



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα, email: info@dei.com.gr
Α.Φ.Μ. 090000045, Δ.Ο.Υ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ,
Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων 11 ΧΡΡCDDE9-----D
www.dei.gr

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
1.1 Βασικοί ορισμοί.....	3
2. Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	5
2.1 Προσφορά Προμήθειας	5
2.2 Υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας	6
2.3 Έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.....	7
2.4 Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας	8
2.5 Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση.....	9
2.6 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης.....	10
3. Εγγύηση	11
4. Κατηγορίες Πελατών, προσφερόμενα Τιμολόγια και δικαιολογητικά χορήγησης ειδικών τιμολογίων	12
4.1 Κατηγορίες πελατών	12
4.2 Προσφερόμενα τιμολόγια ανά κατηγορία πελατών	12
4.3 Απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη χορήγηση των ειδικών τιμολογίων	12
4.4 Ειδικό Όροι Ευάλωτων Οικιακών Πελατών (όπως εκάστοτε ορίζονται από το θεσμικό πλαίσιο)	18
5. Χρέωση Προμήθειας, Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Χρεώσεις υπέρ τρίτων.....	19
5.1 Αξία ηλεκτρικής ενέργειας	19
5.2 Χρεώσεις υπέρ τρίτων.....	22
Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Ανώνυμη Εταιρεία – ΕΡΤ (Ν.4324/29.04.15).....	23
6. Έκδοση λογαριασμών	23
7. Διόρθωση Λογαριασμών	24
8. Τρόποι Εξόφλησης λογαριασμών	25
9. Διακανονισμοί - Ρύθμιση Οφειλών	25
10. Υποχρεώσεις ΔΕΗ προς τον πελάτη	25
11. Υποβολή και διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων και επίλυσης διαφορών	26
12. Άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες	29
12.1 Υπηρεσία e-bill info – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ.....	29
12.2 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (μόνο για φυσικά πρόσωπα)	29
12.3 Βελτίωση ενεργειακής απόδοσης.....	30
12.4 Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση	30
13. Αιτήματα και Παράπονα ΔΕΔΔΗΕ	30
14. Αλλαγή Προμηθευτή.....	30
15. Προμηθευτές Τελευταίου Καταφυγίου και Καθολικής Υπηρεσίας	31

1. Εισαγωγή

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. είναι η μεγαλύτερη εταιρεία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, με περίπου 7,4 εκατομμύρια πελάτες. Διαθέτει μια μεγάλη υποδομή σε ορυχεία λιγνίτη, εγκαταστάσεις παραγωγής, μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας καθώς και Δίκτυο Καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα. Κατέχει περίπου το 68% της εγκατεστημένης ισχύος των σταθμών ηλεκτροπαραγωγής στην Ελλάδα συμπεριλαμβάνοντας στο ενεργειακό της μείγμα λιγνιτικού, υδροηλεκτρικούς και πετρελαϊκούς σταθμούς, καθώς και σταθμούς φυσικού αερίου, αλλά και μονάδες ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ).

Η ΔΕΗ Α.Ε. πραγματοποιεί πωλήσεις Ηλεκτρικής Ενέργειας, προς καταναλωτές κάθε κατηγορίας σε όλη την επικράτεια της Χώρας. Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της :

1. Εξασφαλίζει, μέσω της συμμετοχής της στη χονδρεμπορική αγορά, επάρκεια ηλεκτρικής ενέργειας, ώστε να καλύπτει τη ζήτηση των πελατών της ΔΕΗ Α.Ε. με τους καλύτερους δυνατούς όρους.
2. Παρέχει, ως Προμηθευτής, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές για τους πελάτες διασφαλίζοντας με τις αποτελεσματικές δραστηριότητές της την πολύ σημαντική εταιρική κοινωνική ευθύνη της Επιχείρησης σε όφελος του Κοινωνικού Συνόλου.

Η ΔΕΗ Α.Ε. ιδρύθηκε το 1950 και πέτυχε την ενεργειακή αυτονομία και την ολοκλήρωση του εξηλεκτρισμού της Χώρας. Είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια Αξιών Αθηνών και Λονδίνου από τις 12.12.2001 και είναι μέλος του Ομίλου ΔΕΗ Α.Ε.

1.1 Βασικοί ορισμοί

Νόμος 4001/2011 : Νόμος «Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για έρευνα, παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις». Σκοπός του παρόντος νόμου είναι η ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία των διατάξεων της Οδηγίας 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Οι δραστηριότητες της παραγωγής, της προμήθειας, της αγοράς, της μεταφοράς και της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας εντός της Ελληνικής Επικράτειας ασκούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου αυτού.

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες: Ο Κώδικας βάσει του οποίου ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων. Εγκρίθηκε με την από 09.10.2013 Απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΦΕΚ Β' 832/ 09.04.2013).

ΑΔΜΗΕ (Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.) : Εταιρεία - μέλος του Ομίλου ΔΕΗ Α.Ε. με σκοπό τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας

ΔΕΔΔΗΕ (Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.) : Εταιρεία – μέλος του Ομίλου ΔΕΗ Α.Ε. με σκοπό τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Δικτύου Διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και η διασφάλιση αξιόπιστης τροφοδοσίας και πρόσβασης όλων των χρηστών του Δικτύου.

ΛΑΓΗΕ (Λειτουργός της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.) : Εταιρεία που προγραμματίζει τις εγχύσεις και τις απορροφήσεις ηλεκτρικής ενέργειας προς και από το ελληνικό σύστημα μεταφοράς, εκκαθαρίζει τις συναλλαγές στο πλαίσιο του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού και διευθετεί τις χρηματικές συναλλαγές της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας σε συνεργασία με τον ΑΔΜΗΕ και το ΔΕΔΔΗΕ.

ΡΑΕ (Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας) : Ανεξάρτητη, Ρυθμιστική Αρχή σε θέματα ενέργειας, με κύρια αρμοδιότητα την παρακολούθηση και την εποπτεία της εγχώριας αγοράς ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, την εισήγηση των αναγκαίων μέτρων για την τήρηση των κανόνων διαφάνειας, συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού και εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς την προστασία των καταναλωτών και την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού της χώρας.

Δίκτυο Διανομής & Σύστημα Μεταφοράς : Το Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας που συνδέεται με το Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας όπως ορίζεται από το Νόμο, καθώς επίσης και το Δίκτυο των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.

Η ηλεκτρική ισχύς μεταφέρεται από τους Σταθμούς Παραγωγής στους Υποσταθμούς Μεταφοράς, σε υψηλή και υπερψηλή Τάση, με το Σύστημα Μεταφοράς. Στους Υποσταθμούς Μεταφοράς γίνεται υποβιβασμός της τάσης σε μέση τάση και αρχίζουν οι γραμμές του Δικτύου Διανομής, οι οποίες καταλήγουν στους Υποσταθμούς Διανομής για υποβιβασμό της μέσης τάσης στη χαμηλή τάση, ώστε να καταστεί δυνατή η τροφοδότηση των καταναλωτών που είναι συνδεδεμένοι στην χαμηλή τάση.

Διασυνδεδεμένο Σύστημα: Η ηλεκτρική ενέργεια διανέμεται μέσω του Συστήματος Μεταφοράς καλύπτοντας την Ηπειρωτική Ελλάδα, την Εύβοια 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.

Μη Διασυνδεδεμένο Δίκτυο: Στο μη Διασυνδεδεμένο Δίκτυο βρίσκονται τα νησιά, τα οποία τροφοδοτούνται με ηλεκτρική ενέργεια από Αυτόνομους Σταθμούς Παραγωγής Ηλεκτρικού Ρεύματος. Τα νησιά αυτά είναι: Κρήτη, Ρόδος, Αγαθονήσι, Αγ. Ευστράτιος, Αμοργός, Ανάφη, Αντικύθηρα, Αστυπάλαια, Δονούσα, Ερεϊκούσα, Ικαρία, Κύθνος, Λέσβος, Λήμνος, Μεγίστη, Μύκονος, Οθωνοί, Πάτμος, Σέριφος, Σίφνος, Σκύρος, Σύμη, Σύρος, Σάμος, Φούρνοι, Χίος, Ψαρά, Θήρα- Θηρασία, Ίος, Σίκινος, Φολέγανδρος, Κάλυμνος, Λέρος, Λειψοί, Τέλενδος, Ψέριμος, Κως, Νίσυρος, Τήλος, Γυαλί, Κάρπαθος, Κάσος, Μήλος, Κίμωλος, Πάρος, Νάξος, Αντίπαρος, Ηρακλεία, Σχοινούσα, Κουφονήσια.

Σύμφωνα με το «Δεκαετές Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΔΠΑ) του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ) περιόδου 2014 – 2023» προβλέπεται η διασύνδεση των Κυκλάδων και της Κρήτης.

Χρήση: Η δραστηριότητα του πελάτη που εξυπηρετείται από την ηλεκτρική του εγκατάσταση, όπως προβλέπεται στη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας που συνάπτει με τη ΔΕΗ.

Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου: Δήλωση που υποβάλλεται από τον Προμηθευτή προς το Διαχειριστή Δικτύου για την εκπροσώπηση του μετρητή του πελάτη του.

Λογαριασμός Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η/Ε): Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει η ΔΕΗ στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας και περιλαμβάνει τα εξής:

- Τη χρέωση αφενός για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, και αφετέρου για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.
- Διακριτή αναγραφή του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης που επιβάλλεται.

Τιμολόγιο Προμήθειας: Το σύνολο των όρων βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των διακριτών χρεώσεων που επιβάλλει η ΔΕΗ στον πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, και οι οποίες αναγράφονται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε.

Ειδοποίηση: Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, η έγγραφη ειδοποίηση που παραδίδεται προσωπικά ή ταχυδρομικά ή τηλεομοιοτυπικά από τον Προμηθευτή στον πελάτη, στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση παραλαβής του λογαριασμού του. Ο χρόνος της ειδοποίησης υπολογίζεται από τη βεβαία ημερομηνία παραλαβής αυτής από τον τελευταίο.

Ως βεβαίωση παραλαβής θεωρείται:

- Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής η συστημένη επιστολή επί αποδείξει.
- Στην περίπτωση της προσωπικής παράδοσης η υπογραφή του εκάστοτε παραλήπτη.
- Στην περίπτωση της ειδοποίησης με τηλεομοιοτυπία (φαξ), το αποδεικτικό επιτυχημένης αποστολής του φαξ στον παραλήπτη.

2. Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η Σύμβαση Προμήθειας είναι η αναγκαία σύμβαση, που συνυπογράφει ο πελάτης και η ΔΕΗ, προκειμένου να χορηγηθεί ηλεκτρική ενέργεια στο ακίνητό του Πελάτη και καθορίζει τις σχέσεις μεταξύ τους.

2.1 Προσφορά Προμήθειας

Η ΔΕΗ παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης Προσφοράς Προμήθειας :

- με σχετικό τυποποιημένο Έντυπο, που διατίθεται στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών της
- μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής
- στο πανελλαδικό κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών «11770» (αστική χρέωση)
- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε. www.dei.gr συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα επικοινωνίας.

Για την υποβολή Αίτησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ηλεκτρική σύνδεση, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασης του Πελάτη.

Σε περίπτωση αρχικής ηλεκτροδότησης, πρέπει να προηγηθεί Σύμβαση Σύνδεσης μεταξύ Πελάτη και ΔΕΔΔΗΕ. Η ΔΕΗ το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή πλήρους Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, είτε αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας, είτε ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την απόρριψη της αίτησής του.

