



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2022

Περιεχόμενα

1. Γενικά στοιχεία για την ΕΛΙΝΟΙΑ	3
2. Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας	3
2.1 Οργάνωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Μοντέλο Στόχος)	3
2.2 Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και Ανταγωνισμός	4
2.3 Βασικοί Ορισμοί.....	4
3. Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	5
3.1 Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας	5
3.2 Προθεσμία Εξυπηρέτησης	6
3.3 Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας	6
3.4 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη	7
3.5 Υποχρεώσεις του Πελάτη έναντι Προμηθευτή	7
4. Τροποποίηση Όρων Σύμβασης.....	8
4.1 Τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας.....	8
4.2 Τροποποίηση λοιπών όρων	8
4.3. Τροποποίηση όρων Σύμβασης από τον Πελάτη.....	8
5. Εγγύηση	8
6. Κατηγορίες Πελατών	9
6.1 Βασικές Κατηγορίες Πελατών	9
6.2 Ειδικές Κατηγορίες Πελατών	9
6.2.1 Ευάλωτοι Πελάτες.....	9
6.2.2 Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο	10
6.2.3. Περιβαλλοντικό Κοινωνικό Τιμολόγιο	10
7. Προϊόντα της electricon.....	11
α) Οικιακά Προϊόντα	11
β) Επαγγελματικά Προϊόντα	12
8. Ανταγωνιστικές Χρεώσεις, Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις & Χρεώσεις υπέρ τρίτων.....	12
9. Αγοράς Επόμενης Ημέρας και ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας.....	17
10. Έκδοση Λογαριασμών	18
11. Διόρθωση Λογαριασμού	18
12. Τρόποι Πληρωμής.....	19
13. Διαδικασία Υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων.....	19
13.1 Τρόποι υποβολής Αιτημάτων & Παραπόνων	19
13.2 Κατηγορίες Αιτημάτων & Παραπόνων	19
13.3 Αιτήματα & Παράπονα που αφορούν τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)	20
13.4 Διαχείριση Αιτημάτων και Παραπόνων.....	20
13.5 Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών	20
14. Αλλαγή Προμηθευτή	21
15. Τελευταίο Καταφύγιο.....	21
16. Πληροφορίες/ Βλάβη Δικτύου & Άλλα Χρήσιμα Τηλέφωνα.....	21

1. Γενικά στοιχεία για την ΕΛΙΝΟΙΑ

Η ΕΛΙΝΟΙΑ, ιδρύθηκε το 1954 και αποτελεί μια από τις δυναμικότερες Εταιρίες εμπορίας καυσίμων στην Ελλάδα με πανελλαδικό δίκτυο 560 πρατηρίων. Η μακροβιότερη ελληνική Εταιρία καυσίμων, δραστηριοποιείται στον χώρο των πρατηρίων καυσίμων, στον εφοδιασμό σκαφών αναψυχής, βιομηχανικών μονάδων και ποντοπόρου ναυτιλίας με υγρά - στερεά καύσιμα και λιπαντικά, καθώς και στις υπηρεσίες θέρμανσης οικιών και κτηρίων. Με γνώμονα την υπεύθυνη δραστηριότητα απέναντι στον άνθρωπο, το περιβάλλον και την κοινωνία, η ΕΛΙΝΟΙΑ αναπτύσσεται, παραμένοντας συνεπής στις αρχές της για ήθος, αποτελεσματικότητα, αξιοπιστία και κορυφαία ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα 65 χρόνια διαδρομής ευθύνης και επιτυχούς παρουσίας της ΕΛΙΝΟΙΑ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, την καθιστούν σήμερα έναν ολοκληρωμένο πάροχο ενέργειας, καθώς προχώρησε δυναμικά στην αγορά προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:	ΕΛΙΝΟΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
ΕΔΡΑ:	ΠΗΓΩΝ 33, Τ.Κ. 145 64, ΚΗΦΙΣΙΑ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΕΜΗ:	244901000
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΣΗΕΠ:	29X1000100010042

2. Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας

2.1 Οργάνωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Μοντέλο Στόχος)

