους.

Σε κάθε περίπτωση ένταξης, μετάβασης σε άλλη κατηγορία ή αλλαγής προμηθευτή δικαιούχου Κ.Ο.Τ. ο ΔΕΔΔΗΕ ενημερώνει το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον δικαιούχο για την ημερομηνία της ένταξης, το ύψος της έκπτωσης, τα μέγιστα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης που δικαιούται αυτός και για το εάν στη σύνθεση του νοικοκυριού περιλαμβάνεται άτομο που έχει ανάγκη μηχανικής υποστήριξης. Σχετική ενημέρωση αποστέλλεται το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών στον προμηθευτή και σε περίπτωση απένταξης δικαιούχου. Ο ΔΕΔΔΗΕ τηρεί μητρώο των πελατών που εντάσσονται στο Κ.Ο.Τ., προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα απολογιστικού ελέγχου των στοιχείων, καθώς και δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου.

(γ) Πώς πραγματοποιείται η τιμολόγηση του Κ.Ο.Τ;

Με την επιφύλαξη της ακόλουθης παραγράφου, η ένταξη στο Κ.Ο.Τ. γίνεται για ένα ολόκληρο έτος, δηλαδή για όλους τους τετραμηνιαίους λογαριασμούς που εκδίδονται το έτος αυτό και για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Ειδικά για τους δικαιούχους που είτε οι ίδιοι, είτε μέλος ή μέλη του νοικοκυριού τους χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, η τιμολόγηση με Κ.Ο.Τ. μέχρι τα όρια της τετραμηνιαίας κατανάλωσης που προβλέπεται στον πίνακα της παραγράφου 5 ανωτέρω, γίνεται ανεξαρτήτως υπέρβασης κατανάλωσης.

Κατά την έκδοση του πρώτου, μετά την αρχική ένταξη δικαιούχου, εκκαθαριστικού λογαριασμού προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, οι καταμετρηθείσες kWh διαιρούνται με τον αριθμό των ημερών κατανάλωσης και η τιμολόγηση με Κ.Ο.Τ. εφαρμόζεται στις kWh που υπολογίζονται σύμφωνα με το γινόμενο της μέσης ημερήσιας κατανάλωσης κατά τα παραπάνω επί τον αριθμό των ημερών ένταξης. Ο ίδιος επιμερισμός τιμολόγησης εφαρμόζεται και σε περιπτώσεις απένταξης ή μετάβασης δικαιούχου από την κατηγορία Κ.Ο.Τ. Α στην κατηγορία Κ.Ο.Τ. Β και αντίστροφα.

(7) Κ.Ο.Τ. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΙΩΡΟΥΜΕΝΩΝ ΣΩΜΑΤΙΔΙΩΝ (ΑΣ10) ΑΠΟ ΕΣΤΙΕΣ ΚΑΥΣΗΣ

Σε περίπτωση έκδοσης ανακοίνωσης κήρυξης εφαρμογής βραχυπρόθεσμων μέτρων μείωσης των εκπομπών αιωρούμενων σωματιδίων (ΑΣ10) από εστίες καύσης – και συγκεκριμένα έκδοσης σύστασης για διακοπή της χρήσης τζακιών, θερμαστών στερεών καυσίμων και θερμαστών βιομάζας – από τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας για το χωρικό πεδίο της Περιφέρειας Αττικής ή τον αρμόδιο Περιφερειάρχη για το χωρικό πεδίο των λοιπών Περιφερειών της χώρας, ισχύουν τα κάτωθι για τους δικαιούχους του Κ.Ο.Τ. που κατοικούν στο χωρικό πεδίο εφαρμογής των προηγούμενων μέτρων και για το τετράμηνο εντός του οποίου έλαβε χώρα η εφαρμογή των εν λόγω μέτρων:

Για διπλάσιο αριθμό ημερών σε σχέση με τις ημέρες εφαρμογής των ανωτέρω βραχυπρόθεσμων μέτρων η χρέωση της κατανάλωσης ενέργειας όσον αφορά στο ανταγωνιστικό σκέλος του Κ.Ο.Τ. είναι μηδενική.

Τα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης όπως ορίζονται ανωτέρω, διευρύνονται σύμφωνα με τον τύπο:

$\Delta.Ο.Τ.Κ.ι = Ο.Τ.Κ.ι * (1 + 2 * A.H.E.M./120)$ όπου

$\Delta.Ο.Τ.Κ.ι$: Διευρυμένα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης για κάθε κατηγορία δικαιούχων

$Ο.Τ.Κ.ι$: Υφιστάμενα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης για κάθε κατηγορία δικαιούχων

$A.H.E.M.$: Αριθμός ημερών εφαρμογής μέτρων

(B) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**(1) ΓΕΝΙΚΑ**

Σύμφωνα με το άρθρο 58Α του νόμου 4001/2011, όπως ισχύει, σε συνδυασμό με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/23824/23.12.2013 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β 3274/2013), και όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει με την υπ' αριθ. ΑΠΕΗΛ/Γ/Φ1.21/441/οικ.23609/23.12.2014 απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β' 3545/30.12.2014), το σύνολο των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν τιμολόγιο υπηρεσιών αλληλεγγύης (εφεξής «Τ.Υ.Α.»), το οποίο εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα, εκκλησιαστικά – φιλανθρωπικά ιδρύματα και ειδικά πιστοποιημένους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Ως τιμές του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι εκάστοτε ισχύουσες τιμές του Προμηθευτή με τις οποίες τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος του Τ.Υ.Α. για τη χρέωση της ημερήσιας κατανάλωσης και ως το όριο που καθορίζεται παρακάτω, μειωμένες κατά το ποσοστό ανά κλιμάκιο κατανάλωσης όπως αυτά αναφέρονται στην παράγραφο 2 κατωτέρω και εφαρμόζονται για όλες τις κατηγορίες των δικαιούχων του Τ.Υ.Α. Κατά τα λοιπά εφαρμόζεται το ισχύον ανά δικαιούχο τιμολόγιο της Protergia.

Το Τ.Υ.Α. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης (κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης) που προβλέπονται ως κατωτέρω, ανεξαρτήτως κατηγορίας του

δικαιούχου εφόσον η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αφορά σε κάλυψη αναγκών του δικαιούχου για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας.

(2) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ

Η ένταξη στο Τ.Υ.Α. γίνεται για ένα ολόκληρο ημερολογιακό έτος και εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης (κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης) που προβλέπονται ως κατωτέρω, ανεξαρτήτως κατηγορίας δικαιούχου.

Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε μια κατηγορία:

α) Α` κατηγορία:

Είναι ειδικά πιστοποιημένοι, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

β) Β` κατηγορία

Είναι εκκλησιαστικά ιδρύματα τα οποία παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου).

γ) Γ` κατηγορία

Είναι νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα που εποπτεύονται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας.

δ) Δ` κατηγορία

Δομές κοινωνικής αλληλεγγύης που έχουν δημιουργήσει πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια)

Όρια κατανάλωσης (κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης) ανεξαρτήτως κατηγορίας δικαιούχου

1. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως 1200 kWh, παρέχεται 70% έκπτωση επί της τιμής του ισχύοντος τιμολογίου της Protergia με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος,
2. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 1201 έως 5000 kWh, το 70% της κατανάλωσης λαμβάνει έκπτωση 70%, ήτοι από 1201 έως 5000 kWh παρέχεται συνολικά 49% έκπτωση επί του ισχύοντος τιμολογίου της Protergia (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος,
3. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 5001 έως 10.000 kWh, το 50% της κατανάλωσης λαμβάνει έκπτωση 70%, ήτοι από 5001 έως 10.000 kWh παρέχεται συνολικά 35% έκπτωση επί του ισχύοντος τιμολογίου της Protergia (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.

Για κατανάλωση από 10.001 kWh και άνω, δεν παρέχεται έκπτωση, ήτοι εφαρμόζεται η ισχύουσα τιμή του τιμολογίου της Protergia με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.

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

(3) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Τ.Υ.Α.

Η ένταξη των δικαιούχων Τ.Υ.Α. γίνεται μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου που περιγράφεται στην παρούσα παράγραφο.

Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, απευθείας ή μέσω του Προμηθευτή, στην ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ ή του Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών. Για την υποβολή της αίτησης απαιτείται η δήλωση της επωνυμίας του αιτούντος. Με την αίτηση ο αιτών παρέχει εξουσιοδότηση για αναζήτηση των στοιχείων που δηλώνονται από τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας) που πιστοποιούν την ένταξη στην κατηγορία δικαιούχου. Η συγκατάθεση

για τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων αυτών λογίζεται ότι δίνεται με την ως άνω ηλεκτρονική αίτηση του αιτούντος.

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

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

Σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης.

Επανελέγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Τ.Υ.Α., για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό, διενεργείται από τον ΔΕΔΔΗΕ ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους. Εφόσον από τη διενέργεια του ελέγχου αυτού προκύπτει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης ορισμένου δικαιούχου για το επόμενο ημερολογιακό έτος, το Τ.Υ.Α. παύει να ισχύει για τον δικαιούχο αυτόν.

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

(4) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Οι αιτήσεις για την υπαγωγή στο Τ.Υ.Α. υποβάλλονται σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παράγραφο 3 ανωτέρω και διαβιβάζονται στους διαχειριστές του δικτύου, για έλεγχο πληρότητας των προϋποθέσεων υπαγωγής στο Τ.Υ.Α., σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας.

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

α. Επωνυμία του Φορέα

β. Στοιχεία λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος στην επωνυμία του φορέα, και αποκλειστικά για κτίρια όπου παρέχονται υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 2 ανωτέρω, ανά κατηγορία δικαιούχου.

Ένα (1) μήνα το αργότερο μετά την υποβολή των αιτήσεων διαβιβάζονται από τους διαχειριστές του δικτύου στη Γενική Γραμματεία Πρόνοιας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας για διασταύρωση και επιβεβαίωση σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, τα στοιχεία που σχετίζονται με τις προϋποθέσεις ένταξης στις κατηγορίες δικαιούχων του άρθρου 2 της παρούσας.

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

Ειδικά για τις κατηγορίες Β' και Δ' της παραγράφου 2 ανωτέρω της παρούσας, για την πρώτη εφαρμογή του Τ.Υ.Α., δεν απαιτείται η ανωτέρω περιγραφόμενη διαδικασία διασταύρωσης. Οι φορείς των κατηγοριών αυτών οφείλουν όπως υποβάλουν, σε διάστημα έξι (6) μηνών από την έναρξη ισχύος της παρούσας:

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

B. για τους φορείς της κατηγορίας Δ', βεβαίωση της Περιφέρειας ή πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, σύμφωνα με την οποία, ο φορέας πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης, ήτοι αποτελεί δομή κοινωνικής αλληλεγγύης πρωτοβάθμιου ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια).