Σε περίπτωση που η αίτηση δεν είναι πλήρης, η ΔΕΗ ενημερώνει άμεσα τον πελάτη και του παρέχει προθεσμία συμπλήρωσης της αίτησης που δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών.

Σε περίπτωση απόρριψη της αίτησης η απάντηση της ΔΕΗ είναι έγγραφη και πλήρως αιτιολογημένη και αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του ή ένταξή του σε διαφορετική κατηγορία.

Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή για χρονική περίοδο τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της από τον Πελάτη. Με εξαίρεση τους Μικρούς Πελάτες, για τους οποίους η διάρκεια επεκτείνεται σε 30 ημέρες.

Η Προσφορά Προμήθειας δύναται να αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

1. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της υφιστάμενης σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας.
3. Το ύψος της εγγύησης ή τη μέθοδο υπολογισμού αυτής και τον τρόπο και χρόνο πληρωμής της.
4. Τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του πελάτη.
5. Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του πελάτη κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
6. Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της Προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας.
7. Έντυπο γενικής εξουσιοδότησης της ΔΕΗ να εκπροσωπή τον πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τον Κώδικα Προμήθειας Η/Ε και τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
8. Σε περίπτωση αρχικής ενεργοποίησης/ηλεκτροδότησης της σύνδεσης ή επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, αποστέλλεται με την Προσφορά Προμήθειας έντυπο ειδικής εξουσιοδότησης της ΔΕΗ για την

εκπροσώπηση του πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση και οι οποίες διενεργούνται ταυτόχρονα με την κατάθεση της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

2.2 Υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας

A. Για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας είναι απαραίτητα τα εξής:

Φυσικά πρόσωπα

- παλαιότερος λογαριασμός κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή να γνωρίζει τον αριθμό παροχής του ακινήτου
- αντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας
- ΑΦΜ (με επίδειξη οποιουδήποτε δημοσίου εγγράφου)
- στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση αποστολής, τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονική διεύθυνση)
- σε ορισμένες περιπτώσεις, για τη διασφάλιση του νέου χρήστη, είναι πιθανό να χρειαστεί και ένα αντίγραφο της δήλωσης στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας με την αποδοχή του μισθωτή (από το Taxis) ή του συμβολαίου ιδιοκτησίας

Νομικά Πρόσωπα

- παλαιότερος λογαριασμός κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή να γνωρίζει τον αριθμό παροχής του ακινήτου
- ΑΦΜ της εταιρείας
- σφραγίδα εταιρείας
- αριθμός Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ)
- αντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας εκπροσώπου
- στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση αποστολής, τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονική διεύθυνση)
- σε ορισμένες περιπτώσεις, για τη διασφάλιση του νέου χρήστη, είναι πιθανό να χρειαστεί και ένα αντίγραφο της δήλωσης στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας με την αποδοχή του μισθωτή (από το Taxis) ή του συμβολαίου ιδιοκτησίας

Επιπλέον δικαιολογητικά που χρειάζονται ανάλογα με τη μορφή του νομικού προσώπου :

ΟΕ ή ΕΕ

- αντίγραφο καταστατικού της εταιρείας στο οποίο ορίζονται ο/οι εκπρόσωπος/οι της

ΕΠΕ

- αντίγραφο Καταστατικού από την Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ)
- απόσπασμα Πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου για τον καθορισμό του εκπροσώπου/ διαχειριστή της εταιρείας

ΑΕ

- αντίγραφο του ΦΕΚ, στο οποίο δημοσιεύεται το καταστατικό της εταιρείας καθώς και τυχόν μεταγενέστερες τροποποιήσεις αυτού
- απόσπασμα Πρακτικών Τελευταίας Γενικής Συνέλευσης για την εκλογή του Διοικητικού Συμβουλίου
- απόσπασμα Πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου για τον καθορισμό του εκπροσώπου/ διαχειριστή της εταιρείας

ΙΚΕ

- αντίγραφο Καταστατικού της ΙΚΕ, το οποίο θα πρέπει να είναι καταχωρημένο στο ΓΕΜΗ (Γενικό Εμπορικό Μητρώο)
- απόφαση της ΙΚΕ με την οποία θα ορίζεται ο Διαχειριστής της εταιρείας

Ίδρυμα και Οργανισμός

- αντίγραφο Καταστατικού του Ιδρύματος ή του Οργανισμού

Κοινόχρηστοι Χώροι

Ο διαχειριστής της πολυκατοικίας θα πρέπει να προσκομίσει τα εξής:

- παλαιότερο λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή να γνωρίζει τον αριθμό παροχής του ακινήτου

- απόφαση γενικής συνέλευσης της πολυκατοικίας με βάσει την οποία ορίζεται ως διαχειριστής της πολυκατοικίας και εξουσιοδοτημένος να προβεί στην υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας
- αστυνομική ταυτότητα
- ΑΦΜ της πολυκατοικίας (αποδεικτικό ΔΟΥ/Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων)
- βεβαίωση από τον οικείο Δήμο για απαλλαγή της χρέωσης του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ)

B. Λοιπές διευκρινίσεις:

Η παραπάνω διαδικασία σύναψης Σύμβασης μπορεί να γίνει και από εξουσιοδοτημένο άτομο, έχοντας επιπλέον μαζί του:

- εξουσιοδότηση επικυρωμένη για το γνήσιο της υπογραφής ή συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο
- αστυνομική ταυτότητα

Κατά τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης:

1. ο πελάτης ενημερώνεται:
 - για την ανάγκη υποβολής πρόσφατης Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη (ΥΔΕ), σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικών Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων (ΚΕΗΕ) και τις ισχύουσες οδηγίες του Διαχειριστή Δικτύου (π.χ. αν έχει λήξει η ισχύς της προηγούμενης Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη)
 - για τη δυνατότητα να δηλώσει την ένδειξη κατανάλωσης τυχόν μη ωριαίου μετρητή, η οποία διαβιβάζεται στον αρμόδιο Διαχειριστή, για την επιτάχυνση της διαδικασίας σύναψης Σύμβασης
 - ότι εντός πέντε ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες ηλεκτροδότησης, η ΔΕΗ αναλαμβάνει να τον ενημερώσει σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης και την έναρξη της προμήθειας.
2. καταβάλλεται εγγύηση-προκαταβολή από τον πελάτη (βλέπε παρ. 3)

2.2.1 Αλλαγή Χρήσης

Σε περίπτωση που ένας πελάτης επιθυμεί την αλλαγή χρήσης σε ένα ήδη ηλεκτροδοτημένο ακίνητο είναι απαραίτητο να υπογραφεί νέα Σύμβαση Προμήθειας.

Εκτός των ανωτέρω δικαιολογητικών (παρ. 2.2) ενδέχεται να ζητηθούν επιπλέον:

- βεβαίωση από το οικείο Δήμο που ανήκει το ακίνητο, στην οποία αναγράφεται η νέα χρήση
- δικαιολογητικά, κατά περίπτωση, όταν κατά την αλλαγή χρήσης ο πελάτης αιτείται ταυτοχρόνως τη χορήγηση ειδικού τιμολογίου

Ενδέχεται να αναπροσαρμοστεί και η εγγύηση που είχε καταβληθεί κατά την αρχική υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας, η οποία υπολογίζεται με βάση τα τετραγωνικά του ακινήτου, το είδος της παροχής και τη νέα χρήση του ακινήτου (παράγραφος 3).

2.2.2 Πιστοποίηση Πελάτη

Η ΔΕΗ, στο πλαίσιο επικαιροποίησης του αρχείου των πελατών της, διατηρεί το δικαίωμα να ζητά από τον πελάτη ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από σχετική ειδοποίηση, τη γνωστοποίηση στοιχείων που πιστοποιούν τη συνέχιση χρησιμοποίησης των ηλεκτροδοτούμενων εγκαταστάσεων από τον ίδιο, δυνάμει της ισχύουσας Σύμβασης Προμήθειας.

2.3 Έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Η έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας γίνεται κατόπιν υποβολής της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου στο Διαχειριστή Δικτύου και εφόσον ολοκληρωθούν οι διαδικασίες ηλεκτροδότησης. Η συγκεκριμένη Δήλωση υποβάλλεται από τη ΔΕΗ στο Διαχειριστή του Δικτύου μετά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας.

Ο χρόνος έναρξης της Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και η τιμολόγησή της, άρχονται από την ημερομηνία έναρξης της Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη από τη ΔΕΗ, όπως η ημερομηνία αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

2.4 Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας

2.4.1 Καταγγελία της σύμβασης από τον πελάτη

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας ελεύθερα και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, εφόσον δεν προβλέπονται ειδικοί όροι σχετικά με ελάχιστο χρόνο ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και σχετική αποζημίωση.

Ο πελάτης οφείλει να καταγγείλει τη σύμβαση εγγράφως και να την αποστείλει με μέσο το οποίο διατηρεί την ημερομηνία αποστολής.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης στη ΔΕΗ, με εξαίρεση την περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης για αλλαγή Προμηθευτή.

2.4.2 Καταγγελία της σύμβασης από τη ΔΕΗ

Παράβαση Όρων της Σύμβασης

Εάν ο πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, η ΔΕΗ κοινοποιεί όχληση στον πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης.

Ως κοινοποίηση όχλησης θεωρείται η αποστολή εξώδικης επιστολής με δικαστικό επιμελητή ή συστημένης επιστολής ή και η αποστολή σχετικού λογαριασμού με την ανάλογη επισήμανση. Εάν η προθεσμία αυτή παρέλθει άπρακτη, με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, η ΔΕΗ έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση και να απαιτήσει αμέσως από τον Διαχειριστή να αποσυνδέσει ή απενεργοποιήσει την προμήθεια του συγκεκριμένου πελάτη.

Ληξιπρόθεσμες Οφειλές

Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης Η/Ε δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, η ΔΕΗ ή εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της δύνανται να επικοινωνούν με τον πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντάς τη δυνατότητα αποστολής αντιγράφου του λογαριασμού του.

Επίσης, η ΔΕΗ προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. Αναγράφει με σχετική επισήμανση 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 εξόφλησης του νέου λογαριασμού.
- β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η ΔΕΗ δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον πελάτη.
- γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, η ΔΕΗ δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον πελάτη.

Η Σύμβαση καταγγέλλεται με την αποστολή σχετικής εξώδικης επιστολής ή συστημένης επιστολής ή με την αποστολή λογαριασμού με την ένδειξη «Καταγγελία της Σύμβασης – Ειδοποίηση Διακοπής», με τον οποίο θα

καθορίζεται ημερομηνία καταγγελίας της η αναφερόμενη ως ημερομηνία λήξης προθεσμίας πληρωμής του συγκεκριμένου λογαριασμού.

Ο πελάτης ευθύνεται έναντι της ΔΕΗ για την καταβολή του τιμήματος που αντιστοιχεί στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που παρεσχέθη στις εγκαταστάσεις του από την προβλεπόμενη ανά περίπτωση ημερομηνία καταγγελίας της παρούσας μέχρι την ημερομηνία που ο Διαχειριστής θα απενεργοποιήσει την προμήθεια στις εγκαταστάσεις του, καθώς και των λοιπών χρεώσεων που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

Η ΔΕΗ δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας 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 του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, η ΔΕΗ δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή γνωστοποιεί εγγράφως στον πελάτη της την πρόθεσή της να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του πελάτη λαμβάνει χώρα κατ' ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λύση της Σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες.