Ο εξορθολογισμός και η απελευθέρωση της εγχώριας αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας στοχεύουν στη βελτίωση των συνθηκών ανταγωνισμού και στη δημιουργία ενός σταθερού και προβλέψιμου μοντέλου αγοράς, με κίνητρα για είσοδο νέων συμμετεχόντων στην αγορά καθώς και προσέλκυση νέων επενδύσεων και πρωτίστως προς όφελος του Έλληνα καταναλωτή και της εθνικής οικονομίας. Η ελαχιστοποίηση του κόστους και του χρόνου προσαρμογής στο Μοντέλο Στόχος απαιτούν ενέργειες αναδιάρθρωσης και δομικές αλλαγές στην ισχύουσα οργάνωση και λειτουργία της χονδρεμπορικής αγοράς και πρόσθετα ρυθμιστικά μέτρα και μεταρρυθμίσεις, οι οποίες αναμένεται να προχωρήσουν ουσιαστικά, κάτω από τη δημιουργική πίεση που ασκεί ήδη η ενοποιούμενη, με ταχείς ρυθμούς, Ευρωπαϊκή αγορά ενέργειας, μέσω της σύζευξης των εθνικών και περιφερειακών αγορών που βρίσκεται σε εξέλιξη.

Ο Νόμος 4512/2018, όρισε τις οι ακόλουθες αγορές:

1. Χονδρική αγορά προθεσμιακών προϊόντων η/ε (η οποία μετονομάστηκε σε ενεργειακή χρηματοπιστωτική αγορά): Η αγορά αυτή επιτρέπει στους συμμετέχοντες να συνάπτουν συμβάσεις αγοράς και πώλησης η/ε, με υποχρέωση φυσικής παράδοσης, όπως θα ορίζονται στον σχετικό κώδικα της αγοράς και να συναλλάσσονται ενεργειακά χρηματοπιστωτικά μέσα.
2. Αγορά επόμενης ημέρας: Η αγορά αυτή επιτρέπει στους συμμετέχοντες να υποβάλλουν εντολές συναλλαγών η/ε με υποχρέωση φυσικής παράδοσης την επόμενη ημέρα. Στην αγορά επόμενης ημέρας δηλώνονται επίσης και οι ποσότητες ενέργειας που έχουν δεσμευτεί μέσω διενέργειας συναλλαγών επί προθεσμιακών προϊόντων, που έχουν πραγματοποιηθεί είτε μέσω της χονδρικής αγοράς προθεσμιακών προϊόντων, είτε εκτός αυτής. Παράλληλα, θα πραγματοποιείται έμμεση κατανομή (implicit allocation) της μεταφορικής ικανότητας στις διασυνδέσεις, μέσω σύζευξης των αγορών επόμενης ημέρας των Ευρωπαϊκών χωρών.
3. Ενδοημερήσια αγορά: Η αγορά αυτή επιτρέπει στους συμμετέχοντες να υποβάλλουν εντολές συναλλαγών για φυσική παράδοση την ημέρα εκπλήρωσης φυσικής παράδοσης, μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής εντολών συναλλαγών στην αγορά επόμενης ημέρας, λαμβάνοντας υπόψη τις ποσότητες ενέργειας που έχουν δεσμευτεί μέσω διενέργειας συναλλαγών επί προθεσμιακών

προϊόντων ηλεκτρικής ενέργειας τις οποίες έχουν πραγματοποιήσει, τα αποτελέσματα της αγοράς επόμενης ημέρας, καθώς και τυχόν περιορισμούς που έχουν προκύψει από την αγορά εξισορρόπησης. Οι συμμετέχοντες δύνανται να προβαίνουν σε συναλλαγές προκειμένου να ελαχιστοποιήσουν την απόκλιση της καθαρής θέσης τους που προκύπτει από τις συναλλαγές σε όλες τις αγορές, από τις πωλούμενες/αγορασθείσες ποσότητες σε πραγματικό χρόνο.

4. Αγορά Εξισορρόπησης: Η αγορά εξισορρόπησης περιλαμβάνει την αγορά ισχύος εξισορρόπησης, την αγορά ενέργειας εξισορρόπησης, καθώς και τη διαδικασία εκκαθάρισης αποκλίσεων. Οι Συμμετέχοντες έχουν υποχρέωση υποβολής προσφορών με υποχρέωση φυσικής παράδοσης για το σύνολο της διαθέσιμης ισχύος τους, τόσο στην αγορά ενέργειας εξισορρόπησης όσο και στην αγορά ισχύος εξισορρόπησης.