Εφόσον, κατά τον πρώτο έλεγχο Δεκεμβρίου 2014, που διενεργείται από τον ΔΕΔΔΗΕ ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, για τους φορείς των κατηγοριών Β' και Δ' ανωτέρω, διαπιστωθεί ότι για κάποιους δικαιούχους δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης στις σχετικές κατηγορίες, οι εν λόγω δικαιούχοι θεωρούνται ότι ουδέποτε υπάχθηκαν στο μητρώο Τ.Υ.Α.

(5) ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΙΜΩΝ Τ.Υ.Α.

Οι τιμές του παρακάτω πίνακα ισχύουν για τη χρέωση ενέργειας της ημερήσιας κατανάλωσης και έως το όριο που καθορίζεται ανά κατηγορία δικαιούχου, σύμφωνα με την παράγραφο 2 ανωτέρω.

Τιμολόγιο ΤΥΑ – Ανταγωνιστικές χρεώσεις	
Τετραμηνιαία Κατανάλωση	Ποσοστό έκπτωσης (%) επί του εκάστοτε –ανά τιμολογίου της Protergia
Από 0 έως 1000kWh για τις κατηγορίες Γ' και Δ' και από 0 έως 1200kWh για τις κατηγορίες Α' και Β'	70%

(Γ) ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ - ΕΝΝΟΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.121/οικ.12112/20.06.2013 απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, καθορίστηκαν τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός πελάτη στην έννοια των «ευάλωτων πελατών» (εφεξής ο «**Ευάλωτος Πελάτης**»).

Ευάλωτοι Πελάτες εννοούνται οι οικιακοί πελάτες, και αποκλειστικά σε σχέση με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας τους, **εφ' όσον** εντάσσονται σε μία από τις κάτωθι κατηγορίες και εφ' όσον η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωσή τους δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για την αντίστοιχη κατηγορία:

(α) Πελάτες που έχουν ετήσιο συνολικό φορολογούμενο (πραγματικό ή τεκμαρτό) οικογενειακό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το ποσό των 12.000€, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου ο πελάτης 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.

Το ανώτατο όριο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας είναι 1.500 kWh.

(β) Πελάτες με τρία (3) προστατευόμενα τέκνα (όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική τους δήλωση κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος) και έχουν ετήσιο συνολικό φορολογούμενο (πραγματικό ή τεκμαρτό) οικογενειακό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το ποσό των 23.500€ χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.

Το ανώτατο όριο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας είναι 1.700 kWh.

(γ) Πελάτες που είναι άνεργοι την 30^η Νοεμβρίου του προηγούμενου του έτους ένταξης, για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών, με ετήσιο συνολικό φορολογούμενο (πραγματικό

ή τεκμαρτό) οικογενειακό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το ποσό των 12.000€, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος προσαυξανόμενο κατά 50% 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. Στο παραπάνω φορολογούμενο εισόδημα δε λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του ανέργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του πελάτη και αφορά την περίοδο που προηγήθηκε της περιόδου ανεργίας του.

Το ανώτατο όριο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας είναι 1.500 kWh.

(δ) Πελάτες με αναπηρία 67% και άνω ή πελάτες που τους βαρύνουν προστατευόμενα μέλη με αναπηρία 67% και άνω, όπως προκύπτει από την εκκαθαρισμένη φορολογική τους δήλωση κατά του προηγούμενου του έτους ένταξης έτος, και έχουν ετήσιο συνολικό φορολογούμενο (πραγματικό ή τεκμαρτό) οικογενειακό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το ποσό των 23.500€, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.

Το ανώτατο όριο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης ημέρας είναι 1.700 kWh.

(ε) Πελάτες που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή τους ή άτομα που τα βαρύνουν προστατευόμενα μέλη που έχουν ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, και έχουν ετήσιο συνολικό φορολογούμενο (πραγματικό ή τεκμαρτό) οικογενειακό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο της ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από το ποσό των 30.000€, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος.

(στ) 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 και επιπροσθέτως το ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο (πραγματικό ή τεκμαρτό) εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, είναι μικρότερο από 25.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου οι εν λόγω πελάτες κατοικούν μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους.

Το ανώτατο όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 2.000 kWh.

(ζ) Πελάτες, οι οποίοι έχουν άνω των τριών προστατευόμενων τέκνων, με ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, εκκαθαρισμένο κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, μικρότερο από 26.500 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 50% στις περιπτώσεις όπου οι εν λόγω Πελάτες κατοικούν μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό προσαυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα πέμπτο και έκτο προστατευόμενα τέκνα του πελάτη και κατά 1.500 ευρώ για κάθε ένα προστατευόμενο τέκνο πλέον του έκτου.

Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 2.500 kWh.

Σε περίπτωση που:

(α) η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση Ευάλωτου Πελάτη για συγκεκριμένο τετράμηνο υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης, και ταυτόχρονα

(β) η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία Ευάλωτου Πελάτη κατά τα ανωτέρω,

ο Ευάλωτος Πελάτης δε δικαιούται για το συγκεκριμένο τετράμηνο τα προνόμια που αναφέρονται κατωτέρω.

(2) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΥΑΛΩΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Πελάτες οι οποίοι πληρούν τα κριτήρια που αναφέρονται υπό (B) (1) ανωτέρω, δικαιούνται να ενταχθούν στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών που τηρείται από τον ΔΕΔΔΗΕ. Η ένταξη πραγματοποιείται κατόπιν αίτησης του πελάτη.

Αιτήσεις για ένταξη στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, κάθε ημερολογιακό έτος υποβάλλεται κατά το χρονικό διάστημα από την 1η Οκτωβρίου έως τη 15η Δεκεμβρίου κάθε έτους για ένταξη που θα

πραγματοποιηθεί την 1η Ιανουαρίου του επόμενου ημερολογιακού έτους. Πελάτες, οι οποίοι έχουν ήδη ενταχθεί στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, εντάσσονται αυτόματα στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, χωρίς να απαιτείται υποβολή σχετικής αίτησως εκ μέρους τους.

Αιτήσεις μπορούν να υποβάλλονται και μετά την παρέλευση του παραπάνω χρονικού διαστήματος, η ένταξη όμως αυτών που πληρούν τα κριτήρια, γίνεται για το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα του ημερολογιακού έτους ένταξης μετά και την ολοκλήρωση του ελέγχου των στοιχείων. Ειδικά για αυτούς που υπάγονται στην κατηγορία γ' ανωτέρω (άνεργοι), στην περίπτωση υποβολής της αίτησης μετά την παρέλευση του παραπάνω χρονικού διαστήματος, πρέπει να έχουν συμπληρώσει έξι (6) συνεχείς μήνες ανεργίας την τελευταία εργάσιμη μέρα του προηγούμενου της υποβολής της αίτησης μήνα και να πληρούν τα λοιπά κριτήρια.

Όσοι έχουν ενταχθεί στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών δεν απαιτείται να υποβάλουν αίτηση για το επόμενο έτος, με εξαίρεση τους δικαιούχους της περίπτωσης ε' (Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης). Σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης.

Επανελέγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό, διενεργείται από τον ΔΕΔΔΗΕ, το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους. Εφόσον από τη διενέργεια του ελέγχου αυτού προκύπτει ότι δεν πληρούνται τις προϋποθέσεις ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών για το επόμενο ημερολογιακό έτος, αυτοί απεντάσσονται από αυτό.

Ο Ευάλωτος Πελάτης πρέπει να έχει λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος στο όνομά του. Σε περίπτωση που ο μετρητής δεν αντιστοιχεί στον Ευάλωτο Πελάτη, πρέπει πριν την υποβολή της αίτησης για την ένταξη του στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, αυτός να προχωρήσει στις απαιτούμενες κάθε φορά διαδικασίες, ώστε ο λογαριασμός να εκδίδεται στο όνομά του, στη διεύθυνση της κύριας κατοικίας του. Ο ΔΕΔΔΗΕ ελέγχει ότι κάθε Ευάλωτος Πελάτης καταχωρείται στο Μητρώο για μία μόνο παροχή.

Ο έλεγχος πραγματοποιείται από τον ΔΕΔΔΗΕ. Ειδικότερα, με την υποβολή της αίτησης, ο πελάτης παρέχει εξουσιοδότηση για την αναζήτηση των στοιχείων του από τους αρμόδιους φορείς (Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών και Ο.Α.Ε.Δ.) που πιστοποιούν ότι ο αιτών πελάτης πληροί τα κριτήρια και δικαιούται να ενταχθεί σε μία από τις κατηγορίες που αναφέρονται υπό (Β) (1) ανωτέρω. Αφού εξεταστούν τα σχετικά στοιχεία, ο αιτών εντάσσεται στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών και ενημερώνεται σχετικά από το ΔΕΔΔΗΕ αυτός και ο Προμηθευτής. Εάν προκύψει από τον έλεγχο ότι ο αιτών δεν πληρεί τα κριτήρια, τότε ενημερώνεται από το ΔΕΔΔΗΕ για τους λόγους απόρριψης της αίτησής του.

(3) ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

(α) Για όλες τις κατηγορίες δικαιούχων ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών κατά την υποβολή της αίτησης απαιτείται:

- (i) Τα στοιχεία αστυνομικής ταυτότητας και ΑΦΜ (και του/της συζύγου εφόσον είναι έγγαμοι),
- (ii) Στοιχεία λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος.

(β) Για άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης απαιτούνται επιπλέον των ανωτέρω:

- (i) ο αριθμός ΑΜΚΑ,
- (ii) η επωνυμία του ασφαλιστικού τους φορέα,
- (iii) 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,

(iv) δήλωση ότι έχουν στην κατοχή τους την ανωτέρω υπό (iii) βεβαίωση.

Τα άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών 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.

- (γ) Για άτομα που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους απαιτούνται επιπλέον των ανωτέρω:
- (i) ο αριθμός ΑΜΚΑ αυτών και όλων των συνοικούντων με αυτούς,
 - (ii) δήλωση ότι δε συνοικούν με άλλο πρόσωπο που δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.