2.5 Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

Ο πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στη ΔΕΗ την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον ο πελάτης δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν προβεί στην παραπάνω γνωστοποίηση πριν από την αποχώρηση του από την εγκατάσταση ή και μετά την αποχώρηση του και μέχρι να λάβει χώρα η εν λόγω γνωστοποίηση, η Σύμβαση Προμήθειας θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει και ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα λόγω αυτής ποσά.

Η ΔΕΗ αναλαμβάνει κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης (αίτησης) από τον πελάτη να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για τη δήλωση παύσης εκπροσώπησης και τη διακοπή της ηλεκτροδότησης στην ανωτέρω παροχή. Ο πελάτης δύναται να υποβάλλει απ' ευθείας στο Διαχειριστή Δικτύου δήλωση παύσης εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου για τη διακοπή της ηλεκτροδότησης του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση.

Ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Κατά το χρόνο παύσης της εκπροσώπησης λαμβάνει χώρα η τελευταία ανάγνωση του μετρητή, με βάση την οποία η ΔΕΗ αποστέλλει στον πελάτη τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό.

A. Τα δικαιολογητικά που χρειάζεται να προσκομιστούν είναι τα εξής:

Φυσικά πρόσωπα

- παλαιότερος λογαριασμός κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή να γνωρίζει τον αριθμό παροχής
- αστυνομική ταυτότητα

Η παραπάνω διαδικασία μπορεί να γίνει και από εξουσιοδοτημένο από τον πελάτη άτομο, έχοντας επιπλέον μαζί του:

- εξουσιοδότηση επικυρωμένη για το γνήσιο της υπογραφής ή συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο
- αστυνομική ταυτότητα

Στην περίπτωση που ο συμβαλλόμενος με τη ΔΕΗ έχει αποβιώσει, ο/οι κληρονόμος/οι απαιτείται να προσκομίσει/ουν επιπλέον των ανωτέρω:

- ληξιαρχική πράξη θανάτου
- κληρονομητήριο (αποδοχή κληρονομίας)
- εξουσιοδότηση επικυρωμένη για το γνήσιο της υπογραφής, από τους υπόλοιπους κληρονόμους για τη σύμφωνη γνώμη τους, ώστε να διακοπεί η ηλεκτροδότηση

Νομικά Πρόσωπα

- παλαιότερος λογαριασμός κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή να γνωρίζει τον αριθμό παροχής
- σφραγίδα της εταιρείας
- καταστατικό της εταιρείας στο οποίο ορίζονται ο/οι εκπρόσωπος/οι της
- ταυτότητα του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας
- εξουσιοδότηση επικυρωμένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής, σε περίπτωση που προσέλθει άτομο διαφορετικό από το νόμιμο εκπρόσωπο.

B. Λοιπές διευκρινίσεις

Ο πελάτης (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) μπορεί να δηλώσει τη διεύθυνση αποστολής στην οποία επιθυμεί να λάβει τον τελικό λογαριασμό και τον αριθμό παροχής του ακινήτου στο οποίο ενδέχεται να μετεγκατασταθεί, προκειμένου να μεταφερθεί τυχόν πιστωτικό ή χρεωστικό υπόλοιπο του τελικού λογαριασμού του.

Σε περίπτωση καταγγελίας ή λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, η ΔΕΗ οφείλει να στείλει στον πελάτη τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό, το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων από τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας, στον οποίο γίνεται συμψηφισμός της εγγύησης με το ποσό που προκύπτει από την κατανάλωση ρεύματος της τρέχουσας περιόδου. Ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στη ΔΕΗ τα τυχόν οφειλόμενα ποσά εντός είκοσι (20) ημερών από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού.

2.6 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης

2.6.1 Τροποποίηση όρων Σύμβασης από τη ΔΕΗ

Τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας

Η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό που ακολουθεί την αναπροσαρμογή. Η ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερόμενων τιμολογίων ορίζεται σε έξι (6) μήνες, εκτός εάν ορίζεται άλλως από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Οι μεταβολές των ρυθμιζόμενων χρεώσεις βρίσκονται εκτός της σφαιράς επιρροής της ΔΕΗ. Η ΔΕΗ οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους πελάτες της με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο λογαριασμό μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών αυτών.

Οι τιμοκατάλογοι χρεώσεων προμήθειας και ρυθμιζόμενων χρεώσεων αναρτώνται στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε., www.dei.gr.

Τροποποίηση λοιπών όρων

Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, η ΔΕΗ υποχρεούται σε προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη. Η ενημέρωση γίνεται είτε με ατομική ειδοποίηση του πελάτη και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν, είτε με δημοσίευση στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε. ή/και σε εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την ημερομηνία θέσης των τροποποιήσεων σε ισχύ.

Η ατομική ειδοποίηση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που τροποποιούνται.
- β. Την ημερομηνία θέσης σε ισχύ των τροποποιήσεων, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης.
- γ. Υπενθύμιση του δικαιώματος του πελάτη να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας.

2.6.2 Τροποποίηση όρων Σύμβασης από τον πελάτη

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να αιτείται την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας ιδίως ως προς τα ακόλουθα:

- α. Τη μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του πελάτη.
- β. Την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.

Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) ανωτέρω για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών.

Η ΔΕΗ υποχρεούται να αποφαίνεται επί αίτησης τροποποίησης της Σύμβασης Προμήθειας εντός τριάντα (30) ημερών, και να προβαίνει εντός του χρόνου αυτού στις απαιτούμενες ενέργειες ή, σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης η οποία οφείλει να είναι τεκμηριωμένη, να ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη για τους λόγους της απόρριψης.

3. Εγγύηση

Η ΔΕΗ κατά τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας εισπράττει ένα ποσό ως εγγύηση-προκαταβολή από τον πελάτη για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το ύψος της εγγύησης ανά κατηγορία πελατών υπολογίζεται κατά ενιαίο τρόπο με βάση είτε το εμβαδόν του ακινήτου είτε την συμφωνημένη ισχύ της παροχής.

Παραδείγματα υπολογισμού εγγύησης πελατών με διμηνιαία έκδοση λογαριασμών:

Οικιακοί Πελάτες:

1^ο : Οικία 100 τμ με μονοφασική παροχή (ισχύ έως 12kVA) : Εγγύηση 100τμ x 0,56€/τμ = 56€

2^ο : Οικία 1000 τμ με τριφασική παροχή & ισχύ 25kVA : Εγγύηση 130€

Ελάχιστο ποσό εγγύησης: 20€

Επαγγελματίες:

1^ο : Ακίνητο 100 τμ με μονοφασική παροχή (ισχύ έως 12kVA) : Εγγύηση 100τμ x 1,05€/τμ = 105€

2^ο : Ακίνητο 100 τμ με τριφασική παροχή & ισχύ 15kVA : Εγγύηση 305€

Ελάχιστο ποσό εγγύησης: 30€

Το ποσό της εγγύησης-προκαταβολής δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών του πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης - προκαταβολής ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Στις περιπτώσεις αυτές η αναπροσαρμογή του ποσού της εγγύησης - προκαταβολής υπολογίζεται βάσει της αξίας της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνει ο πελάτης μεταξύ δύο διαδοχικών λογαριασμών.

Η ΔΕΗ υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη, μέσω του τρέχοντος λογαριασμού, για την αναπροσαρμογή της εγγύησης - προκαταβολής και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό.

Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον πελάτη την καταβολή εγγύησης - προκαταβολής που να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών λογαριασμών. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών λογαριασμών για πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα τελευταίων μηνών.

Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τη ΔΕΗ λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, το ποσό της εγγύησης - προκαταβολής καταπίπτει υπέρ της ΔΕΗ και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Σε κάθε άλλη περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή αυτοδικαίως, το ποσό της εγγύησης - προκαταβολής συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Σε κάθε περίπτωση, το διάστημα αυτό δεν θα μπορεί να υπερβαίνει τον ένα (1) μήνα από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού.

4. Κατηγορίες Πελατών, προσφερόμενα Τιμολόγια και δικαιολογητικά χορήγησης ειδικών τιμολογίων

4.1 Κατηγορίες πελατών

Μικροί Πελάτες : Οικιακοί Πελάτες και Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA

Μεγάλοι Πελάτες : Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής από 25 kVA έως 250kVA

Μεγάλοι Πελάτες Μέσης Τάσης

Ευάλωτοι Πελάτες : Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία ένταξης ενός πελάτη σε Κατηγορία Ευάλωτων Πελατών καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά καθορίζονται με σχετικές αποφάσεις του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής.

4.2 Προσφερόμενα τιμολόγια ανά κατηγορία πελατών

Η ΔΕΗ προσφέρει στους πελάτες τα εξής τιμολόγια:

Οικιακοί Πελάτες

Οικιακό χωρίς Χρονοχρέωση (Γ1)

Οικιακό με Χρονοχρέωση (Γ1N)

Επαγγελματίες

Επαγγελματικό Γ21 - Γενικό Ενεργειακό

Επαγγελματικό Γ22 - Γενικό με ισχύ και μία ζώνη ενέργειας

Επαγγελματικό Γ23 Γενικό Ενεργειακό με Χρονοχρέωση

Επαγγελματίες Μέσης Τάσης

Επαγγελματικό ΒΓ

Επαγγελματικό ΒΥ - Υψηλού Συντελεστή Χρησιμοποίησης

Επαγγελματικό ΒΧ- Χαμηλού Συντελεστή Χρησιμοποίησης

Ειδικές Κατηγορίες Πελατών (Ειδικά Τιμολόγια)

Οικιακό Τιμολόγιο Πολύτεκνων (ΓΤ)

Αγροτικό Διακοπτόμενο

Φωτισμού Οδών και Πλατειών (Γ4)

Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης (ΤΥΑ)

Ευάλωτοι Πελάτες

Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ)

Τα ισχύοντα τιμολόγια είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ, www.dei.gr.

4.3 Απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη χορήγηση των ειδικών τιμολογίων

Για τη χορήγηση των ειδικών τιμολογίων, κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας εκτός των ανωτέρω δικαιολογητικών (παρ. 2), είναι απαραίτητα τα παρακάτω, ανά κατηγορία τιμολογίου:

Α. Ειδικές Κατηγορίες Πελατών (Ειδικά Τιμολόγια)

Οικιακό Τιμολόγιο Πολυτέκνων (ΓΤ)

Δικαιούχοι του τιμολογίου αυτού είναι αποκλειστικά οι πολύτεκνες οικογένειες που έχουν ως προστατευόμενα μέλη τέσσερα τέκνα και άνω (σύμφωνα με την απόφαση της Επιτροπής Τιμών και Εισοδημάτων αρ.2153/96 με την οποία θεσπίστηκε το μειωμένο τιμολόγιο πολυτέκνων).

Δεν χορηγείται το τιμολόγιο πολυτέκνων σε ειδικές περιπτώσεις αναγνώρισης ιδιότητας πολυτέκνου, όπως είναι οι οικογένειες με τρία προστατευόμενα τέκνα και ένα γονέα με αναπηρία 67% και άνω.