Η λειτουργία των τριών πρώτων αγορών έχει ανατεθεί στο Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας, ενώ η Αγορά Εξισορρόπησης είναι αποκλειστική αρμοδιότητα του ΑΔΜΗΕ. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το Ελληνικό Χρηματιστήριο θα αποτελεί, ως διάδοχο σχήμα του ΛΑΓΗΕ, τον Ορισθέντα Διαχειριστή Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΟΔΑΗΕ, Nominated Electricity Market Operator – NEMO), για τη σύζευξη της αγοράς επόμενης ημέρας και τη σύζευξη της ενιαίας ενδοημερήσιας αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με την απόφαση του Υπουργού ΠΕΝ ΑΠΕΗΛ/Γ/Φ1/οικ.184866.

(Πηγή: Α.Δ.Μ.Η.Ε)

2.2 Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και Ανταγωνισμός

Από 1.7.2004 αναγνωρίζεται δικαίωμα επιλογής προμηθευτή για όλους τους καταναλωτές πλην των οικιακών. Για τους τελευταίους, το δικαίωμα αυτό αναγνωρίστηκε από 1.7.2007, με εξαίρεση τους καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι σε Απομονωμένα Μικροδίκτυα (μη Διασυνδεδεμένα νησιά), οι οποίοι απέκτησαν το δικαίωμα επιλογής προμηθευτή, μόλις στις αρχές του 2014 με την δημοσίευση του αντίστοιχου θεσμικού πλαισίου. Έτσι, το 2014 θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ορόσημο για την ελληνική ενεργειακή αγορά, λόγω της πλήρους απελευθέρωσής της.

2.3 Βασικοί Ορισμοί

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ): Είναι ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή, με κύρια αρμοδιότητά της να εποπτεύει την εγχώρια αγορά ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, εισηγούμενη προς τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας και λαμβάνοντας η ίδια μέτρα για την επίτευξη του στόχου της απελευθέρωσης των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου. Ανατέθηκαν στη ΡΑΕ αρμοδιότητες, κυρίως γνωμοδοτικές, παρακολούθησης και ελέγχου της αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς, ήτοι στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από συμβατικά καύσιμα, από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και φυσικού αερίου. Περαιτέρω, η ΡΑΕ ανέλαβε συγκεκριμένες αρμοδιότητες σε σχέση με την αγορά των πετρελαιοειδών.

Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ): Συστάθηκε με τον Ν. 4001/2011 και οργανώθηκε και λειτουργεί ως Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς κατά τις διατάξεις της Οδηγίας 2009/72/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Εταιρία ασκεί τις αρμοδιότητες και εκτελεί τα καθήκοντα του Κυρίου και Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ). Σκοπός της Εταιρίας είναι η λειτουργία, ο έλεγχος, η συντήρηση και η ανάπτυξη του ΕΣΜΗΕ, ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια, με τρόπο επαρκή, ασφαλή, αποδοτικό και αξιόπιστο καθώς και η λειτουργία της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας που σχετίζεται με τις εκτός του Ημερησίου Ενεργειακού Προγραμματισμού (ΗΕΠ) συναλλαγές σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της ισότητας και του ελεύθερου ανταγωνισμού.

Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ): Συστάθηκε με την απόσχιση του κλάδου Διανομής της ΔΕΗ Α.Ε., με σκοπό να αναλάβει τα καθήκοντα του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής. Είναι κατά 100% θυγατρική Εταιρία της ΔΕΗ Α.Ε., ωστόσο είναι ανεξάρτητη λειτουργικά

και διοικητικά, τηρώντας όλες τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας που ενσωματώνονται στο παραπάνω νομικό πλαίσιο. Έργο της Εταιρίας 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.

Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΛΑΓΗΕ): Ιδρύθηκε με βάση τον Ν. 4001/2011 για τη "Λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και Δίκτυα Μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις" (ΦΕΚ 179/22-8-2011) και ασκεί τις δραστηριότητες που ασκούνταν από τον "Διαχειριστή Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ" (ΔΕΣΜΗΕ ΑΕ), πλην εκείνων που κατά το άρθρο 99 του Ν.4001/2011 μεταφέρονται στον "Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ" (ΑΔΜΗΕ ΑΕ). Ο ΛΑΓΗΕ Α.Ε. έγινε πλήρες μέλος του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Χρηματιστηρίων Ενέργειας (EuroPEX), μετά από σχετική ομόφωνη απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του EuroPEX στις 11 Μαΐου του 2012 στη Βιέννη.

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

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες: Είναι 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.

3. Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

3.1 Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

Για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας από την *ελίν electricon* στον πελάτη απαιτείται σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Για την υποβολή της Αίτησης/Σύμβασης απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει σύνδεση με το δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας, ενεργοποιημένη ή μη της εγκατάστασης του Πελάτη. Για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας απαιτείται η προσκόμιση των παρακάτω δικαιολογητικών εγγράφων:

- Τελευταίος λογαριασμός καθώς και αποδεικτικό εξόφλησής του (αν ο τελευταίος λογαριασμός είναι «ΕΝΑΝΤΙ», απαιτείται και προσκόμιση του τελευταίου «ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΥ»)
- Ευδιάκριτη φωτοτυπία Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας
- Ένδειξη μετρητή Ημερήσιας κατανάλωσης (& Νυχτερινής εφόσον υπάρχει) με ημερομηνία ίδια με εκείνη της Αίτησης Σύμβασης Προμήθειας
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι ενοικιαστής του ακινήτου, απαιτείται αντίγραφο του μισθωτηρίου συμβολαίου
- Για Πελάτες που ανήκουν σε ειδική κατηγορία, τα απαραίτητα δικαιολογητικά ένταξής τους στην ειδική κατηγορία
- Σε περίπτωση κεντρικής παροχής πολυκατοικίας, απαιτείται αντίγραφο του Πρακτικού Απόφασης της Γενικής Συνέλευσης για την εκλογή Διαχειριστή
- Εφόσον πρόκειται για νέα σύνδεση στο δίκτυο, αντίγραφο της Σύμβασης Σύνδεσης που σύναψε ο Πελάτης με τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ)

Επιπλέον Δικαιολογητικά για Εταιρίες

α) Αποδεικτικό ΚΑΔ (Κωδικός Αριθμού Δραστηριότητας) από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (<http://www.gsis.gr>)

β) Νομιμοποιητικά έγγραφα αναλόγως νομιμοποιητικής μορφής

β1. Για Ομόρρυθμη Εταιρία (Ο.Ε.) – Ετερόρρυθμη Εταιρία (Ε.Ε.) και για Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρία (Ι.Κ.Ε.) : Ακριβές αντίγραφο της ανακοίνωσης καταχώρισης του τελευταίου κωδικοποιημένου εταιρικού στο ΓΕΜΗ. (σε περίπτωση που μετά την τελευταία τροποποίηση του καταστατικού, αυτό δεν έχει καταχωρηθεί κωδικοποιημένο στο ΓΕΜΗ απαιτείται ανακοίνωση του ΓΕΜΗ με την τελευταία τροποποίηση).

β2. Για Ανώνυμη Εταιρία (Α.Ε.) : α) Ακριβές αντίγραφο της ανακοίνωσης καταχώρισης του τελευταίου κωδικοποιημένου εταιρικού στο ΓΕΜΗ. β) Ακριβές αντίγραφο ανακοίνωσης της καταχώρισης στο ΓΕΜΗ του εν ισχύ πρακτικού Διοικητικού Συμβουλίου περί συγκρότησης αυτού σε σώμα και εκπροσώπησης. (σε περίπτωση που μετά την τελευταία τροποποίηση του καταστατικού, αυτό δεν έχει καταχωρηθεί κωδικοποιημένο στο ΓΕΜΗ απαιτείται ανακοίνωση του ΓΕΜΗ με την τελευταία τροποποίηση)

β3. Για Εταιρίες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε) : α) Ακριβές αντίγραφο της ανακοίνωσης καταχώρισης του τελευταίου κωδικοποιημένου εταιρικού στο ΓΕΜΗ. β) Ακριβές αντίγραφο της τελευταίας βεβαίωσης του ΓΕΜΗ, περί τροποποιήσεων του καταστατικού, περί ισχύουσας εκπροσώπησης της και περί μη λύση της.