(4) ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε σχέση με τη διαδικασία σύναψης και τη λειτουργία της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη που έχει ενταχθεί στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, ο Ευάλωτος Πελάτης θα απολαμβάνει τα παρακάτω προνόμια:

(α) Προθεσμία εξόφλησης λογαριασμού

Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού Ευάλωτου Πελάτη ανέρχεται σε σαράντα (40) ημέρες (αντί για προθεσμία είκοσι (20) ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες),

(β) Δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης λογαριασμών ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες δικαιούνται να αιτούνται την τμηματική και άτοκη εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης καθώς και οφειλών παλαιότερων λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του ευάλωτου πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

(γ) Καταγγελία σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

- (i) Σε περίπτωση παράβασης από τον ευάλωτο πελάτη όρων της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών (αντί για προθεσμία 30 ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες), για την άρση της παράβασης.
- (ii) Ο Προμηθευτής δε δικαιούται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας Ευάλωτου Πελάτη, λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.
- (iii) Ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες που οι ίδιοι ή πρόσωπο/α της οικογένειάς τους που συνοικεί/ούν μαζί τους χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και για τους Ευάλωτους Πελάτες με αναπηρία, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη σχετική σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μόνο στην περίπτωση που ο πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον πελάτη: α) για τη δυνατότητα του πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεσή της να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο ως άνω Ευάλωτος Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή είναι άτομο με αναπηρία, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της καθολικής υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

(δ) Εξυπηρέτηση ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την Protergia στο τηλέφωνο 18311, για να ενημερώνονται για ειδικούς τρόπους επικοινωνίας και εξυπηρέτησής τους, ανάλογα με τις ειδικότερες ανάγκες τους.

(Δ) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ**(1) ΓΕΝΙΚΑ**

Σύμφωνα με το άρθρο 26 του νόμου 4513/2018, όπως ισχύει, σε συνδυασμό με την υπ' αριθ. ΥΠΕΝ/ΥΠΡΓ/26359/4101 κοινή υπουργική απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β 1936/2018), όπως εκάστοτε ισχύει, το σύνολο των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν ενίσχυση λόγω περιβαλλοντικής επιβάρυνσης από λιγνιτική δραστηριότητα ως έκπτωση στους λογαριασμούς των οικιακών πελατών εντός των διοικητικών ορίων της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας και του Δήμου Μεγαλόπολης της Περιφερειακής Ενότητας Αρκαδίας (εφεξής «**Περιβαλλοντικό Οικιακό Τιμολόγιο**»).

Η ενίσχυση λόγω περιβαλλοντικής επιβάρυνσης από λιγνιτική δραστηριότητα ορίζεται, αρχής γενομένης από το έτος 2018, στο ποσό των σαράντα δύο (42) ευρώ (€) ανά Μεγαβατώρα (MWh) επί της τιμολογητέας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

Με σκοπό τη χορήγηση της ενίσχυσης συστάθηκε ειδικός λογαριασμός παροχής ενίσχυσης λόγω περιβαλλοντικής επιβάρυνσης με διαχειριστή τον ΔΑΠΕΕΠ, στον οποίον μεταφέρεται το ποσό από τον κρατικό προϋπολογισμό.

(2) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ

Δικαιούχοι της ενίσχυσης είναι οι οικιακοί καταναλωτές εντός των διοικητικών ορίων της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας και του Δήμου Μεγαλόπολης της Περιφερειακής Ενότητας Αρκαδίας με τετραμηνιαία κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μέχρι 2400 kWh. Σε περίπτωση που η τετραμηνιαία κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας είναι μεγαλύτερη του ορίου των 2400 kWh, η ενίσχυση δίνεται μέχρι του ορίου αυτού.

Από την έκπτωση της παρούσας κοινής υπουργικής απόφασης εξαιρούνται:

- i. οι δικαιούχοι Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (Κ.Ο.Τ), εκτός και εάν σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του άρθρου 1 της υπ' αριθμ. Δ5-ΗΛ/Β'/Φ29/16027/6.8.2010 απόφασης «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου» (Β'1403) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, δεν εφαρμοστεί καθόλου η έκπτωση του Κ.Ο.Τ για το συγκεκριμένο τετράμηνο.
- ii. οι δικαιούχοι του Ειδικού Τιμολογίου Οικιακής Χρήσεως για τις Πολύτεχνες Οικογένειες,
- iii. οι δικαιούχοι ειδικού τιμολογίου κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με τον ΚΚΠ ΔΕΗ Α.Ε. και τα οριζόμενα στην υπ' αριθμ. 127/1990 ΠΥΣ,
- iv. οι ενταγμένοι αυτοπαραγωγοί σε πρόγραμμα ενεργειακού συμψηφισμού ή εικονικού ενεργειακού συμψηφισμού, σύμφωνα με το άρθρο 14Α του ν. 3468/2006, όπως ισχύει, και
- v. οι ωφελούμενοι από πρόγραμμα εικονικού ενεργειακού συμψηφισμού σύμφωνα με την παράγραφο 10 του άρθρου 11 του ν. 4513/2018, όπως ισχύει.

(3) ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ

Με την επιφύλαξη του ορίου κατανάλωσης της παραγράφου 2 ανωτέρω, η ενίσχυση υπολογίζεται για κάθε δικαιούχο με βάση τα στοιχεία της καταμετρηθείσας κατανάλωσης ενέργειας, ως το γινόμενο της καταμετρηθείσας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας επί του ποσού της μοναδιαίας ενίσχυσης.

(4) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΦΟΡΕΩΝ

Η έκπτωση χορηγείται στον πρώτο λογαριασμό που εκδίδεται για κάθε δικαιούχο της ενίσχυσης μετά την αποστολή στοιχείων καταμέτρησης από τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) στον Προμηθευτή.

Αναφορικά με τη διαδικασία απόδοσης της ενίσχυσης και τις αρμοδιότητες των φορέων ισχύουν τα κάτωθι:

(α) Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προσδιορίζει τους δικαιούχους της παραγράφου 2 ανωτέρω, αναρτά, και επικαιροποιεί, όταν αυτό είναι αναγκαίο, στην ιστοσελίδα της πίνακα με τους αντίστοιχους αριθμούς

παροχής των δικαιούχων οικιακών καταναλωτών. Ο πίνακας αποστέλλεται, σε ηλεκτρονική μορφή, στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας και στον Προμηθευτή.

(β) Υποβολή ενστάσεων από δικαιούχους που δεν έχουν συμπεριληφθεί στον ανωτέρω πίνακα είναι δυνατή αποκλειστικά μέσω των Δήμων στους οποίους ανήκουν. Οι Δήμοι εξετάζουν τις ενστάσεις και ενημερώνουν το ΥΠΕΝ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τα αποτελέσματα της εξέτασης των ενστάσεων. Σε περίπτωση αποδοχής της ένστασης από τον οικείο Δήμο, η περίοδος έναρξης υπολογισμού και απόδοσης της ενίσχυσης άρχεται από την ημέρα αποστολής του αποτελέσματος της ένστασης από τον Δήμο στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

(γ) Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. επικαιροποιεί, όταν απαιτείται, τον πίνακα σύμφωνα με το υπό (α) ανωτέρω και τον αποστέλλει εκ νέου, σε ηλεκτρονική μορφή, στο ΥΠΕΝ και στον Προμηθευτή.

(δ) Η χορήγηση της ενίσχυσης στους δικαιούχους γίνεται από τον Προμηθευτή. Για τον σκοπό αυτό ο Προμηθευτής καταχωρεί στον λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος του δικαιούχου σχετική πιστωτική εγγραφή, με την ένδειξη «Περιβαλλοντική Έκπτωση Λιγνιτικής Περιοχής» καθώς και ένδειξη με τον τρόπο υπολογισμού του ποσού αυτού.

(ε) Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει στον υπολογισμό του ποσού της ενίσχυσης και γνωστοποιεί τις πρώτες δέκα (10) ημέρες εκάστου μήνα τις καταναλώσεις και τα ποσά προς πίστωση, που αντιστοιχούν στις παροχές δικαιούχων της ενίσχυσης που καταμετρήθηκαν κατά τον προηγούμενο της γνωστοποίησης μήνα, στον Προμηθευτή.

(στ) Μετά την παραπάνω ενημέρωση ο Προμηθευτής έχει προθεσμία δύο (2) εργάσιμων ημερών για υποβολή τυχόν ενστάσεων στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τις καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας και τα ποσά προς πίστωση που έλαβαν από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. εξετάζει τις υποβληθείσες ενστάσεις και οριστικοποιεί τα ποσά, τα οποία αποστέλλονται στον ΔΑΠΕΕΠ.

(ζ) Το ποσό της ενίσχυσης αποδίδεται από τον ΔΑΠΕΕΠ, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή της από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., στον Προμηθευτή.

(η) Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει το ΥΠΕΝ, τον ΔΑΠΕΕΠ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την έναρξη της διαδικασίας απόδοσης των ποσών στους δικαιούχους, να αποστέλλει, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα κάθε έτους σε όλους τους παραπάνω φορείς κατάλογο με τα ποσά που πιστώθηκαν στους δικαιούχους τελικούς καταναλωτές κατά τη διάρκεια του τρέχοντος έτους και να αποστέλλει, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, σε όλους τους παραπάνω φορείς εντός του μηνός Απριλίου κάθε έτους τον τελικό κατάλογο με τα ποσά που πιστώθηκαν και αφορούν τις καταμετρηθείσες καταναλώσεις του προηγούμενου έτους. Ο Προμηθευτής διαθέτει τα στοιχεία αυτών των λογαριασμών (ποσό ανά παροχή δικαιούχου οικιακού καταναλωτή), σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, εφόσον αυτά ζητηθούν από το ΥΠΕΝ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

(θ) Ο ΔΑΠΕΕΠ γνωστοποιεί μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα του έτους, στο ΥΠΕΝ και στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. τα ποσά που πιστώθηκαν στον Προμηθευτή κατά την διάρκεια του τρέχοντος έτους καθώς και εντός του μηνός Απριλίου κάθε έτους τα τελικά ποσά που πιστώθηκαν και αφορούν τις καταμετρηθείσες καταναλώσεις του προηγούμενου έτους.

(ι) Αρμόδια Διεύθυνση του ΥΠΕΝ για την εφαρμογή του Περιβαλλοντικού Οικιακού Τιμολογίου είναι η Διεύθυνση Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η Διεύθυνση Ηλεκτρικής Ενέργειας ενημερώνει την Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του ΥΠΕΝ για τα αποτελέσματα εφαρμογής της παρούσας, την κατάσταση του ειδικού λογαριασμού της παραγράφου 1 ανωτέρω και τυχόν αποκλίσεις που παρατηρούνται μεταξύ των στοιχείων που αποστέλλει ο ΔΑΠΕΕΠ και ο Προμηθευτής σχετικά με τον μέτρο αυτό.

5. ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5.1 Τα προϊόντα της Protergia



ΟΙΚΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ



Το Protergia Οικιακό απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και το Protergia Οικιακό N σε οικιακούς πελάτες, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος μέσα στην ημέρα.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/4μήνα) Μονοφασική Παροχή	Πάγιο (€/4μήνα) Τριφασική Παροχή	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας (€/kWh)
Protergia Οικιακό (0 – 2000 kWh/4μηνο)	1,69	5,32	0,11028	-
Protergia Οικιακό (> 2000 kWh/4μηνο)	1,69	5,32	0,11274	-
Protergia Οικιακό N (0 – 2000 kWh/4μηνο)	3,91	7,54	0,11028	0,07897
Protergia Οικιακό N (>2000 kWh/4μηνο)	3,91	7,54	0,11274	0,07897

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του 4μήνου, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου καθώς και οι κλίμακες κατανάλωσης θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/120).