Προϋποθέσεις χορήγησης και δικαιολογητικά:

Σύμφωνα με τους Νόμους 2238/94 (ΦΕΚ 151 /16.9.94/ τ.Α) άρθρο 7, 3296/04 (ΦΕΚ253/14.12.04/τ.Α) άρθρο 1, παρ. 11 και 1894/90 (ΦΕΚ110/27.8.90/τ.Α) άρθρο 10 παρ. 1, ως προστατευόμενα τέκνα, θεωρούνται τα ακόλουθα:

- τα άγαμα τέκνα ηλικίας μέχρι 18 ετών (ανήλικα τέκνα)
- τα άγαμα τέκνα μέχρι 25 ετών που σπουδάζουν σε αναγνωρισμένη σχολή εσωτερικού ή εξωτερικού
- τα άγαμα τέκνα που υπηρετούν τη στρατιωτική τους θητεία
- τα τέκνα που από φυσική αιτία παρουσιάζουν αναπηρία (67% και πάνω) και είναι άγαμα ή διαζευγμένα ή τελούν σε κατάσταση χηρείας
- τα άγαμα τέκνα ηλικίας 18 μέχρι 20 ετών, που δεν σπουδάζουν, εφόσον είναι άνεργα και εγγεγραμμένα στα μητρώα ανέργων του ΟΑΕΔ
- τα άγαμα τέκνα ηλικίας 25 μέχρι 27 ετών, που σπούδαζαν σε αναγνωρισμένη σχολή εσωτερικού ή εξωτερικού μέχρι την ηλικία των 25 ετών, εφόσον είναι άνεργα και εγγεγραμμένα στα μητρώα ανέργων του ΟΑΕΔ

Τα δικαιολογητικά τα οποία χρειάζεται ο δικαιούχος είναι τα εξής:

- πιστοποιητικό οικογενειακής καταστάσεως του δικαιούχου, από τον αρμόδιο Δήμο ή την Κοινότητα
- υπεύθυνη δήλωση του φερομένου ως δικαιούχου, σύμφωνα με τον Ν.1599/86 για τα στοιχεία της παρ. 2 του άρθρου 7 του Ν.2236/16.9.94, ότι δηλαδή τα προστατευόμενα τέκνα συνοικούν με αυτόν και ότι θα ενημερώνει τη ΔΕΗ αμέσως μόλις επέλθει κάθε μεταβολή σχετική με τα προστατευόμενα τέκνα του
- βεβαίωση στράτευσης από το αρμόδιο Στρατολογικό Γραφείο
- ιατρικό πιστοποιητικό αναπηρίας 67% και άνω λόγω διανοητικής καθυστέρησης ή φυσικής αναπηρίας τέκνων αγάμων ή διαζευγμένων ή τελούντων σε κατάσταση χηρείας

Το τιμολόγιο παύει να χορηγείται όταν τα προστατευόμενα τέκνα είναι λιγότερα από τέσσερα λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω.

Αγροτικό Τιμολόγιο - Διακοπτόμενο*

Το Αγροτικό Τιμολόγιο (Άρδευσης Τ33/ΧΤ, αποστράγγισης Τ33Α/ΧΤ, λοιπά αγροτικά τιμολόγια ΧΤ), χορηγείται σε αγροτικές εκμεταλλεύσεις που χρησιμεύουν και συντελούν με οποιοδήποτε τρόπο στην παραγωγή προϊόντων πρωτογενούς φυτικής και ζωικής παραγωγής σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην ΚΥΑ 142196/10-11-87 περί "Μέτρων Αγροτικού Εξηλεκτισμού".

Σε κάθε περίπτωση, το Αγροτικό Τιμολόγιο χορηγείται ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου στη Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας & Κτηνιατρικής της αρμόδιας Περιφερειακής Ενότητας (πρώην Υπηρεσία Εγγείων Βελτιώσεων της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης), η οποία είναι η αρμοδία υπηρεσία για τη συγκέντρωση και τον έλεγχο των αναγκαίων δικαιολογητικών για την ηλεκτροδότηση αγροτικών εκμεταλλεύσεων.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χορήγηση του Αγροτικού Τιμολογίου, μπορείτε να απευθυνθείτε σε οποιοδήποτε Κατάστημα ΔΕΗ ή στη Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας & Κτηνιατρικής της αρμόδιας Περιφερειακής Ενότητας.

Τιμολόγιο Φωτισμού Οδών και Πλατειών

Η ΔΕΗ προσφέρει ειδικό τιμολόγιο για το φωτισμό οδών και πλατειών. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ ή να απευθυνθείτε στα κατά τόπους Καταστήματά μας.

Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης (Τ.Υ.Α.)

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.23824/23.12.2013 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής το «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Τ.Υ.Α.), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, 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 και παρέχεται από όλους τους Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας.

Οι χρεώσεις, του Τ.Υ.Α. εφαρμόζονται για όλες τις κατηγορίες των δικαιούχων του Τ.Υ.Α. 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 του δικαιούχου. Σε περίπτωση που ο δικαιούχος εμπίπτει σε τιμολογιακή κατηγορία για την οποία η έκδοση λογαριασμού είναι μηνιαία, τα όρια εφαρμόζονται αναλογικά, ήτοι υπο–τετραπλασιάζονται.

1. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως 1200kWh, παρέχεται 70% έκπτωση επί της τιμής του ισχύοντος κάθε φορά τιμολογίου του Προμηθευτή (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.
2. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 1201 έως 5000kWh, το 70% της κατανάλωσης λαμβάνει έκπτωση 70%, ήτοι από 1201 έως 5000 kWh παρέχεται συνολικά έκπτωση 49% επί του ισχύοντος κάθε φορά τιμολογίου του Προμηθευτή (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.
3. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 5001 έως 10.000kWh, το 50% της κατανάλωσης λαμβάνει έκπτωση 70%, ήτοι από 5001 έως 10.000 kWh παρέχεται συνολικά έκπτωση 35% επί του ισχύοντος κάθε φορά τιμολογίου του Προμηθευτή (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.
4. Για το κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης από 10.001kWh και άνω, δεν παρέχεται έκπτωση, ήτοι εφαρμόζεται η ισχύουσα τιμή του τιμολογίου του Προμηθευτή (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος.

Ως χρεώσεις του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι τιμές του ισχύοντος κάθε φορά τιμολογίου του Προμηθευτή (ανταγωνιστικό σκέλος) με το οποίο τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος του Τ.Υ.Α. για τη χρέωση ενέργειας της ημερήσιας κατανάλωσης και έως το όριο που καθορίζεται ανωτέρω, μειωμένες κατά το ποσοστό ανά κλιμάκιο κατανάλωσης που ορίζεται ως ανωτέρω

Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, απευθείας ή μέσω των προμηθευτών, στην ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ. 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 του, από το ΔΕΔΔΗΕ. Εάν προκύψει από τον έλεγχο ότι δεν πληροί τα κριτήρια τότε ενημερώνεται για τους λόγους απόρριψης της αίτησης του. Ο ΔΕΔΔΗΕ τηρεί Μητρώο των πελατών που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α., προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα απολογιστικού ελέγχου των στοιχείων, καθώς και δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου.

Το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους διενεργείται επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Τ.Υ.Α., για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό. 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.

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.

Δικαιούχοι και Προϋποθέσεις χορήγησης Τιμολογίου Υπηρεσιών Αλληλεγγύης

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 όνομα 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.

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

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

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

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

Απαραίτητα στοιχεία για την υποβολή αίτησης του δικαιούχου

Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την υποβολή αίτησης είναι τα ακόλουθα ανά κατηγορία δικαιούχων:

Κατηγορία Α : Φορείς ιδιωτικού δικαίου Ν.Π.Ι.Δ. σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ.5 του Ν. 2646/2008.

- Αριθμός Παροχής του ακινήτου όπου προσφέρονται οι υπηρεσίες αλληλεγγύης
- ΑΦΜ του φορέα
- Αριθμός του ΦΕΚ στο οποίο δημοσιεύτηκε η απόφαση πιστοποίησης του εν λόγω Φορέα για παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας σύμφωνα και με τα οριζόμενα στον Ν. 2646/2008
- Αριθμός σταθερού τηλεφώνου
- Διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)

Κατηγορία Β: Εκκλησιαστικά ιδρύματα τα οποία παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου)

- Αριθμός Παροχής του ακινήτου όπου προσφέρονται οι υπηρεσίες αλληλεγγύης
- ΑΦΜ του φορέα
- Αριθμός σταθερού τηλεφώνου
- Διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)

Κατηγορία Γ: Ν.Π.Δ.Δ. προνοιακού χαρακτήρα υπό την εποπτεία του ΥΕΚΑΠ

- Αριθμός Παροχής του ακινήτου όπου προσφέρονται οι υπηρεσίες αλληλεγγύης
- ΑΦΜ του φορέα
- Αριθμός σταθερού τηλεφώνου

- Διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)

Κατηγορία Δ: Δομές κοινωνικής αλληλεγγύης πρωτοβάθμιων ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συσσίτια).

- Αριθμός Παροχής του ακινήτου όπου προσφέρονται οι υπηρεσίες αλληλεγγύης
- ΑΦΜ του φορέα
- Αριθμός σταθερού τηλεφώνου
- Διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)

Τρόπος υποβολής αίτησης

Οι αιτήσεις για το Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης υποβάλλονται :

ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ: www.deddie.gr.

Β. Ευάλωτοι Πελάτες

Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ)

Παρέχεται για την προστασία των ευπαθών ομάδων καταναλωτών και πιο συγκεκριμένα για άτομα χαμηλού εισοδήματος, γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα, μακροχρόνια άνεργους, ΑΜΕΑ και άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης (σύμφωνα με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/6713/24.3.11 και Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.20/οικ.878/17.1.13 Αποφάσεις του Υπουργείου το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο).

Δικαιούχοι & Βασικές Προϋποθέσεις

Βασικές Προϋποθέσεις

Το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο εφαρμόζεται στο σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης, εφόσον:

1. Η κατανάλωση αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας του δικαιούχου
2. Η παροχή ρεύματος είναι στο όνομα του δικαιούχου ή του/της συζύγου
3. Η κατανάλωση είναι μεγαλύτερη ή ίση με 200 kWh ανά τετράμηνο
4. Η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωση δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που ορίζονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου (1.500 kWh, 1.700 kWh ή 2.000 kWh).

Εάν υπάρχει υπέρβαση των τετραμηνιαίων αυτών ορίων κατανάλωσης τότε για το συγκεκριμένο τετράμηνο δεν εφαρμόζεται το ΚΟΤ, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου.

Εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου, για το τμήμα της υπερβάλλουσας τετραμηνιαίας κατανάλωσης σε σχέση με τη μέση τετραμηνιαία κατανάλωση, ισχύουν οι τιμές του εκάστοτε ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του Προμηθευτή.

Στα όρια κατανάλωσης δεν λαμβάνονται υπόψη οι καταναλώσεις του νυχτερινού τιμολογίου.

Δικαιούχοι

Α) Άτομα με Χαμηλό Εισόδημα: Άτομα που έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 12.000€, προσαυξανόμενο κατά 6.000 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. Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.500 kWh.

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ Ι.

Β) Γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα : Γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα και ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 23.500€ προσαυξημένο κατά 6.000 στις περιπτώσεις που ο δικαιούχος κατοικεί σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους και με τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.700 kWh

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ Ι.

Γ) Μακροχρόνια ανέργους: Άτομα που είναι άνεργοι για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 6 μηνών, με ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 12.000€, προσαυξανόμενο κατά 6.000 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 (Δεν συνυπολογίζεται τυχόν εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του ανέργου που αφορά το διάστημα που προηγήθηκε την περίοδο ανεργίας. Στην περίπτωση ανέργων συζύγων, τα παραπάνω εφαρμόζονται και για τους δυο συζύγους). Τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.500 kWh.

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ ΙΙ.