Εκπτώτικη πολιτική εμπροθέσμων: Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση του επόμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού, θα παρέχεται έκπτωση 10% επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω) στον επόμενο εκκαθαριστικό λογαριασμό (εκτός αν ο εκκαθαριστικός αυτός είναι ο πρώτος λογαριασμός που λαμβάνει ο πελάτης) για τα τιμολόγια Protergia Οικιακό και Protergia Οικιακό N. Η παροχή της ανωτέρω έκπτωσης θα ισχύει για τους πρώτους έξι (6) μήνες

από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία ένταξης του Πελάτη στο τιμολόγιο «Protergia Οικιακό/Οικιακό Ν», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, δικαιούμενου του Προμηθευτή, κατά την απόλυτη διακριτική του ευχέρεια, να παρατείνει, για όσο χρονικό διάστημα επιθυμεί, την παροχή της ανωτέρω έκπτωσης.

Πλέον της ανωτέρω εκπωτικής πολιτικής, ο Προμηθευτής θα παρέχει στους οικιακούς πελάτες της τυχόν νομοθετικά προβλεπόμενες εκπτώσεις επί των ανταγωνιστικών της χρεώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (ενδεικτικά αναφερόμενης της υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ29/οικ.238/03.01.2014 (ΦΕΚ Β' 5/2014) κοινής υπουργικής απόφασης).

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπωτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Κλίμακα σε kWh (για κατανάλωση 120 ημερών)	Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA* ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0 - 1600	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,05000	0,01700
>2001						0,08500	0,01700
ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΑΣ							
0 - 1600	0,00	0,00	0,00007	0,00	0,0000	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,01500	0,01700
>2001						0,03000	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%



Το Protergia Οικιακό Σταθερό απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και το Protergia Οικιακό N Σταθερό σε οικιακούς πελάτες, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος μέσα στην ημέρα.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο* (€/μήνα)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας (€/kWh)
Protergia Οικιακό Σταθερό	10,00	0,500	-
Protergia Οικιακό N Σταθερό	10,00	0,500	0,500

*Η χρέωση παγίου αφορά όλους τους τύπους παροχής. Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του 1 μήνα, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/30).

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης.

* Στα πλαίσια εκπτώτικων ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ειδικά για την προωθητική «Protergia Οικιακό/ Οικιακό N – Σταθερό 30%» ισχύουν τα παρακάτω:

1. Βασικά Χαρακτηριστικά & Εκπρωτική πολιτική εμπροθέσμων: Καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης: 1.1 για πελάτες που έχουν επιλέξει τιμολόγιο με ενιαία χρέωση για ενέργεια ημέρας και νύχτας (Protergia Οικιακό Σταθερό), θα παρέχεται έκπτωση 30% επί της χρέωσης ενέργειας των Χρεώσεων Προμήθειας αναλογικά στον αντίστοιχο εκκαθαριστικό λογαριασμό, σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση κάθε εκκαθαριστικού λογαριασμού και 1.2 για πελάτες που έχουν επιλέξει τιμολόγιο με διακριτή χρέωση για την ενέργεια ημέρας και νύχτας (Protergia Οικιακό N Σταθερό), θα παρέχεται έκπτωση 30% επί της χρέωσης ημερήσιας ενέργειας των Χρεώσεων Προμήθειας και έκπτωση 30% επί της χρέωσης ενέργειας νύχτας των Χρεώσεων Προμήθειας αναλογικά στον αντίστοιχο εκκαθαριστικό λογαριασμό, σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση κάθε εκκαθαριστικού λογαριασμού, έκαστο εκ των ανωτέρω τιμολογίων εφεξής το τιμολόγιο «Προωθητική Ενέργεια Protergia Οικιακό/Οικιακό N – Σταθερό 30%».

2. Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: 2.1 Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα (1) έτος και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο «Protergia Οικιακό/Οικιακό N Σταθερό» καθώς και οι δημοσιευμένοι Γενικοί Όροι και οι Ειδικοί Όροι, που σχετίζονται με το τιμολόγιο αυτό. **2.2** Σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από:

(i) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (ii) την ημερομηνία ένταξης του Πελάτη στην τιμολόγιο «Προωθητική Ενέργεια Protergia Οικιακό/Οικιακό Ν Σταθερό 30%», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασής του από τον Προμηθευτή, με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο από και με την εν λόγω καταγγελία της Σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

ΠΙΝΑΚΑΣ

Μήνες παραμονής στο τιμολόγιο «Protergia Οικιακό/Οικιακό Ν Σταθερό 30%»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	90						70					

Πλέον των εκπαιδευτικών πολιτικών του τιμολογίου, ο Προμηθευτής θα παρέχει στους οικιακούς πελάτες της τυχόν νομοθετικά προβλεπόμενες εκπτώσεις επί των ανταγωνιστικών της χρεώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (ενδεικτικά αναφερόμενης της υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ29/οικ.238/03.01.2014 (ΦΕΚ Β' 5/2014) κοινής υπουργικής απόφασης).

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Κλίμακα σε kWh (για κατανάλωση 120 ημερών)	Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA* ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0 - 1600	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,05000	0,01700
>2001						0,08500	0,01700
ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΑΣ							
0 - 1600	0,00	0,00	0,00007	0,00	0,0000	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,01500	0,01700
>2001						0,03000	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%



Το Protergia Οικιακό Benefit απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, οι οποίοι έχουν εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και γνώρισαν τον Προμηθευτή και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του μέσω τρίτου προσώπου (εφεξής το «Τρίτο Μέρος»), το οποίο: (α) έχει συνάψει και διατηρεί σε ισχύ σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών με τον πελάτη ή (β) στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του και για σκοπούς προώθησης αυτών διασφαλίζει για τους αντισυμβαλλομένους /πελάτες του πρόσβαση σε υπηρεσίες ή αγαθά τρίτων (μεταξύ των οποίων και ο Προμηθευτής) με προνομιακούς όρους, ή (γ) είναι πρωτοβάθμιος οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης, δημότης του οποίου είναι ο πελάτης, εφόσον το Τρίτο Μέρος συνεργάζεται με οποιοδήποτε τρόπο με τον Προμηθευτή για την προώθηση των υπηρεσιών του τελευταίου σε υποψήφιους οικιακούς πελάτες. Το Protergia Οικιακό N Benefit απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες οι οποίοι έχουν εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA, με διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος μέσα στην ημέρα και γνώρισαν τον Προμηθευτή και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του μέσω Τρίτου Μέρους, το οποίο συνεργάζεται με οποιοδήποτε τρόπο με τον Προμηθευτή για την προώθηση των υπηρεσιών του τελευταίου σε υποψήφιους οικιακούς πελάτες και συνδέεται με τον πελάτη σύμφωνα με τα υπό (α), (β) και (γ) ανωτέρω. Για τα εκάστοτε συνεργαζόμενα με τον Προμηθευτή Τρίτα Μέρη ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή (www.protergia.gr) ή μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών (Μαρίνου Αντύπα 11, 14121 Ν. Ηράκλειο Αττικής, τηλ. 18311).

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/4μηνο) Μονοφασική Παροχή	Πάγιο (€/4μηνο) Τριφασική Παροχή	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας (€/kWh)
Protergia Οικιακό Benefit (0 – 2000 kWh/4μηνο)	1,69	5,32	0,11028	-
Protergia Οικιακό Benefit (>2000 kWh/4μηνο)	1,69	5,32	0,11274	-
Protergia Οικιακό N Benefit (0 – 2000 kWh/4μηνο)	3,91	7,54	0,11028	0,07897
Protergia Οικιακό N Benefit (>2000 kWh/4μηνο)	3,91	7,54	0,11274	0,07897

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του 4μήνου, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου καθώς και οι κλίμακες κατανάλωσης θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/120).

Βασικά Χαρακτηριστικά & Εκπρωτική πολιτική εμπροθέσμων: Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα: (α) Ο Προμηθευτής παρέχει στον Πελάτη δώρο χρηματικής αξίας έως του ποσού των 85€ (εφεξής «Δώρο»), το οποίο δύναται να αντιστοιχεί εναλλακτικά σε: (i) δωροεπιταγή προς εξαργύρωση από έμπορο λιανικής/συνεργάτη του Προμηθευτή, (ii) προϊόν επιλογής του Προμηθευτή, (iii) υπηρεσία επιλογής του Προμηθευτή, (iv) έκπτωση στις Χρεώσεις Προμήθειας, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, ή (v) οποιοδήποτε άλλο δώρο επιλέξει ο Προμηθευτής. Η επιλογή μεταξύ των ανωτέρω εναλλακτικών επιλογών του Δώρου θα γίνεται από τον Προμηθευτή. Το Δώρο μπορεί να παρέχεται στον Πελάτη είτε απευθείας από τον Προμηθευτή, είτε μέσω συνεργατών του Προμηθευτή, (β) ο Προμηθευτής, ο οποίος έχει δημιουργήσει μερίδα στο μητρώο εγγυήσεων προέλευσης (ΕΠ), το οποίο τηρεί ο ΔΑΠΕΕΠ («Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης Α.Ε.»), υποχρεούται να ανακαλεί ανά διάστημα έξι (6) μηνών, αρχής γενομένης της έναρξης της εκπροσώπησης της Εγκατάστασης, ισάριθμες εγγυήσεις προέλευσης (σε kWh) με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που έχει πραγματοποιήσει ο Πελάτης στην Εγκατάστασή του,

προκειμένου να αποδειχθεί προς τον Πελάτη η προέλευση της καταναλωθείσας από αυτόν ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε από ανανεώσιμες πηγές ηλεκτρικής ενέργειας, και (γ) σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση του επόμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού: θα παρέχεται έκπτωση 10% επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω) στον επόμενο εκκαθαριστικό λογαριασμό (εκτός αν ο εκκαθαριστικός αυτός είναι ο πρώτος λογαριασμός που λαμβάνει ο πελάτης).

Πλέον της ανωτέρω εκπτωτικής πολιτικής, ο Προμηθευτής θα παρέχει στους οικιακούς πελάτες της τυχόν νομοθετικά προβλεπόμενες εκπτώσεις επί των ανταγωνιστικών της χρεώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (ενδεικτικά αναφερόμενης της υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ29/οικ.238/03.01.2014 (ΦΕΚ Β' 5/2014) κοινής υπουργικής απόφασης).