Δ) Άτομα με αναπηρία: Άτομα με αναπηρία 67% και άνω ή άτομα που τα βαρύνουν προστατευόμενα μέλη με αναπηρία 67% και άνω, με ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 23.500€ προσαυξημένο κατά 6.000 στις περιπτώσεις που ο δικαιούχος κατοικεί σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους και με τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας 200 kWh - 1.700 kWh.

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ ΙΙ.

Ε) Άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης: Άτομα που έχει ανάγκη μηχανικής υποστήριξης με χρήση ιατρικών συσκευών, η οποία παρέχεται κατ' οίκον και είναι απαραίτητη για τη ζωή του ή άτομο που το βαρύνουν προστατευόμενα μέλη που έχουν ανάγκη ενεργοβόρας μηχανικής υποστήριξης, με ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μικρότερο από το ποσό των 30.000€ και με τετραμηνιαία κατανάλωση ημέρας μεγαλύτερη από 200 kWh. Η έκπτωση θα αφορά στις πρώτες 2.000 kWh και οι καταναλώσεις, πέραν των 2.000kWh, θα τιμολογούνται με το οικιακό τιμολόγιο που αντιστοιχεί στην συνολική κατανάλωση, όπως ισχύει κάθε φορά.

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ ΙΙ.

ΣΤ) Άνεργοι: Άτομα που είναι άνεργοι, εγγεγραμμένοι στον ΟΑΕΔ και οι οποίοι κατά την υποβολή του αιτήματος ένταξης τους στους δικαιούχους του Κ.Ο.Τ. βρίσκονται σε συνεχή ανεργία επί τουλάχιστον τρεις (3) μήνες. Ο δικαιούχος πρέπει να έχει ετήσιο συνολικό οικογενειακό φορολογούμενο πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα κατά το προηγούμενο του έτους ένταξης οικονομικό έτος, και το οποίο δηλώνεται στην φορολογική δήλωση που υποβάλλεται, κατά το τρέχον οικονομικό έτος, μικρότερο από 12.000 ευρώ, χωρίς τις εκάστοτε προβλεπόμενες μειώσεις εισοδήματος, προσαυξανόμενο κατά 6.000 ευρώ στις περιπτώσεις όπου ο δικαιούχος κατοικεί μόνιμα σε νησί με πληθυσμό κάτω από 3.100 κατοίκους. Το όριο αυτό προσαυξάνεται κατά 3.000 ευρώ για κάθε ένα από τα δύο πρώτα προστατευόμενα τέκνα, όπως αυτά ορίζονται από τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος. Στο παραπάνω φορολογούμενο εισόδημα δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες του ανέργου που τυχόν συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω δήλωσή του, και αφορά την περίοδο που προηγήθηκε της περιόδου ανεργίας του. Στην περίπτωση κατά την οποία και οι δύο σύζυγοι είναι άνεργοι για συνεχές χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών, για τον υπολογισμό του φορολογούμενου οικογενειακού εισοδήματος, η τυχόν αφαίρεση εισοδημάτων από μισθωτές υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στην παραπάνω δήλωση αφορά και στους δύο άνεργους.)

Στους δικαιούχους της υπόψη κατηγορίας εφαρμόζονται οι τιμές του ΚΟΤ ΙΙ.

Διαδικασία και απαραίτητες πληροφορίες χορήγησης Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου

Η εφαρμογή του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου για τους δικαιούχους ξεκινά από 1 Ιανουαρίου εκάστοτε έτους, μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των στοιχείων των αιτήσεων, από τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Οικονομικών, ΟΑΕΔ).

Όσοι υποβάλλουν αιτήσεις στο χρονικό διάστημα από 1 Οκτωβρίου έως 15 Δεκεμβρίου και εγκρίνονται οι αιτήσεις τους, είναι δικαιούχοι του Κοινωνικού Τιμολογίου από την έναρξη του επόμενου έτους.

Αιτήσεις παραλαμβάνονται καθ' όλη τη διάρκεια εκάστοτε έτους. Στις περιπτώσεις αυτές, μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου από τους αρμόδιους φορείς, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις χορήγησης του Κοινωνικού Τιμολογίου, αυτό θα εφαρμόζεται για το υπόλοιπο διάστημα του έτους.

Στοιχεία υποβολής αίτησης

Οι πελάτες που θέλουν να υποβάλλουν αίτηση το μόνο που χρειάζεται να γνωρίζουν είναι:

1. Τα στοιχεία της παροχής τους
2. Τα στοιχεία της αστυνομικής τους ταυτότητας και το ΑΦΜ τους (και του/της συζύγου εφόσον είναι έγγαμοι)
3. Στην περίπτωση των ατόμων που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης οφείλουν να δηλώνουν επιπλέον:
 1. τον αριθμό ΑΜΚΑ τους
 2. τον ασφαλιστικό τους φορέα
 3. τον αριθμό 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.
 4. ότι έχουν στην κατοχή τους την ανωτέρω βεβαίωση

Οι δικαιούχοι οφείλουν να διατηρούν το πρωτότυπο της σχετικής βεβαίωσης για όσο διάστημα είναι ενταγμένοι στο ΚΟΤ και 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.

Τρόπος υποβολής αίτησης

Οι αιτήσεις για το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο υποβάλλονται :

ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ:

www.dei.gr.

ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ:

www.deddie.gr.

τηλεφωνικά, στο 11770 (αστική χρέωση):

Δευτέρα έως Παρασκευή : 7 π.μ.- 7 μ.μ.

μέσω ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)

4.4 Ειδικό Όροι Ευάλωτων Οικιακών Πελατών (όπως εκάστοτε ορίζονται από το θεσμικό πλαίσιο)

Οι προθεσμίες που ορίζονται στη Σύμβαση Προμήθειας, σχετικά με την άρση της παράβασης όρων της Σύμβασης και λύση της Σύμβασης, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες, ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες.

Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες για τους Ευάλωτους Πελάτες.

Σε περίπτωση διακανονισμού οφειλών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

Το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας, όπως εκάστοτε ισχύει, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Οικιακών Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.

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

Ειδικώς για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του Άρθρου 52 του Νόμου 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης είναι υπερέμμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης Η/Ε, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Ευάλωτο Πελάτη:

- α. για τη δυνατότητα του Ευάλωτου Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του και
- β. για την πρόθεση του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οποιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

5. Χρέωση Προμήθειας, Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Χρεώσεις υπέρ τρίτων

Όλες οι εταιρείες που λειτουργούν στην απελευθερωμένη αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, όπως και η ΔΕΗ, βάσει των οδηγιών της Ε.Ε. και σε προσαρμογή αυτών για τη χώρα μας με τους Νόμους 2773/99 και 3426/05, 4001/2011 όπως εκάστοτε ισχύουν και του Κώδικα Προμήθειας σε Πελάτες, οφείλουν να παρέχουν μέσω του λογαριασμού, ακριβή ανάλυση των χρεώσεων της αξίας ηλεκτρικής ενέργειας, διακρίνοντας χωριστά τις χρεώσεις για κάθε δραστηριότητα που αφορά στην ηλεκτρική ενέργεια (χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και ρυθμιζόμενες χρεώσεις) και τις χρεώσεις που συνεισπράττει οι ΔΕΗ για λογαριασμό τρίτων και επιβάλλονται από την κείμενη νομοθεσία.

Οι χρεώσεις στο λογαριασμό κατανάλωσης διακρίνονται σε:

5.1 Αξία ηλεκτρικής ενέργειας

Η αξία ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει τη χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, οι οποίες υπολογίζονται διακριτά και αναλύονται παρακάτω:

1. Χρέωση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Περιλαμβάνει τις δαπάνες για την παραγωγή και την προμήθεια της ηλεκτρικής ενέργειας στους πελάτες, βάσει του εφαρμοζόμενου τιμοκαταλόγου και συγκεκριμένα :

- α. Την Πάγια Χρέωση (€/μήνα ή τετράμηνο)
- β. Τη Χρέωση Καταναλωθείσας Ενέργειας (€)
Τύπος υπολογισμού : kWh x Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh)
- γ. Τη Χρέωση Απορροφηθείσας Ισχύος (€), κατά περίπτωση
Τύπος υπολογισμού : kW x Μοναδιαία Χρέωση (€/kW) x Ημέρες Κατανάλωσης / Ημέρες μήνα (30)

1α. Χρέωση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για πελάτες Μέσης Τάσης

Περιλαμβάνει τις δαπάνες για την παραγωγή και την προμήθεια της ηλεκτρικής ενέργειας στους πελάτες, βάσει του εφαρμοζόμενου τιμολογίου και τυχόν εκπτώσεις που προβλέπονται κατά περίπτωση. Συγκεκριμένα :

- α. Τη Χρέωση Καταναλωθείσας Ενέργειας (€)
- β. Τη Χρέωση Απορροφηθείσας Ισχύος (€), κατά περίπτωση
- γ. Τη Χρέωση Κόστους Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα (CO₂)

Η χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας υπόκειται στη χρέωση ΦΠΑ.

2. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις αφορούν σε υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους (φορείς της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας), καθώς επίσης και σε ανταποδοτικά τέλη που αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές. Οι χρεώσεις αυτές, ως περιγράφονται παρακάτω, καθορίζονται με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξαρτήτως του Προμηθευτή που έχουν επιλέξει.

Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Δικτύου Μεταφοράς (Σύστημα Μεταφοράς) 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 Δικτύου Διανομής υπό μέση και χαμηλή τάση να φθάσει η ενέργεια στους τελικούς καταναλωτές της χώρας.

Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της συμφωνημένης ισχύος της παροχής του πελάτη) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

Τύπος Υπολογισμού : [ΜΠΧ(€/kVA & έτος) x kVA x Ημέρες /365]+ [kWh x ΜΜΧ(€/kWh)]

Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας για πελάτες Μέσης Τάσης

Η χρέωση γίνεται βάσει της καταμετρηθείσας (Ωριαίας) Μέγιστης Ζήτησης ισχύος ωρών αιχμής (11:00 – 14:00) για όλες τις ημέρες της περιόδου κατανάλωσης και η μοναδιαία χρέωση είναι σε €/kW/μήνα. Ο υπολογισμός της υπόψη χρέωσης γίνεται με τον ακόλουθο τύπο:

Μοναδιαία Χρέωση (€/kW/μήνα) x (kW) x Ημέρες λογαριασμού/30.

Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, Μέσης και Χαμηλής Τάσης.

Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της συμφωνημένης ισχύος της παροχής του πελάτη) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

Τύπος Υπολογισμού : [ΜΠΧ(€/kVA & έτος) x kVA x Ημέρες /365]+ [kWh x ΜΜΧ(€/kWh)/συνφ]

Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας για πελάτες Μέσης Τάσης

Διακρίνεται σε πάγια χρέωση βάσει της καταμετρηθείσας (Ωριαίας) Μέγιστης Ζήτησης ισχύος ωρών αιχμής (11:00 – 14:00) για όλες τις ημέρες της περιόδου κατανάλωσης και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης). Οι αντίστοιχες μοναδιαίες χρεώσεις, Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (ΜΠΧ) σε €/kW/μήνα και

Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση (ΜΜΧ) σε €/kWh. Στους χρήστες που συνδέονται στη Μ.Τ. υπεισέρχεται και ο συντελεστής ισχύος (συνφ). Ο υπολογισμός της γίνεται με τον ακόλουθο τύπο:

$$\text{ΜΠΧ(€/kW/μήνα)} \times \text{kW} \times \text{Ημέρες Λογαριασμού/30} + \text{kWh} \times \text{ΜΜΧ(€/kWh)/συνφ.}$$

Σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με μεγάλη συμφωνημένη ισχύ και με μέτρηση αέργου ισχύος, στη μεταβλητή χρέωση υπεισέρχεται και ο συντελεστής ισχύος (συνφ). Για τους λοιπούς πελάτες ο συντελεστής ισχύος λαμβάνεται ίσος με τη μονάδα (συνφ=1).

Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ)

Οι ΥΚΩ, οι οποίες καθορίζονται κάθε φορά από την Πολιτεία, όπως :

1. παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές των μη διασυνδεδεμένων νησιών, με τιμολογήσεις ίδιες ανά κατηγορία καταναλωτών με αυτές της ηπειρωτικής χώρας
2. παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό τιμολόγιο στους πολύτεκνους καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας
3. παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό "Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο" (Κ.Ο.Τ.) σε ευπαθείς καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει σχετικής Υπουργικής Απόφασης
4. προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Τ.Υ.Α.), σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα, όπως εκκλησιαστικά – φιλανθρωπικά ιδρύματα, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας κ.ά.

Σύμφωνα με το άρθρο 55 του Νόμου 4001/2011, ο εθνικός και κανονιστικός νομοθέτης διαθέτουν διακριτική ευχέρεια ορισμού και άλλων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας,

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)

Το τέλος αυτό προορίζεται για την ενίσχυση της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Αποτελεί τη συνεισφορά όλων στη μείωση εκπομπών αερίων ρύπων μέσω προώθησης των ΑΠΕ.

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

Οι μοναδιαίες χρεώσεις για το ΕΤΜΕΑΡ βασίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις υπόκεινται στη χρέωση ΦΠΑ.

όπου:

kW : Καταμετρηθείσα μέγιστη ζήτηση κατά την περίοδο κατανάλωσης

ΜΠΧ(€/kVA & έτος): Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του πελάτη, όπως προκύπτει από την συμφωνία σύνδεσης των εγκαταστάσεων του με το Δίκτυο

Ημέρες: Αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

kWh: Καταμετρηθείσα Ενέργεια από τον αρμόδιο Διαχειριστή κατά την περίοδο κατανάλωσης

ΜΜΧ(€/kWh): Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

συνφ: μέση τιμή του συντελεστή ισχύος κατά την περίοδο κατανάλωσης

Υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και άεργου ενέργειας : $\text{συνφ} = [1/(1+(\text{Άεργα/Ενεργά})^2)]^{1/2}$.

Λοιπές Χρεώσεις:

Είναι χρεώσεις που επιβάλλονται από την κείμενη νομοθεσία για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς (π.χ. ετήσια ανταποδοτικά τέλη υπέρ ΡΑΕ).

Τύπος υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh)

5.2 Χρεώσεις υπέρ τρίτων

Με βάση το νομοθετικό πλαίσιο ως ισχύει, οι Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας συνεισπράττουν με τους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας τέλη και φόρους όπως ορίζονται από την Πολιτεία.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, μέσω των λογαριασμών της ΔΕΗ, συνεισπράττονται οι παρακάτω χρεώσεις :

Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (ΕΦΚ), ειδικό τέλος 5ο/οο, Δημοτικά Τέλη, Δημοτικός Φόρος Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, ΦΠΑ και ποσά υπέρ ΝΕΡΙΤ.

Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ)

Το Κράτος με νέα νομοθετική ρύθμιση επιβάλλει σε όλους τους Καταναλωτές τον Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης στους λογαριασμούς κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Στην πράξη η ΔΕΗ συνεισπράττει στους λογαριασμούς της τον Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και τον αποδίδει στο Κράτος. Η επιβολή του (ΕΦΚ) ξεκίνησε από 02.05.2010. Τον ΕΦΚ χρεώνονται όλοι οι καταναλωτές ανεξαρτήτως του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν επιλέξει.

Ο ΕΦΚ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και υπολογίζεται επί της κατανάλωσης.

Τύπος Υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία Χρέωση (€ / kWh)

Ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης υπόκειται στη χρέωση ΦΠΑ.

Ειδικό Τέλος 5%ο (ΔΕΤΕ)

Η ΔΕΗ υποχρεούται σύμφωνα με το Ν.2093/92 (άρθρο 9 παρ. 5,6,7) να συνεισπράττει με τους λογαριασμούς τη χρέωση για το Ειδικό Τέλος 5%ο (Δικαιώματα Εκτέλεσης Τελωνειακών Εργασιών - ΔΕΤΕ), η οποία ανέρχεται σε 5%ο.

Η εκτιμώμενη μέση επιβάρυνση λόγω του Ειδικού Τέλους 5%ο θα είναι της τάξης των 0,5 ευρώ ανά 1.000 kWh. Επισημαίνεται ότι η χρέωση για το Ειδικό Τέλος 5%ο υπολογίζεται επί της αξίας της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας προσαυξημένης με τη χρέωση του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης.

Τύπος Υπολογισμού :

(Χρέωση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας + Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις – ΕΤΜΕΑΡ + ΕΦΚ) x 5%ο.

Η ΔΕΗ συνεισπράττει τον Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ) και το Ειδικό Τέλος 5%ο με τους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και είναι υποχρεωμένη να τα αποδίδει στο Ελληνικό Δημόσιο.

Δημοτικά Τέλη, Δημοτικό Φόρο, Τέλος Ακίνητης Περιουσίας

Η ΔΕΗ είναι υποχρεωμένη βάσει του Ν.2130/93 να συνεισπράττει με τους λογαριασμούς το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας. Ομοίως, βάσει των Νόμων 25/75, 429/76, και 1080/80, υποχρεούται να εισπράττει τα υπέρ τρίτων ποσά των Δημοτικών Τελών και Δημοτικού Φόρου και να διακόπτει την παροχή εάν αυτά δεν καταβάλλονται από τον πελάτη.

Η χρέωση των Δημοτικών Τελών (ΔΤ), του Δημοτικού Φόρου (ΔΦ) και του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) γίνεται σύμφωνα με τα χρεωστάια τετραγωνικά μέτρα που αναφέρονται στο έγγραφο του αρμόδιου Δήμου,

το οποίο προσκομίζεται από τον πελάτη κατά την αρχική ηλεκτροδότηση στον ΔΕΔΔΗΕ ή με μεταγενέστερο ηλεκτρονικό αρχείο του εκάστοτε Δήμου στο ΔΕΔΔΗΕ.

Ο υπολογισμός γίνεται ως ακολούθως:

Για ΔΤ, ΔΦ: (τ.μ. ακινήτου) Χ (συντελεστή Δ.Τ ή Δ.Φ.) Χ (ημέρες έκδοσης λογ/σμού)/ 365 ημέρες

Για ΤΑΠ: (τ.μ. ακιν.) Χ (τιμή ζώνης) Χ (παλαιότητα) Χ (συντ. ΤΑΠ) Χ (ημ. έκδοσης λογ/σμού)/ 365 ημέρες

Χρεώσεις υπέρ ΕΡΤ Α.Ε. (Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Ανώνυμη Εταιρεία ΑΕ)

Με το Νόμο 4324 /29.04.2015 (ΦΕΚ Α 44/29-4-2015) ανασυστάθηκε η «Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Ανώνυμη Εταιρεία (Ε.Ρ.Τ. Α.Ε.)».

Σύμφωνα με τον υπόψη Νόμο όλοι οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, όπως και η ΔΕΗ, είναι υποχρεωμένοι να εισπράττουν μέσω των λογαριασμών ρεύματος το ανταποδοτικό τέλος υπέρ της εταιρίας ΕΡΤ 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.

Απαλλάσσονται από τα ποσά υπέρ ΕΡΤ:

1. οι μετρητές που αφορούν σε κοινόχρηστους χώρους πολυκατοικιών
2. το Ελληνικό Δημόσιο
3. τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
4. οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
5. οι πάσης φύσεως Χριστιανικοί Ιεροί Ναοί, Ναοί και χώροι λατρείας και τα νεκροταφεία
6. οι παροχές που ηλεκτροδοτούν αρδευτικές, κτηνοτροφικές και πτηνοτροφικές μονάδες
7. οι λογαριασμοί ρεύματος των πελατών, που η αξία ηλεκτρικής ενέργειας δεν υπερβαίνει το ποσό των 10€ μηνιαίως. Με άλλα λόγια το τέλος υπέρ ΕΡΤ δε χρεώνεται στους λογαριασμούς ρεύματος όπου η κατανάλωση είναι πολύ μικρή ή μηδενική.

6. Έκδοση λογαριασμών

Οι πελάτες που είναι ενταγμένοι σε 4μηνιαίο κύκλο καταμέτρησης λαμβάνουν 6 διμηνιαίους λογαριασμούς το χρόνο, 3 Έναντι και 3 Εκκαθαριστικούς (Οικιακοί και Μη Οικιακοί με ισχύ έως 25 kVA).

Οι πελάτες που είναι ενταγμένοι σε μηνιαίο κύκλο καταμέτρησης (στην κατηγορία αυτή εντάσσονται συνήθως πελάτες με μεγάλη ισχύ άνω των 35 kVA) λαμβάνουν 12 μηνιαίους Εκκαθαριστικούς λογαριασμούς το χρόνο.

ΕΝΑΝΤΙ

Ο Έναντι λογαριασμός είναι κατ' εκτίμηση λογαριασμός που υπολογίζεται με βάση την ιστορικότητα των καταναλώσεων του πελάτη κατά την αντίστοιχη χρονική περίοδο του προηγούμενου έτους και κατά το τρέχον έτος, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια στις πραγματικές καταναλώσεις του.

Το ποσό που χρεώνεται στον Έναντι ως ΕΝΑΝΤΙ ΑΞΙΑ ΚΑΤ/ΣΗΣ αφαιρείται στον επόμενο εκδοθέντα Εκκαθαριστικό λογαριασμό.

Πιο συγκεκριμένα:

- Η αξία ηλεκτρικής ενέργειας που χρεώνεται στους Έναντι λογαριασμούς υπολογίζεται κατ' εκτίμηση βάσει ιστορικότητας καταναλώσεων και όχι πραγματικής κατανάλωσης
- Δεν υπάρχει ανάλυση χρεώσεων στο έντυπο του λογαριασμού

- Τα ποσά υπέρ Δήμου υπολογίζονται σε κάθε λογαριασμό, είτε είναι Έναντι είτε Εκκαθαριστικός, βάσει των ημερών έκδοσης (π.χ. 2μηνο)
- Στον εκάστοτε επόμενο εκδοθέντα Εκκαθαριστικό λογαριασμό αφαιρείται μόνο η ΕΝΑΝΤΙ ΑΞΙΑ ΚΑΤ/ΣΗΣ που έχει χρεωθεί στον Έναντι και όχι το συνολικό ποσό του Έναντι (διότι το συνολικό ποσό του Έναντι περιλαμβάνει και τα ποσά υπέρ Δήμου που υπολογίζονται κάθε δίμηνο).

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ (βάσει καταμετρημένης ένδειξης από το ΔΕΔΔΗΕ)

Ο Εκκαθαριστικός λογαριασμός περιλαμβάνει την αξία της κατανάλωσης όλης της περιόδου που καταμετρήθηκε, π.χ. όλου του 4μήνου για τους πελάτες που είναι ενταγμένοι σε 4μηνιαίο κύκλο καταμέτρησης, μειωμένη κατά το ποσό που ήδη χρεώθηκε στον ενδιάμεσο Έναντι λογαριασμό, ως ΕΝΑΝΤΙ ΑΞΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ αντί για ΕΝΑΝΤΙ (βάσει καταμετρημένης ένδειξης από τον πελάτη)

Η υπόψη υπηρεσία παρέχεται από το ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΔΕΔΔΗΕ).