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια είκοσι τέσσερις (24) μήνες και θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι). Σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από: (i) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (ii) την ημερομηνία ένταξης του Πελάτη στο τιμολόγιο «Protergia Οικιακό/Οικιακό N - Benefit», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Protergia Οικιακό/Οικιακό N - Benefit», με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο από και με την εν λόγω καταγγελία της Σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Μήνες παραμονής στο τιμολόγιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	90						70					
Μήνες παραμονής στο τιμολόγιο	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ποσό επιβάρυνσης (€)	50						30					

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Κλίμακα σε kWh (για κατανάλωση 120 ημερών)	Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA* ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0 - 1600	0,13	0,00542	0,00007	0,52	0,0213	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,05000	0,01700
>2001						0,08500	0,01700
ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΑΣ							
0 - 1600	0,00	0,00	0,00007	0,00	0,0000	0,00690	0,01700
1601 - 2000						0,01500	0,01700
>2001						0,03000	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ – Μικρομεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το Protergia Επαγγελματικό 1 απευθύνεται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και το Protergia Επαγγελματικό 1B απευθύνεται σε βιομηχανικούς πελάτες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/μήνα)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Protergia Επαγγελματικό 1	0,60	0,12116
Protergia Επαγγελματικό 1B	0,60	0,12116

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική των 120 ημερών για Πελάτες των Protergia Επαγγελματικό 1 και Protergia Επαγγελματικό 1B, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/120).

Εκπτώτικη πολιτική εμπροθέσμων:

Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση του επόμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού, θα παρέχεται έκπτωση 10% επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω) στον επόμενο εκκαθαριστικό λογαριασμό για τα τιμολόγια Protergia Επαγγελματικό 1/1B.

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπτώτικων ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής				Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)	Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	
0,52	0,00488	0,00007	1,46 (για παροχή έως και 25kVA)	0,0190	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%



Το Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό απευθύνεται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA και το Protergia Επαγγελματικό 1B - Σταθερό απευθύνεται σε βιομηχανικούς πελάτες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/μήνα)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό	15	0,4740
Protergia Επαγγελματικό 1B - Σταθερό	15	0,4740

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του 1 μήνα, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/30).

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης.

* Στα πλαίσια εκπαιδευτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ειδικά για την προωθητική «Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό 30%» ισχύουν τα παρακάτω:

1. Βασικά Χαρακτηριστικά & Εκπτώτικη πολιτική εμπροθέσμων: Καθ'όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, θα παρέχεται έκπτωση 30% επί της χρέωσης ενέργειας των Χρεώσεων Προμήθειας αναλογικά στον αντίστοιχο εκκαθαριστικό λογαριασμό, σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση κάθε εκκαθαριστικού λογαριασμού εφεξής η «**Προωθητική Ενέργεια Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό 30%**».

2. Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: **2.1** Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα (1) έτος και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο «Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό» καθώς και οι δημοσιευμένοι Γενικοί Όροι και οι Ειδικό Όροι, που σχετίζονται με το τιμολόγιο αυτό.

2.2 Σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από: 2.1 την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή 2.2 την

ημερομηνία ένταξης του Πελάτη στην «Πρωθητική Ενέργεια Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό 30%», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στην «Πρωθητική Ενέργεια Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό 30%», με το ποσοστό του παρακάτω Πίνακα επί του ποσού της διαφοράς μεταξύ του συνόλου των επιμέρους Χρεώσεων Προμήθειας, που θα του είχαν επιβληθεί βάσει του επιλεχθέντος τιμολογίου Protergia Επαγγελματικό 1/1B (λαμβάνοντας υπόψη και την τυχόν παρασχεθείσα έκπτωση για εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών), και εκείνων που του επιβλήθηκαν λόγω της συμμετοχής του στην «Πρωθητική Ενέργεια Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό 30%». Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Μήνες παραμονής στο τιμολόγιο «Protergia Επαγγελματικό 1 – Σταθερό 30%»	0-6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	100%	85,7%	71,4%	57,1%	42,9%	28,6%	14,3%

Πλέον των εκπτώτικων πολιτικών του τιμολογίου, ο Προμηθευτής θα παρέχει στους οικιακούς πελάτες της τυχόν νομοθετικά προβλεπόμενες εκπτώσεις επί των ανταγωνιστικών της χρεώσεων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (ενδεικτικά αναφερόμενης της υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ29/οικ.238/03.01.2014 (ΦΕΚ Β' 5/2014) κοινής υπουργικής απόφασης).

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς			Δίκτυο Διανομής			Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)	Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	
0,52	0,00488	0,00007	1,46 (για παροχή έως και 25kVA)	0,0190	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%



Το Protergia Επαγγελματικό 2 και το Protergia Επαγγελματικό 2B απευθύνονται σε επαγγελματίες χαμηλής τάσης, με συμφωνημένη ισχύ παροχής μεγαλύτερη από 25 kVA και έως 250 kVA.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/μήνα)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kW/μήνα)
Protergia Επαγγελματικό 2	-	0,09839	1,23
Protergia Επαγγελματικό 2B	-	0,09839	1,23

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική των 30 ημερών για Πελάτες των Protergia Επαγγελματικό 2 και Protergia Επαγγελματικό 2B, οι ανωτέρω χρεώσεις ισχύος θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/30).

Εκπτώτικη πολιτική εμπροθέσμων:

Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση του επόμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού, θα παρέχεται έκπτωση 5% επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω) στον επόμενο εκκαθαριστικό λογαριασμό για τα τιμολόγια Protergia Επαγγελματικό 2/2B.

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπρωτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) (€/kWh)
Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0,52	0,00488	0,00007	2,72 (για παροχή >25kVA, χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0190	0,01824	0,01700
0,52	0,00488	0,00007	3,98 (για παροχή >25kVA, με μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0173	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%



Το Protergia Επαγγελματικό 3 και το Protergia Επαγγελματικό 3B απευθύνονται σε επαγγελματικούς πελάτες Χαμηλής Τάσης που έχουν διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ημερήσιας και νυχτερινής ενέργειας.

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

	Πάγιο (€/μήνα)	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας (€/kWh)
Protergia Επαγγελματικό 3	0,60	0,13131	0,07897
Protergia Επαγγελματικό 3B	0,60	0,13131	0,07897

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική των 120 ημερών για Πελάτες των Protergia Επαγγελματικό 3 και Protergia Επαγγελματικό 3B οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/120).

Εκπτώτικη πολιτική εμπροθέσμων:

Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα κάθε μηνιαίο λογαριασμό του μέχρι την έκδοση του επόμενου εκκαθαριστικού λογαριασμού, θα παρέχεται έκπτωση 10% επί των Χρεώσεων Προμήθειας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω) στον επόμενο εκκαθαριστικό λογαριασμό για τα τιμολόγια Protergia Επαγγελματικό 3/3B.

Διάρκεια ισχύος σύμβασης προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας έχει διάρκεια ένα έτος* και θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπτώτικων ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και με οικονομικές συνέπειες για τον Πελάτη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης πριν την πάροδο της αρχικής της διάρκειας.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ETMEAP) (€/kWh)
Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0,53	0,00477	0,00007	1,47 (για παροχή έως και 25kVA)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,17 (για παροχή >25kVA, χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,78 (για παροχή >25kVA, με μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0167	0,01824	0,01700
ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΑΣ						
0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ – Μέση Τάση

Για τους πελάτες μέσης τάσης, ο Προμηθευτής προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κατανάλωσης κάθε εγκατάστασης.

Με βάση αναλυτικά δεδομένα κατανάλωσης, αναλύουμε το ενεργειακό προφίλ του εκάστοτε πελάτη, έτσι ώστε να διαμορφώσουμε την καλύτερη δυνατή πρόταση.

Από καιρού εις καιρόν ο Προμηθευτής ενδέχεται να προσφέρει εκπτώσεις σχετικά με τα ανωτέρω προϊόντα υπό συγκεκριμένους όρους, τηρώντας την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ πελατών της ίδιας κατηγορίας.

5.2 Υπολογισμός Χρεώσεων - Αναπροσαρμογή τιμολογίων

5.2.1 Υπολογισμός Χρεώσεων Προμήθειας

Με την εξαίρεση του Οικιακού Τιμολογίου «Protergia Οικιακό/Οικιακό Ν Σταθερό» και του Επαγγελματικού Τιμολογίου «Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό», για τα οποία τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε η Protergia στον πελάτη (εφεξής «**Χρεώσεις Προμήθειας**») θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του κάθε τιμολογίου, και εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα:

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει:

- α. των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και
- β. βάσει των μηνιαίων διακυμάνσεων στο άθροισμα (i) της μέσης (κατά το διάστημα κατανάλωσης κάθε επίμαχου μήνα) Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh. Η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς (Market Clearing Price) δημοσιεύεται καθημερινά σε ωριαία βάση στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>, στο κεφάλαιο «Αποτελέσματα Αγοράς Επόμενης Ημέρας»).

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης ειδικότερα ως εξής: Αν το άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα (I) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (II) της τιμής 13 €/MWh κατά την Περίοδο Κατανάλωσης (εφεξής το «**Άθροισμα**») κυμαίνεται εντός των ορίων 40 και 50 €/MWh, δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας για τον σχετικό μήνα. Αν το Άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40€/MWh με το Άθροισμα. Αν το Άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα είναι άνω του ορίου των 50 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Αθροίσματος με το όριο των 50€/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης και θα εμφανίζονται αθροιστικά ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τον αρμόδιο διαχειριστή.

5.2.2 Παραδείγματα:

1. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh, για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 22,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «**Άθροισμα**» είναι 38,96 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 38,96 €/MWh είναι κάτω του ορίου των 40,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα κάτω τις Χρεώσεις Προμήθειας κατά την διαφορά του ορίου των 40,00 €/MWh και του αθροίσματος των 38,96 €/MWh, δηλαδή κατά 1,04 €/MWh. Η μείωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (3 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (1,04 €/MWh) δηλαδή 3,12 €.

2. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 34,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «**Άθροισμα**» είναι 53,12 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 53,12 €/MWh είναι άνω του ορίου των 50,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα πάνω τις Χρεώσεις Προμήθειας κατά την διαφορά του αθροίσματος των 53,12 €/MWh και του ορίου των 50,00 €/MWh, δηλαδή κατά 3,12 €/MWh. Η πρόσθετη χρέωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (3 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (3,12 €/MWh) δηλαδή 9,36 €.

3. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 31,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «Άθροισμα» είναι 49,58 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 49,58 €/MWh είναι εντός των ορίων 40,00 και 50,00 €/MWh, δεν πραγματοποιείται καμία αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.

Ορισμοί:

«**Αγορά Επόμενης Ημέρας**» είναι η ενεργειακή αγορά που αφορά συναλλαγές αγοράς και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με υποχρέωση φυσικής παράδοσης, δυνάμει σχετικών εντολών που υποβάλλονται κάθε ημερολογιακή μέρα D-1, με σκοπό τη φυσική παράδοση της ηλεκτρικής ενέργειας, για κάθε αγοραία χρονική μονάδα της ημέρας εκπλήρωσης φυσικής παράδοσης D.