Εάν επιλέξετε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία καταχώρισης ενδείξεων, τότε θα ακυρωθεί αυτόματα η προγραμματισμένη εκτίμηση των καταναλώσεων σας και αντί αυτής θα υπολογιστεί η συνολική διμηνιαία κατανάλωση, η οποία προκύπτει ως διαφορά της ένδειξης που καταχωρήθηκε από τον πελάτη από την ένδειξη που είχε καταγραφεί από το ΔΕΔΔΗΕ κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία καταμέτρησης.

Σε περίπτωση που υπάρχουν έντονες διακυμάνσεις στην κατανάλωση μιας παροχής Οικιακής Χρήσης μεταξύ των διμήνων (π.χ. εποχική χρήση) είναι προτιμότερο να αποφεύγεται η χρήση της υπηρεσίας καταχώρισης ένδειξης του μετρητή.

Τρόποι καταχώρισης ένδειξης από τον πελάτη στην υπηρεσία του ΔΕΔΔΗΕ

Τηλεφωνικά καλώντας **10410** από σταθερό τηλέφωνο με αστική χρέωση ή από κινητό τηλέφωνο, με την αντίστοιχη χρέωση κλήσης από κινητό.

Ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ, www.deddie.gr.

7. Διόρθωση Λογαριασμών

Η διόρθωση λογαριασμών μπορεί να προκύψει είτε από λανθασμένα στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε από λάθη της ΔΕΗ.

Και στις δύο περιπτώσεις, η ΔΕΗ υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με 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 του λογαριασμού όταν ζητηθεί από τον πελάτη περιγράφεται στον Κώδικα Διαχείρισης Παραπόνων και Αιτημάτων Πελατών.

Η διαδικασία διόρθωσης του λογαριασμού με πρωτοβουλία της ΔΕΗ, η ΔΕΗ εγείρεται άμεσα. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, η ΔΕΗ οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.

Σε περίπτωση υπαιτιότητας της ΔΕΗ όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, η ΔΕΗ υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της.

Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στη ΔΕΗ, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, η ΔΕΗ υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών του πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του πελάτη της.

Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται απόκως.

8. Τρόποι Εξόφλησης λογαριασμών

- Στο Δίκτυο Καταστημάτων της ΔΕΗ, χωρίς χρέωση
- Ηλεκτρονικά στο www.dei.gr, με χρήση κάρτας, χωρίς χρέωση
- Στο Δίκτυο Καταστημάτων και στους Αγροτικούς Διανομείς των ΕΛΤΑ.
- Στις συνεργαζόμενες Τράπεζες με πάγια τραπεζική εντολή, στα ταμεία, στις αυτόματες ταμειακές μηχανές (ΑΤΜ), στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, μέσω e-banking και phone-banking.
- Στα συμβεβλημένα καταστήματα ή αλυσίδες καταστημάτων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους.

9. Διακανονισμοί - Ρύθμιση Οφειλών

Οι πελάτες που επιθυμούν να προβούν στη ρύθμιση των οφειλών τους, μπορούν να απευθύνονται στο Δίκτυο Καταστημάτων της ΔΕΗ και στην πανελλαδική τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης 11770 και να ενημερώνονται για τους όρους και τις προϋποθέσεις διακανονισμών.

Ισχύει πρόγραμμα Διακανονισμών ανάλογα με την κατηγορία συνέπειας του πελάτη. Οι κατηγορίες «συνέπειας» του πελάτη είναι οι εξής:

1. Συνεπείς χωρίς διακανονισμούς
2. Συνεπείς σε πληρωμές και διακανονισμούς
3. Περισσότερες από μια ενσωματώσεις (απλήρωτοι λογαριασμοί) σε επόμενο λογαριασμό ή και μια αθέτηση διακανονισμού
4. Πολλαπλή αθέτηση διακανονισμών
5. Παραβίαση μετρητή μετά από αποκοπή λόγω χρέους
6. Επαναλαμβανόμενες παραβιάσεις μετρητή μετά από αποκοπή ή και ρευματοκλοπή

Επίσης ισχύει αναστολή διακοπών ηλεκτρικής ενέργειας, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, σε πελάτες που είναι ενταγμένοι στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών και στους δικαιούχους του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ).

10. Υποχρεώσεις ΔΕΗ προς τον πελάτη

Η ΔΕΗ είναι υπεύθυνη να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στην εγκατάσταση του πελάτη, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας και όπως ορίζουν οι Κώδικες που διέπουν την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και η λοιπή ισχύουσα Εθνική και Κοινοτική νομοθεσία.

Η ΔΕΗ αναλαμβάνει την υποχρέωση μετά από την υπογραφή της Σύμβασης, να ολοκληρώσει τις διαδικασίες για την ηλεκτροδότηση της εγκατάστασης του πελάτη καταθέτοντας στο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΔΕΔΔΗΕ) τη Δήλωση Εκπροσώπησης του εγκατεστημένου Μετρητή στην εγκατάσταση του πελάτη και να ενημερώσει τον πελάτη για τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Η ΔΕΗ δύναται οποτεδήποτε να αιτείται τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ). Η ΔΕΗ υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες της για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.

Η ΔΕΗ φέρει ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη για παραβίαση των όρων προμήθειας με δική της υπαιτιότητα.

Η ΔΕΗ δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης για του πελάτη για τυχόν ζημιές που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού της ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε διακοπές, προβλήματα ή δυσλειτουργίες των υποδομών μέσω των οποίων παρέχει ηλεκτρική ενέργεια όπως είναι το Σύστημα Μεταφοράς και το Δίκτυο Διανομής και επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα ή συμβατική υποχρέωση.

11. Υποβολή και διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων και επίλυσης διαφορών

Για την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις διαδικασίες διαχείρισης και παρακολούθησης παραπόνων η Δ.Ε.Η έχει καταρτίσει τον Κώδικα Διαχείρισης Παραπόνων και Αιτημάτων Πελατών, μέσω του οποίου οι πελάτες της μπορούν να ενημερώνονται επακριβώς για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν, όταν χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις για διάφορα θέματα σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στα ακίνητά τους ή επιθυμούν να υποβάλλουν κάποιο αίτημα/παράπονο.

Ο Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών, είναι αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της Επιχείρησης (www.dei.gr) και διατίθεται δωρεάν σε έντυπη μορφή στο Δίκτυο Καταστημάτων της ΔΕΗ.

Ειδικότερα, περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

Α. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

A1. Καταστήματα ΔΕΗ

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά ή εγγράφως, ανεξάρτητα από το θέμα και την πολυπλοκότητά τους, σε οποιοδήποτε Κατάστημα ΔΕΗ με προσωπική παρουσία του πελάτη ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.

Στην περίπτωση που επιλεγθεί η έγγραφη υποβολή θα πρέπει να συμπληρωθεί και να κατατεθεί το σχετικό έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.

A2. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών - 11770

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν προφορικά στο πανελλαδικό κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών «11770» (αστική χρέωση), εφόσον αφορούν σε:

1. Θέματα λογαριασμών (ποσό προς εξόφληση, ημερομηνία λήξης, καταναλώσεις, χρεώσεις και λοιπά).
2. Θέματα Ευάλωτων Πελατών και δικαιούχων Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ).
Παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση του ΚΟΤ και ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, δίνονται πληροφορίες για την εξέλιξη της πορείας της αίτησης που έχει καταθέσει ο πελάτης και διευκρινίζονται λοιπά θέματα που αφορούν στο ΚΟΤ και στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών.
3. Πληροφορίες, δικαιολογητικά και διαδικασίες (νέα ηλεκτροδότηση, αλλαγή ονόματος, λύση Σύμβασης, τρόπους πληρωμής, νυκτερινό τιμολόγιο και λοιπά).
4. Ρύθμιση οφειλών.
5. Προσφορά, Υπογραφή & Λύση Σύμβασης Προμήθειας εξ αποστάσεως.

Το αίτημα/παράπονο του πελάτη διεκπεριώνεται άμεσα. Για θέματα που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του τηλεφωνικού κέντρου, ο πελάτης ενημερώνεται για την αρμόδια υπηρεσία της ΔΕΗ στην οποία πρέπει να απευθυνθεί.

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί :

Δευτέρα - Παρασκευή 7:00 π.μ. - 7:00 μ.μ.

για τα παραπάνω θέματα πλην των ρυθμίσεων οφειλών και της υπογραφής/λύσης Σύμβασης Προμήθειας

Δευτέρα - Παρασκευή 7:30 π.μ. - 4:00 μ.μ.

για ρυθμίσεις οφειλών

Δευτέρα - Παρασκευή 7:30 π.μ. - 4:00 μ.μ. για υπογραφή/λύση σύμβασης

A3. Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση

Αιτήματα/Παράπονα μπορούν να υποβληθούν από τους πελάτες ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ Α.Ε. www.dei.gr, συμπληρώνοντας, ανάλογα με το είδος των αιτημάτων/παραπόνων, τις σχετικές φόρμες επικοινωνίας.

Συγκεκριμένα:

- τη φόρμα «Επικοινωνήστε μαζί μας» για αίτημα/πάραιπονο που αφορά σε γενικά θέματα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, θέματα λογαριασμών, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) - Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, Αλλαγή Προμηθευτή και άλλα,
- τη φόρμα «Διόρθωση / Αλλαγή Στοιχείων Λογαριασμού» για αίτημα ή και παράπονο που αφορά σε διόρθωση λανθασμένων προσωπικών στοιχείων σε λογαριασμό πελάτη ή σε αλλαγή/διόρθωση της διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού,
- τη φόρμα «e-bill info» (Ηλεκτρονικός λογαριασμός) για αίτημα/πάραιπονο που αφορά στην εγγραφή των πελατών στην υπηρεσία e-bill info, μέσω της οποίας παρέχεται άμεση ηλεκτρονική πρόσβαση στους λογαριασμούς του τελευταίου 12μήνου όλων των ακινήτων του πελάτη, εκτύπωση αντιγράφων τους και αρχειοθέτησή τους.

B. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οι βασικές κατηγορίες αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν στην Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή ΔΕΗ είναι οι ακόλουθες:

- Σύνδεση στο δίκτυο
- Ενεργοποίηση σύνδεσης
- Σύμβαση, συμβατικοί όροι (ενεργοποίηση, καταγγελία, όροι)
- Τιμολόγια/Λογαριασμοί (μη κατανοητοί λογαριασμοί/χρεώσεις/μέθοδος τιμολόγησης/καθυστερημένη αποστολή)
- Τιμολόγηση (εκτιμώμενη κατανάλωση, ενδείξεις μετρητή, λάθη υπολογισμού χρεώσεων)
- Τιμές
- Μέθοδοι/τρόποι πληρωμής (διαθεσιμότητα, χρεώσεις, αξιοπιστία)
- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές
- Αλλαγή προμηθευτή
- Αποσύνδεση λόγω χρέους, καθυστερημένης οφειλής
- Θέματα Δικτύου και Διαχειριστή Δικτύου : εγκαταστάσεις δικτύου, εργασίες δικτύου, μετρητής κατανάλωσης (π.χ. έλεγχος, αλλαγή, παραβίαση, δυσλειτουργία μετρητή), ποιότητα τάσης (διακοπές, αυξομειώσεις, διαταραχές)
- Υπηρεσίες εξυπηρέτησης
- Προώθηση σε άλλο φορέα λόγω μη αρμοδιότητας.