«**Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς**» είναι η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά Επόμενης Ημέρας όπως η τιμή αυτή υπολογίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία όπως εκάστοτε ισχύει και δημοσιεύεται από το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας. Η εν λόγω τιμή 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, λαμβανομένων υπόψη και των προγραμμάτων διασυστοριακής εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας.

«**Περίοδος Κατανάλωσης**» Η εκάστοτε περίοδος κατανάλωσης που αναγράφεται στον εκκαθαριστικό λογαριασμό κατανάλωσης που αποστέλλει η Protergia στον πελάτη.

5.2.3 Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις είναι ίδιες για όλους τους καταναλωτές, ανάλογα την κατηγορία τιμολογίου, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει και αφορούν στις χρεώσεις που επιβαρύνονται όλοι οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών ηλεκτρικής ενέργειας (δηλαδή το ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας), στις χρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και στο ειδικό τέλος μείωσης εκπομπών ρύπων.

Τρόπος υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων

- **Για χρήση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς:**

- (i) Πελάτες Χαμηλής Τάσης:

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).

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kVA/έτος) x kVA x Ημέρες Κατανάλωσης/365) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: Κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο πελάτης από το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και αναγράφεται στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

(ii) Πελάτες Μέσης Τάσης:

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.

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kW/μήνα) x kW x Ημέρες Κατανάλωσης/30) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

kW: καταμετρηθείσα μέγιστη τιμή της μέσης ωριαίας ζήτησης κατά την περίοδο κατανάλωσης τις ώρες αιχμής (11:00 - 14:00)

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

• **Για χρήση του Ελληνικού Δικτύου Διανομής:**

(i) Πελάτες Χαμηλής Τάσης:

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).

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kVA/έτος) x kVA x Ημέρες Κατανάλωσης/365) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh/συνφ) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: Κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο πελάτης από το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και αναγράφεται στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

συνφ: Συντελεστής ισχύος: υπολογίζεται σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με μεγάλη συμφωνημένη ισχύ (>55 kVA) και υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και αέργου ενέργειας. Για τους υπόλοιπους πελάτες ο συντελεστής ισχύος λαμβάνεται ίσος με τη μονάδα (συνφ=1)

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

(ii) Πελάτες Μέσης Τάσης:

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, μέσης και χαμηλής τάσης. Διακρίνεται σε χρέωση ισχύος και σε χρέωση ενέργειας.

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kW/μήνα) x kW x Ημέρες Κατανάλωσης/30) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh/συνφ)
όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kW: καταμετρηθείσα μέγιστη τιμή της μέσης ωριαίας ζήτησης κατά την περίοδο κατανάλωσης τις ώρες αιχμής (11:00 - 14:00)

συνφ: Συντελεστής ισχύος : υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και αέργου ενέργειας.

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

• **Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ):**

Ως ΥΚΩ έχουν χαρακτηριστεί, 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 και Ενέργειας, 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 και Ενέργειας). Οι μοναδιαίες χρεώσεις για τις ΥΚΩ βασίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Τύπος υπολογισμού: **kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)**

- **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.

Τύπος υπολογισμού: **kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)**

5.2.4 Λοιπές Χρεώσεις υπέρ τρίτων

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

(α) Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης – ΕΦΚ (Ν. 2960/01)

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

Τύπος υπολογισμού: **τιμή ΕΦΚ x kWh**

(β) Ειδικός τέλος 5%οο – 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 Φ.Π.Α.

Τύπος υπολογισμού: **(αξία ρεύματος – αξία ΕΤΜΕΑΡ + αξία ΕΦΚ) x 0,005**

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

Η χρέωση των δημοτικών τελών (ΔΤ) του δημοτικού φόρου (ΔΦ) και του τέλους ακίνητης περιουσίας (ΤΑΠ) χρεώνονται μόνο στους 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**

(δ) Ελληνική Ραδιοφωνία και Τηλεόραση ΕΡΤ (ΦΕΚ 44Α/ 29.04.2015)

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 46/31.12.2013 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού στον Πρωθυπουργό (ΦΕΚ 44Α/ 29.04.2015) όλοι οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας είναι υποχρεωμένοι να εισπράττουν μέσω των λογαριασμών ρεύματος ανταποδοτικό τέλος υπέρ της εταιρίας « ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΑ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε. ».

Το ύψος του ανταποδοτικού τέλους ανέρχεται στο ποσό των 3€ μηνιαίως (δηλαδή 36€ το χρόνο) ανά παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και υπολογίζεται σε κάθε λογαριασμό των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο στην οποία αυτός αναφέρεται.

5.3 Εγγύηση

Το ποσό της εγγύησης αντανακλά το κόστος του λογαριασμού ρεύματος για διάστημα 45 ημερών και αφορά αποκλειστικά στην εξασφάλιση από τυχόν μελλοντικές οφειλές του πελάτη.

Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος της Protergia.

Πολιτική αναπροσαρμογής εγγυήσεων πελατών:

Για **Συνεπείς** στις οικονομικές τους υποχρεώσεις πελάτες, δηλαδή πελάτες που δεν είχαν πάνω από ένα (1) ληξιπρόθεσμο λογαριασμό σε διάστημα έξι συνεχών (6) μηνών, αρχής γενόμενης της

ημερομηνίας σύναψης της σύμβασης, ο Προμηθευτής θα επιστρέφει ποσό ίσο με 10% της καταβληθείσας εγγύησης, μέσω πίστωσης στο λογαριασμό που εκδίδει ο Προμηθευτής το μήνα που ακολουθεί του διαστήματος των 6 μηνών και ως τον μηδενισμό της εγγύησης.

Για **Μη Συνεπείς** στις οικονομικές τους υποχρεώσεις πελάτες, δηλαδή πελάτες που είχαν περισσότερους από 2 ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς σε διάστημα έξι (6) συνεχών μηνών, ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόζει το ποσό της καταβληθείσας εγγύησης κατά ποσοστό μέχρι και 15% μέσω χρέωσης στο λογαριασμό που εκδίδει ο Προμηθευτής το μήνα που ακολουθεί του διαστήματος των 6 μηνών και έως το ποσό που αντιστοιχεί σε αξία κατανάλωσης 90 ημερών, με αξία ημέρας αυτή που προκύπτει από το μέσο όρο των λογαριασμών του υπό εξέταση εξαμήνου.

Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα άνω, ο πελάτης θα υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης χρεώνεται.

Σε κάθε περίπτωση λύσης της Σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με ποσά που οφείλει ο πελάτης στον Προμηθευτή δυνάμει της Σύμβασης. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

5.4 Έκδοση λογαριασμού & Τρόποι πληρωμής

Περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμού

Ο λογαριασμός ηλεκτρικού ρεύματος της Protergia εκδίδεται κάθε μήνα και ανάλογα με το είδος του λογαριασμού χαρακτηρίζεται ως:

ΕΝΑΝΤΙ → Βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης

Ο λογαριασμός που υπολογίζεται με βάση ιστορικά στοιχεία του πελάτη, όπως καταναλώσεις αντίστοιχης χρονικής περιόδου προηγούμενου έτους και την εικόνα των καταναλώσεων του τρέχοντος έτους.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ → Ο λογαριασμός που περιλαμβάνει την αξία της κατανάλωσης όλης της περιόδου κατανάλωσης που καταμετρήθηκε (4μήνου ή μηνός), μειωμένη κατά το ποσό που ήδη χρεώθηκε στον ενδιάμεσο ΕΝΑΝΤΙ λογαριασμό, για ΑΞΙΑ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΕΝΑΝΤΙ. Η εκκαθάριση πραγματοποιείται περίπου κάθε 120 ημέρες.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ → Βάσει της «Καταχώρησης ένδειξης μετρητή». Καταχωρώντας την ένδειξη του μετρητή σας στο www.protergia.gr ή συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα, θα τιμολογείστε κάθε μήνα σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση.

Τρόποι πληρωμής

Για τη δική σας διευκόλυνση, ο Προμηθευτής σας προσφέρει εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής του λογαριασμού σας για να επιλέξετε αυτόν που σας εξυπηρετεί καλύτερα.

ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ

- **Στα καταστήματα της Protergia:** **(i)** Μαρίνου Αντύπα 11, Ν. Ηράκλειο, Τ.Κ. 141 21 **(ii)** Λ. Κηφισίας 242 & Παναγίτσας 2, Κηφισιά, Τ.Κ. 145 62, **(iii)** Λ. Δημάρχου Αγγελου Μεταξά 17, Γλυφάδα, Τ.Κ. 166 75, **(iv)** Παναγή Τσαλδάρη 60 & Πολυκράτους 12, Περιστέρι, Τ.Κ. 121 34, **(v)** Μητροπόλεως 53, Θεσσαλονίκη, Τ.Κ. 546 23, **(vi)** Ρήγα Φεραίου 115, Πάτρα, Τ.Κ. 262 21, **(vii)** Ν. Ζέρβα 2, Ιωάννινα, Τ.Κ. 453 32, **(viii)** Κύπρου 24, Λάρισα, Τ.Κ. 412 22.

- **Με μετρητά, πάγια εντολή, web banking, phone banking ή στα αυτόματα μηχανήματα φουναλλαγών APS της Τράπεζας Πειραιώς,** με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής.
- **Με πιστωτική κάρτα Visa & Mastercard έκδοσης Τράπεζας Πειραιώς:** στο www.protergia.gr, ή μέσω του myprotergia, ή στο www.easypay.gr **και με κάρτα οποιαδήποτε τράπεζας:** στο www.protergia.gr, ή μέσω του myprotergia, ή στο www.livepay.gr.

ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ

- **Στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ**

Στις παρακάτω συνεργαζόμενες τράπεζες με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής σε Τράπεζα:

- **Στα καταστήματα των τραπεζών:**

Attica Bank, Εθνική Τράπεζα* και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Πιερίας, Δράμας, Σερρών.

* Απαιτείται τήρηση τραπεζικού λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα

- **Με πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού σας στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC, και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Σερρών, Δράμας, Πιερίας (μόνο για οικιακούς πελάτες)

- **Με phone banking στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Eurobank

- **Με web banking στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Καρδίτσας, Σερρών.

Για τα τραπεζικά έξοδα/επιβαρύνσεις παρακαλούμε απευθυνθείτε στις τράπεζες που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με τόκους υπερημερίας και έξοδα.

5.5 Οι Υπηρεσίες της Protergia



Ο ΕΞΥΠΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΝΑ ΠΑΡΕΤΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΣΤΑ ΔΙΚΑ ΣΑΣ ΧΕΡΙΑ!

Με το myprotergia μπορείτε να ελέγχετε, να κατανοείτε και να αλλάζετε τον τρόπο που καταναλώνετε ενέργεια... γρήγορα & απλά! Εγγραφείτε σήμερα κι εσείς στο myprotergia και μπείτε σε ένα νέο κόσμο εξοικονόμησης που σας εξασφαλίζει μοναδικά προνόμια:



Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΟΥ

ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΤΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ!



ΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΟΥ

ΕΧΕΤΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΥΤΟ ΕΛΕΓΧΟ, ΚΑΘΕ ΣΤΙΓΜΗ!



ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΕΝΔΕΙΞΩΝ ΜΕΤΡΗΤΗ

ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΕΝΔΕΙΞΗ ΣΑΣ!



ΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΜΟΥ

ΜΑΘΕΤΕ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΣΤΕ ΣΩΣΤΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΣΑΣ!

Με το myprotergia μπορείτε να ελέγχετε, να κατανοείτε και να αλλάζετε τον τρόπο που καταναλώνεται ενέργεια... γρήγορα και απλά! Εγγραφείτε σήμερα και εσείς στο myprotergia και μπείτε σε ένα νέο κόσμο εξοικονόμησης που σας διασφαλίζει μοναδικά προνόμια:

Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΟΥ

- Παρακολουθείτε αναλυτικά την ενεργειακή σας κατανάλωση, μέσα από κατανοητά διαγράμματα.
- Συγκρίνετε την κατανάλωσή σας με την κατανάλωση των πιο ενεργειακά αποδοτικών χρηστών.
- Ενημερωθείτε σχετικά με το εάν και κατά πόσο έχετε εξοικονομήσει ενέργεια.

ΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΟΥ

- Βρείτε συγκεντρωμένους όλους τους λογαριασμούς σας και δείτε την ανάλυση των χρεώσεων για όποια περίοδο επιλέξετε.
- Εξοφλείστε online, γρήγορα και με ασφάλεια το λογαριασμό σας.

ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΜΕΤΡΗΤΗ

- Καταχωρήστε μόνοι σας την ένδειξη του μετρητή σας, για να λαμβάνετε κάθε μήνα εκκαθαριστικό λογαριασμό σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση.
- Παρακολουθείστε το ιστορικό μετρήσεων της κατανάλωσής σας.

ΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΜΟΥ

- Δείτε έξυπνες συμβουλές και χρήσιμες πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να εξοικονομήσετε περισσότερη ενέργεια.
- Διασκεδάστε... μαθαίνοντας, μέσα από έξυπνα Quiz που προωθούν τη σωστή διαχείριση της ενέργειας.

Η υπηρεσία myprotergia παρέχεται μέσω web και mobile application για iOS & Android.

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

A. Εισαγωγή

Η ανάγκη διόρθωσης λογαριασμών μπορεί να προκύψει είτε από λάθη του Προμηθευτή, είτε λόγω λαθών σε στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο διαχειριστή.

Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη για τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμού χρέωσης πελάτη χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: Στη μεν πρώτη περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο Προμηθευτής αντιληφθεί την ανάγκη διόρθωσης λογαριασμού, στη δε δεύτερη η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει τον Προμηθευτή για την ανάγκη διόρθωσης του λογαριασμού.

B. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του Προμηθευτή

Εντός του συντομότερου, κατά το δυνατόν, χρονικού διαστήματος από τη διαπίστωση των λαθών στο λογαριασμό, ο Προμηθευτής εκκινεί τη διαδικασία διόρθωσης με κριτήρια το είδος του λάθους (αν έχει χρεωθεί επιπλέον ποσό ή αν έχει παραλειφθεί η χρέωση κάποιου ποσού) και τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού ως εξής:

(α) Σε περίπτωση χρέωσης στο λογαριασμό επιπλέον ποσού

(i) Εξόφληση με πάγια εντολή

Ο Προμηθευτής αποστέλλει αίτημα στην τράπεζα, προς την οποία απευθύνεται η πάγια εντολή του πελάτη, προκειμένου να μη προχωρήσει η τράπεζα σε χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Στη συνέχεια:

(α) Σε περίπτωση που το αίτημα προς τη τράπεζα είναι επιτυχές, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά, η σχετική χρέωση ακυρώνεται και ο Προμηθευτής εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη νέο, διορθωμένο λογαριασμό.

(β) Σε περίπτωση που το αίτημα προς την τράπεζα δεν είναι επιτυχές (όταν δηλαδή η τράπεζα έχει ολοκληρώσει τη χρέωση του πελάτη πριν τη λήψη του αιτήματος του Προμηθευτή), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά και πιστώνει το ποσό στον επόμενο λογαριασμό άτοκα.

(ii) Εξόφληση με άλλο τρόπο (πλην πάγιας εντολής)

Ο Προμηθευτής ενημερώνει τηλεφωνικά τον πελάτη και διερευνάται το κατά πόσον έχει εξοφληθεί ο λογαριασμός. Εάν ο λογαριασμός δεν έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται ότι πρέπει να τον αγνοήσει και να περιμένει τον νέο διορθωμένο λογαριασμό. Στην περίπτωση που ο λογαριασμός έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται για το ποσό του λάθους και ότι στον επόμενο λογαριασμό θα πιστωθεί το σχετικό (λάθος) ποσό άτοκα.

(β) Σε περίπτωση παράλειψης χρέωσης κάποιου ποσού

Ο Προμηθευτής ενημερώνει και επεξηγεί τηλεφωνικά τον πελάτη για την παράλειψη χρέωσης στο λογαριασμό που έλαβε και τον ενημερώνει ότι στον επόμενο λογαριασμό θα χρεωθεί άτοκα το σχετικό (παραληφθέν) ποσό.

Γ. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του πελάτη

Σε περίπτωση που κατά τη γνώμη του πελάτη, υπάρχει λανθασμένη χρέωση σε λογαριασμό, ο πελάτης επικοινωνεί με την Protergia, ως ακολούθως:

(α) Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18311, με αστική χρέωση

(β) Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

(γ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση cs@protergia.gr

(δ) Με προσωπική παρουσία στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

Ο Προμηθευτής προβαίνει στον έλεγχο του λογαριασμού για να βεβαιώσει εάν υπάρχει σφάλμα σε αυτόν ή όχι. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της ενημέρωσης από τον πελάτη, ο Προμηθευτής επικοινωνεί με τον πελάτη και τον ενημερώνει αν υπάρχει ή όχι λάθος.

Σε περίπτωση που η ο Προμηθευτής διαπιστώσει την ύπαρξη λάθους και ο πελάτης έχει ήδη εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής θα προχωρήσει σε αντίστοιχη διορθωτική πιστωτική κίνηση άτοκα στον επόμενο λογαριασμό, ενώ σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής τον καλεί να τον αγνοήσει και προβαίνει στην έκδοση νέου διορθωμένου λογαριασμού.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι δεν υπάρχει σφάλμα τιμολόγησης και ο πελάτης επιμένει στο αίτημα του ενημερώνεται για το δικαίωμα του να κάνει έγγραφη αμφισβήτηση του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το έντυπο το οποίο θα του αποστείλει ο Προμηθευτής ή θα εκτυπώσει ο ίδιος από την ιστοσελίδα της Protergia. Στην περίπτωση αυτή, λαμβάνει χώρα η ακόλουθη διαδικασία, η οποία αποτελεί και προϋπόθεση για την προσφυγή σε εξωδικαστική συναινετική διαδικασία ή δικαστική επίλυση της διαφοράς μεταξύ του πελάτη και του Προμηθευτή:

(α) Ο πελάτης καλείται να υποβάλει τεκμηριωμένες έγγραφες αντιρρήσεις επί των λανθασμένων, κατά τη γνώμη του, χρεώσεων, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(β) ο Προμηθευτής υποχρεούται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων, να αποφανθεί τεκμηριωμένα, να οριστικοποιήσει τα ποσά των πληρωμών, και να κοινοποιήσει στον

πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι μικρότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(γ) ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν,

(δ) αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων (σήμερα ο Συνήγορος του Καταναλωτή), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ή δικαστικά, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του πελάτη.

Δ. Σφάλματα στο λογαριασμό από υπαιτιότητα του Προμηθευτή

Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή στην έκδοση λογαριασμών, του Προμηθευτή υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του πελάτη και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ & ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

7.1 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη

- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση παράδοσης ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάσταση του πελάτη, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους της Σύμβασης και τους κανόνες της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, που διέπουν τη δραστηριότητα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και τις οικείες αποφάσεις και πρακτικές της ΡΑΕ, του ΑΔΜΗΕ και του ΔΕΔΔΗΕ.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για τη σταθερή, αδιάλειπτη και αξιόπιστη προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στον πελάτη. Δεδομένου ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον πελάτη ηλεκτρική ενέργεια μέσω υποδομών (Σύστημα Μεταφοράς, Δίκτυο Διανομής), επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ κυριότητα) και δεν την βαρύνει καμία συμβατική υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση κ.λ.π.), ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του πελάτη για διακοπές ή λοιπές δυσλειτουργίες στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται ή σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως του πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχρά γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Συστήματος Μεταφοράς ή/και του Δικτύου Διανομής, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία, σε πτώσεις της τάσεως (για τα οποία ευθύνεται ο αρμόδιος διαχειριστής σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία), σε γεγονότα Ανωτέρας Βίας, όπως αυτά ορίζονται κατωτέρω, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Ο Προμηθευτής δεν ευθύνεται για οποιοσδήποτε ζημιές που προκληθούν στον πελάτη εξαιτίας της μη συμμόρφωσης του πελάτη με τους όρους της Σύμβασης.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, καθώς και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και αιτήματα του πελάτη σύμφωνα με την προβλεπόμενη από τη Σύμβαση διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση μετά την υπογραφή της Σύμβασης να ενεργήσει κάθε εκ του νόμου προβλεπόμενη πράξη, προκειμένου να καταχωρηθεί στον οικείο πίνακα, που τηρείται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, ως προμηθευτής του πελάτη και εκπρόσωπος φορτίου για το Μετρητή που είναι εγκατεστημένος στην εγκατάσταση του πελάτη.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το μετρητή της εγκατάστασης του πελάτη, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή .

7.2 Δέσμευση Ποιότητας

Ο Προμηθευτής δεσμεύεται πως καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας με τον πελάτη θα τηρεί τους ακόλουθους δείκτες ποιότητας:

(α) Θα μεριμνά για την έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις,

(β) Θα τηρεί τις ελάχιστες προθεσμίες απόκρισης στα αιτήματα του πελάτη όπως αυτές περιγράφονται ειδικότερα στον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή.

Σε περίπτωση μη επίτευξης των ανωτέρω δεσμεύσεων από τον Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του, ο πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης, την οποία θα δύναται να αιτηθεί εγγράφως από τον Προμηθευτή. Η αποζημίωση θα παρέχεται στον πελάτη μέσω έκπτωσης, στον επόμενο λογαριασμό του πελάτη, η οποία θα ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί των Χρεώσεων Προμήθειας του σχετικού λογαριασμού του πελάτη, μη δικαιούμενου οποιουδήποτε άλλο ποσού από τον Προμηθευτή για οποιοδήποτε λόγο σε σχέση με τη μη τήρηση των ανωτέρω δεδομένων ποιότητας.

8. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ακολουθεί ο Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή:

1. Γενικά

Ο Προμηθευτής λειτουργώντας πελατοκεντρικά και έχοντας ως στόχο την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πελάτη, θέσπισε και εφαρμόζει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών («**Κώδικας**»).

Πιο συγκεκριμένα, μέσω του Κώδικα ο Προμηθευτής στοχεύει:

- Στην παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, και
- Στην κατά το δυνατόν συντομότερη διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών καθώς και στην επίλυση των προβλημάτων που τυχόν ανακύπτουν εφαρμόζοντας πάντα διαδικασίες δίκαιες και διαφανείς.

Προς διευκόλυνση του αναγνώστη του Κώδικα, ακολουθεί συνοπτικά η δομή του:

1. Γενικά
2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων
3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων
4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών
6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων
7. Απολογισμός διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
8. Μέτρα πρόληψης
9. Τροποποίηση του Κώδικα

2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι πελάτες του Προμηθευτή (υπάρχοντες και δυνητικοί, εφεξής καλούμενοι οι «**Πελάτες**») για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους είναι το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- 2.1 Τηλεφωνικά** μέσω του αριθμού 18311, με χρέωση αστικής κλήσης
- 2.2 Ταχυδρομικά, με επιστολή** μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση:
Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής
- 2.3 Με προσωπική παρουσία** στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής
- 2.4 Με Fax** μέσω του αριθμού 2103448555

3. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων

3.1 Αιτήματα

- 3.1.1 Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με την Protergia
- 3.1.2 Διευκρίνιση αναφορικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.1.3 Αλλαγή στοιχείων Πελάτη - Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- 3.1.4 Διακανονισμός πίστωσης
- 3.1.5 Επανεξέταση λογαριασμού
- 3.1.6 Καταγγελία σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- 3.1.7 Ενημέρωση για δεδομένα κατανάλωσης
- 3.1.8 Λήψη γενικών πληροφοριών

3.2 Παράπονα

- 3.2.1 Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.2.2 Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ή εξυπηρέτησης από το προσωπικό ή τους συνεργάτες του Προμηθευτή / Άδικη αντιμετώπιση από τον Προμηθευτή
- 3.2.3 Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας του Προμηθευτή
- 3.2.4 Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

3.3 Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στο ΔΕΔΔΗΕ

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά στον αριθμό 210 9281600*

- 3.3.1 Διακοπές ηλεκτροδότησης
- 3.3.2 Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
- 3.3.3 Ποιότητα ηλεκτροδότησης
- 3.3.4 Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων
- 3.3.5 Προβλήματα Δικτύου

4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

4.1 Στάδια

- 4.1.1 Λήψη του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.2 Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα / παράπονο, αν τούτο είναι δυνατό,
- 4.1.3 Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον πελάτη το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.4 Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από τον Προμηθευτή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, ο Προμηθευτής αποστέλλει έγγραφη ενημέρωση στον πελάτη για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία, κατά την οποία εκτιμάται ότι θα δοθεί η απάντηση,
- 4.1.5 Επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου, σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιείται από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, και της απευθύνει εκ νέου το αίτημα/πάρπονο. Η απάντηση επί της επανεξέτασης πρέπει να παρέχεται στον πελάτη εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος επανεξέτασης,
- 4.1.6 Σε περίπτωση που ο πελάτης δηλώνει ότι η τελευταία απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν τον ικανοποιεί, ο Προμηθευτής του παρέχει εντός 5 εργασίμων ημερών από τη λήψη της δήλωσης αυτής έγγραφη ενημέρωση για τα παρακάτω:
 - (α) Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
 - (β) Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

4.2 Βασικές αρχές

- 4.2.1 Ο χειρισμός των απλών αιτημάτων/παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο περίπλοκων αιτημάτων/παραπόνων είναι έγγραφος,
- 4.2.2 Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων/παραπόνων είναι αιτιολογημένες και επεξηγούν κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρέσει

παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του Προμηθευτή και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο Προμηθευτής για την ικανοποίηση του αιτήματος/παράπονου,

4.2.3 Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ ΔΕΔΔΗΕ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από τον Προμηθευτή, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει σχετικά τον πελάτη,

4.2.4 Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής,

4.2.5 Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον πελάτη, ο Προμηθευτής καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής,

4.2.6 Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι 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.

5. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παράπονου του πελάτη, ο τελευταίος μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), εφόσον πρόκειται για μικρό πελάτη-καταναλωτή, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή /και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία ή τη Σύμβαση.

6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων

6.1 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 ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών.

6.2 Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

6.2.1 Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως),

6.2.2 Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη,

6.2.3 Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου,

6.2.4 Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου,

6.2.5 Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,

6.2.6 Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον πελάτη.

6.3 Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον πελάτη για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:

6.3.1 Η ημερομηνία της επικοινωνίας,

6.3.2 Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως),

6.3.3 Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά,

6.3.4 Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.

6.3.5 Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον πελάτη.

6.4 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:

6.4.1 Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παράπονου,

6.4.2 Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,

6.4.3 Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παράπονου.

6.4.4 Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματος/παράπονου του.

7. Απολογισμός διαχείρισης των αιτημάτων & παραπόνων

7.1 Ο Προμηθευτής συντάσσει και αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

7.1.1 Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

7.1.2 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.3 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.4 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

7.2 Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από την κατά τα ανωτέρω ετήσια έκθεση ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφάνισης στο μέλλον παρόμοιων προβλημάτων επιτυγχάνοντας έτσι την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Προμηθευτή. Αναλυτικότερα ο Προμηθευτής, επιτυγχάνει:

7.2.1 Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπού τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.

7.2.2 Την αξιολόγηση των στατιστικών δεδομένων που προκύπτουν από τα αιτήματα / παράπονα προς όφελος και αξιοποίησης άλλων διευθύνσεων της εταιρείας.

8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων

Ο Προμηθευτής αναλύει τα παράπονα των Πελατών της λαμβάνοντας τα μέτρα εκείνα που θα διασφαλίσουν την ελαχιστοποίηση ή την αποτροπή τους. Παράλληλα μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έκθεσης, παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της με σκοπό να εντοπίσει έγκαιρα τα προβλήματα ή άλλα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν με σκοπό την αποτροπή μελλοντικών παραπόνων.

9. Τροποποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας επανελέγχεται σε τακτική βάση και τροποποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, με σκοπό τη καλύτερη δυνατή διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της. Στα πλαίσια της υποχρέωσης του Προμηθευτή να ενημερώνει τους Πελάτες της μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων και τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, ο πελάτης θα ενημερώνεται και για την τυχόν τροποποίηση του παρόντος Κώδικα.

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Απόπειρα φιλικής διευθέτησης διαφορών / Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών

1.1 Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση, τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κατωτέρω.

1.2 Εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών κατόπιν της λήψης εγγράφου γνωστοποιήσεως από οποιοδήποτε Μέρος από το αντισυμβαλλόμενο του Μέρος σχετικά με την ύπαρξη της διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης και την πρόθεση συμβιβαστικής επίλυσής της, τα Μέρη υποχρεούνται να διορίσουν εγγράφως έναν εκπρόσωπό τους (με γνωστοποίηση των στοιχείων αυτού στο αντισυμβαλλόμενο Μέρος). Οι ορισμένοι εκπρόσωποι των Μερών πρέπει να ορίσουν τρόπο και χρόνο επικοινωνίας (πχ τηλεφωνική συνδιάλεξη) η οποία θα λάβει χώρα εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της αρχικής ανωτέρω εγγράφου γνωστοποιήσεως της διαφοράς, προκειμένου να προσπαθήσουν να επιλύσουν συμβιβαστικά την εν λόγω διαφορά.

1.3 Σε περίπτωση που η ως άνω προσπάθεια φιλικής διευθετήσεως αποτύχει, και ειδικότερα εάν είτε δεν επιτευχθεί η επίλυση της διαφοράς εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών μετά την επικοινωνία των εκπροσώπων των Μερών είτε για οποιονδήποτε λόγο δεν πραγματοποιηθεί η ως άνω επικοινωνία εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της εγγράφου γνωστοποίησεως της διαφοράς, εκτός αν στην προκειμένη περίπτωση τα Μέρη συμφωνήσουν και ορίσουν την πραγματοποίηση της εν λόγω επικοινωνίας εντός μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται αποκλειστικά σύμφωνα με τις διατάξεις του επόμενου άρθρου του παρόντος Παραρτήματος.

1.4 Σε κάθε περίπτωση:

1.4.1 για κάθε διαφωνία μεταξύ Μικρού πελάτη/καταναλωτή και του Προμηθευτή, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, και

1.4.2 προκειμένου για διαφωνία του πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης, ως προϋπόθεση για προσφυγή σε εξωδικαστική ή/και δικαστική επίλυση της διαφοράς πρέπει να προηγείται η διαδικασία «Διόρθωσης/αμφισβήτησης λογαριασμού κατανάλωσης» που έχει καταρτίσει και δημοσιεύσει ο Προμηθευτής.

2. Δικαστική/Διαιτητική επίλυση της διαφοράς

2.1 Σε περίπτωση που η προσπάθεια φιλικής διευθετήσεως οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση αποτύχει σύμφωνα με τα ανωτέρω, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται σύμφωνα με τα εκάστοτε ειδικότερα οριζόμενα στους Γενικούς ή Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

2.2 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως υπαγωγής των διαφορών στην αποκλειστική αρμοδιότητα της διαιτησίας της ΡΑΕ, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική νομοθεσία ή/και στη Σύμβαση, εξαιρουμένων των περιπτώσεων της παραγράφου 2.4 του παρόντος άρθρου, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

2.3 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως για δικαστική επίλυση της διαφοράς, αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

2.4 Στην περίπτωση αιτήσεων για λήψη ασφαλιστικών μέτρων, καθώς και αιτήσεων ανακλήσεως και μεταρρυθμίσεως αποφάσεων ασφαλιστικών μέτρων, οι σχετικές διαφορές υπάγονται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των δικαστηρίων των Αθηνών.

10. ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Η αλλαγή προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον πελάτη, είτε από το νέο προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του πελάτη.

Εφόσον ο πελάτης επιλέξει την Protergia ως νέο προμηθευτή, ο Προμηθευτής υποβάλλει δήλωση εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου του νέου πελάτη στον αρμόδιο διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα στην περίπτωση σύναψης προμήθειας από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Προμηθευτής υποβάλλει τη δήλωση εκπροσώπησης εντός τριών (3) ημερών μετά την παρέλευση των 14 ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης, προκειμένου να παρέχεται στον πελάτη το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση. Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από το νέο προμηθευτή και όχι από την ημέρα υπογραφής της Σύμβασης. Η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και στο νέο προμηθευτή.

Ο πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης Σύμβασης.