Γ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Απλά αιτήματα/πάραιπονα επιλύονται αμέσως και ενημερώνεται ο πελάτης.
2. Έγγραφα αιτήματα/πάραιπονα που κατατίθενται απευθείας στη ΔΕΗ ή υποβάλλονται μέσω ανεξάρτητων φορέων, καταχωρούνται ηλεκτρονικά απευθείας στο μηχανογραφικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών με αριθμό πρωτοκόλλου και εν συνεχεία διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες της Επιχείρησης προς επίλυση.

Τα έγγραφα αιτήματα κατηγοριοποιούνται ως προς το είδος (αίτημα, παράπονο) και το θέμα που αφορούν (χρεώσεις λογαριασμών, χρεώσεις υπέρ τρίτων, προβλήματα εξυπηρέτησης, κλπ).

Για κάθε έγγραφο αίτημα καταχωρούνται, εκτός από τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη, σύντομη περιγραφή του αιτήματος/παραπόνου, ενέργειες που έγιναν για τη διεκπεραίωσή του, επιμέρους επικοινωνία με τον πελάτη εφόσον κρίθηκε απαραίτητη.

Η εξέλιξη του κάθε αιτήματος/παραπόνου παρακολουθείται ηλεκτρονικά μέχρι την οριστική διεκπεραίωσή του.

Περίπτωση Α

Επίπεδα εξέτασης όλων των αιτημάτων/παραπόνων, πλην αυτών που αφορούν στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή στις χρεώσεις

Η απάντηση στα αιτήματα/παραπόνια, ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής τους, παρέχεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους στη ΔΕΗ, με οριστική επίλυσή τους ή προσδιορισμό νέας ημερομηνίας με έγγραφη ενημέρωση του πελάτη, για την οριστική απάντηση, σε περιπτώσεις που χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του εκάστοτε αιτήματος/παραπόνου.

Ο πελάτης ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων και για τις πληροφορίες που μπορεί αυτοί να ζητήσουν από τη ΔΕΗ υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή για την επίλυση του αιτήματός του.

Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από όλη τη διαδικασία ή από το περιεχόμενο της απάντησης, μπορεί να υποβάλει εγγράφως τις αντιρρήσεις του και να ζητήσει επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου σε δεύτερο επίπεδο από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΗ.

Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί και από τη δεύτερη απάντηση που θα λάβει από τη ΔΕΗ, ενημερώνεται εγγράφως εντός 5 ημερών για το δικαίωμα του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Ενότητα Δ) ή σε ένδικα μέσα.

Περίπτωση Β

Επίπεδα εξέτασης αιτημάτων/παραπόνων που αφορούν μόνον στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή στις χρεώσεις

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης Η/Ε, ακολουθείται η εξής διαδικασία :

α) Ο πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τις τεκμηριωμένες αντιρρήσεις του πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, η απαίτηση θεωρείται αναγνωρισμένη από τον πελάτη.

β) Η ΔΕΗ αποφαίνεται επί των αντιρρήσεων του πελάτη και απαντά εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του εγγράφου του, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της και οριστικοποιώντας τα ποσά των πληρωμών, δίνοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης Η/Ε που αμφισβητείται.

γ) Αν η ΔΕΗ κρίνει ότι το αίτημα ή παράπονο του πελάτη που αφορά στους λογαριασμούς ή στις χρεώσεις είναι βάσιμο και ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, αναβάλλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και ενημερώνει τον πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

δ) Ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το τελικό ποσό, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται στο απαντητικό έγγραφο της ΔΕΗ.

Εάν τελικά ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να αποταθεί σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Ενότητα Δ) ή να προσφύγει σε ένδικα μέσα.

Δ. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα
Τηλ.: 2106460862, 2106460814, 2106460612, 2106460734, 2106460458
Fax.: 210 6460414
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

12. Άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες

Μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ, www.dei.gr παρέχονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

12.1 Υπηρεσία e-bill info – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Η υπηρεσία παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- ηλεκτρονική πρόσβαση στους λογαριασμούς των 12 τελευταίων μηνών – οι λογαριασμοί συνεχίζουν να αποστέλλονται κανονικά στη διεύθυνση αποστολής
- πρόσβαση στους λογαριασμούς όλων των ακινήτων του πελάτη (ο πελάτης μπορεί να προσθέσει όλα τα ακίνητα των οποίων οι λογαριασμοί εκδίδονται στο όνομά του με μια μόνο εγγραφή)
- δημιουργία ηλεκτρονικού αρχείου
- επιλογή αυτόματης ενημέρωσης μέσω e-mail ή με sms για την έκδοση νέου λογαριασμού
- σύνδεση με την τράπεζα του για την εξόφληση του λογαριασμού του ακινήτου που επιθυμεί

Η εγγραφή στην υπηρεσία γίνεται μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας www.dei.gr ή στο σχετικό application για smartphone συμπληρώνοντας τις παρακάτω πληροφορίες που υπάρχουν στους πρόσφατους (τελευταίου 12μήνου) λογαριασμούς ΔΕΗ:

- Των Κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής
- Τον Α/Α Λογαριασμού

12.2 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (μόνο για φυσικά πρόσωπα)

Διόρθωση προσωπικών στοιχείων

Στην περίπτωση που έχει διαφοροποιηθεί ή χρειάζεται διόρθωση κάποιο από τα προσωπικά στοιχεία του συμβαλλόμενου πελάτη (π.χ. αλλαγή Αριθμού Δελτίου Ταυτότητας, λάθος ΑΦΜ, αναγραμματισμός στο όνομα) μπορεί να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα αίτησης διόρθωσης προσωπικών στοιχείων.

Αλλαγή διεύθυνσης αποστολής

Στην περίπτωση που ο συμβαλλόμενος πελάτης επιθυμεί να αποστέλλονται οι λογαριασμοί σε διαφορετική διεύθυνση από αυτή που βρίσκεται το ακίνητο, μπορείτε να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα αλλαγής διεύθυνσης αποστολής των λογαριασμών.

Γενικά Θέματα

Για παροχή πληροφοριών σχετικά με γενικά θέματα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, θέματα λογαριασμών, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) - Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, Αλλαγή Προμηθευτή και άλλα, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με τη ΔΕΗ συμπληρώνοντας τη φόρμα «Επικοινωνήστε μαζί μας».

12.3 Βελτίωση ενεργειακής απόδοσης

Αναλυτικές πληροφορίες για θέματα εξοικονόμησης και αποδοτικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας, προστασίας του περιβάλλοντος και ενεργειακής αναβάθμισης της οικίας υπάρχουν στη διαδραστική εφαρμογή στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ.

12.4 Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

Μέσω του πανελλαδικού κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της ΔΕΗ 11770, παρέχεται άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση για οποιοδήποτε θέμα αφορά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας (όπως αναλυτικά περιγράφεται στην παρ. 11. Α2).

13. Αιτήματα και Παράπονα ΔΕΔΔΗΕ

Αρμόδιος για την επίλυση των παρακάτω αιτημάτων / παραπόνων είναι ο ΔΕΔΔΗΕ και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά, στα σημεία εξυπηρέτησης ή μέσω της ιστοσελίδας του :

- Αρχική Ηλεκτροδότηση (Σύμβαση Σύνδεσης)
- Διακοπές ηλεκτροδότησης
- Βλάβες
- Ποιότητα Ηλεκτροδότησης
- Δεδομένα και διορθώσεις Μετρήσεων Κατανάλωσης
- Αιτήματα / Προβλήματα Συνδέσεων και Εργασίες Δικτύου
- Χρόνος Ενεργοποίησης και Απενεργοποίησης Σύνδεσης,

Ο πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από το ΔΕΔΔΗΕ, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.

Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο, διαπιστωθεί ότι ο μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στο σχετικό Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου ορίων σφάλματος και γενικότερα η ορθή καταγραφή της ενέργειας που απορροφά ο Πελάτης, ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος ελέγχου βαρύνει το ΔΕΔΔΗΕ.

14. Αλλαγή Προμηθευτή

Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται έπειτα από προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η καταγγελία αυτή λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον πελάτη, ο οποίος αναγράφει στο σχετικό έντυπο ως λόγο καταγγελίας την αλλαγή Προμηθευτή, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν εξουσιοδότησης του τελευταίου από τον πελάτη.

Ο πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, για άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από την αρχική Σύμβαση, ή, εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τη ΔΕΗ, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτή εφαρμόζει, με την επιφύλαξη του άρθρου 34 του Κώδικα Προμήθειας, ως ισχύει, σχετικά με τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες.

Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής οφείλει να επιδώσει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 42 παρ. 4 του Κώδικα Προμήθειας, όπως εκάστοτε ισχύει.

Στην περίπτωση επιστροφής στη Δ.Ε.Η. από εναλλακτικό Προμηθευτή είναι απαραίτητη η υπογραφή νέας σύμβασης προμήθειας σε οποιοδήποτε Κατάστημα Δ.Ε.Η., εφόσον καλυφθούν τυχόν προηγούμενες οφειλές προς τη Δ.Ε.Η. (από την ίδια ή άλλες παροχές) και είναι διαθέσιμη η ένδειξη του μετρητή, κατά την ημερομηνία υπογραφής του συμβολαίου, άλλως δεν θα υλοποιείται η αλλαγή της εκπροσώπησης.

Η προϋπόθεση αυτή ισχύει για τις οικιακές παροχές και τις μη οικιακές παροχές με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25kVA (No2). Για τις μη οικιακές παροχές με εγκατεστημένη ισχύ μεγαλύτερη των 25 KVA δεν χρειάζεται να δίνεται η ένδειξη του μετρητή από τον πελάτη για να πραγματοποιηθεί η αλλαγή της εκπροσώπησης.

15. Προμηθευτές Τελευταίου Καταφυγίου και Καθολικής Υπηρεσίας

Ο Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου, υποχρεούται να προμηθεύει πελάτες οι οποίοι δεν εκπροσωπούνται από Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους ή εξαιτίας γεγονότων που εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους. Η μετάπτωση στην υπηρεσία τελευταίου καταφυγίου πραγματοποιείται αυτόματα για τον πελάτη.

Η επιλογή Προμηθευτή που θα παρέχει τις υπηρεσίες Τελευταίου Καταφυγίου γίνεται με πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος, υποψηφίων Προμηθευτών από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) . Επίσης, με απόφαση της ΡΑΕ καθορίζονται η διαδικασία, οι όροι, τα κριτήρια και κάθε σχετική λεπτομέρεια. Σε περίπτωση που δεν εκδηλωθεί ενδιαφέρον κατά τα ως άνω, ως πάροχος της Υπηρεσίας Τελευταίου Καταφυγίου ορίζεται με απόφαση της ΡΑΕ ο Προμηθευτής με το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς ανά κατηγορία πελατών.

Ο Προμηθευτής Καθολικής Υπηρεσίας, υποχρεούται να προμηθεύει μικρούς πελάτες σε όλη την ελληνική επικράτεια, εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α. οι ως άνω υποψήφιοι πελάτες έχουν αδρανήσει σχετικά με το δικαίωμα ελεύθερης επιλογής Προμηθευτή.
- β. οι ως άνω υποψήφιοι πελάτες αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με βάση τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους.

Η μετάπτωση στην υπηρεσία Καθολικής Υπηρεσίας και Τελευταίου Καταφυγίου πραγματοποιείται αυτόματα για τον πελάτη.

Κατόπιν διαγωνισμού για το χρονικό διάστημα 2013-2018, ως Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου και Καθολικής Υπηρεσίας έχει οριστεί η ΔΕΗ ΑΕ.