3.2 Προθεσμία Εξυπηρέτησης

Ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση της αλλαγής Προμηθευτή εξαρτάται από τον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ). Ενδεικτικά θα χρειαστούν 7-10 ημέρες περίπου από την παραλαβή της Αίτησης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

3.3 Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας

Καταγγελία από τον Πελάτη: Η Σύμβαση καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Προμηθευτή. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται τριάντα (30) ημέρες από την επόμενη της ημέρας αποστολής της εγγράφου ειδοποίησης προς τον Προμηθευτή, εφόσον έχουν εξοφληθεί οι Λογαριασμοί και οι τυχόν υπόλοιπες χρεώσεις προς τον Προμηθευτή.

Καταγγελία από τον Προμηθευτή: Ο Προμηθευτής δικαιούται να προχωρήσει στις ακόλουθες ενέργειες, εάν ο Πελάτης δεν εξοφλήσει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης εντός της οριζόμενης σ' αυτόν προθεσμίας καταβολής: α. Να αναγράψει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό και να προσθέσει το ποσό αυτό βεβαρημένο με τον 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, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο κατόπιν εγγράφου προς τούτο οχλήσεως του και να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Εντολή Απενεργοποίησης Μετρητή Φορτίου λόγω Ληξιπρόθεσμων οφειλών. Ο Προμηθευτής ρητώς δηλώνει ότι θα κοινοποιεί την ως άνω Εντολή στον Πελάτη. γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή Δήλωση Παύσης Εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη. δ. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

3.4 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη

Ο Προμηθευτής δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι θα τηρεί τον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΔΣ), τον Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΣΗΕ), τον Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων Διασυνδεδεμένων Νησιών (ΚΜΔΝ) και τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΚΠΗΕ) καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης. Θα αναλάβει την υποχρέωση μετά την υπογραφή της παρούσης, να ενεργήσει κάθε νόμιμα προβλεπόμενη πράξη, προκειμένου να καταχωρηθεί στον οικείο πίνακα, που τηρείται στον αρμόδιο κατά περίπτωση Διαχειριστή, ως Εκπρόσωπος Φορτίου για τον Υποσταθμό ή/και τον/τους Μετρητή/ές του Πελάτη. Θα ανταποκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσης, χωρίς καθυστέρηση και θα διαχειρίζεται το σύνολο των παραπόνων ή/και αιτημάτων του Πελάτη, κατόπιν αμοιβαίας ενημέρωσης και συνεργασίας, και ότι θα παρέχει στον Πελάτη το σύνολο των πληροφοριών που προβλέπονται από το νόμο σε σχέση με το αντικείμενο της παρούσης. Θα υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως του Πελάτη για τυχούσες ζημίες του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που οφείλονται σε δόλο ή βαριά αμέλειά του αλλά δεν θα μπορεί να υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως για διακοπές της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε πτώσεις της τάσεως, σε διακοπές του Συστήματος ή/και του Δικτύου, συμπεριλαμβανομένων των περικοπών, των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία Ανωτέρας Βίας. Θα παράσχει στον Πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της παρούσης, πληροφορίες σχετικά με τον ή/και τους Μετρητές του όπως και κάθε άλλη μη Εμπιστευτική Πληροφορία, που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή άλλου Προμηθευτή. Οι πληροφορίες αυτές θα παρέχονται εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου Αιτήματος του Πελάτη στον Προμηθευτή (ενδεικτικά: στοιχεία μετρήσεων και καταναλώσεων, όπως ελήφθησαν από τον ΑΔΜΗΕ κλπ.).

3.5 Υποχρεώσεις του Πελάτη έναντι Προμηθευτή

Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται προς τον Προμηθευτή ότι α) Έχει και διατηρεί στις Εγκαταστάσεις του εγκατεστημένους Μετρητές, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της ηλεκτρικής ενέργειας την οποία απορροφά και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της παρούσης. β) Θα εξοφλεί νομίμως και εμπροθέσμως όλα τα τιμολόγια που του αποστέλλει ο Προμηθευτής γ) Θα χορηγεί όλες τις κατά νόμον εξουσιοδοτήσεις στον Προμηθευτή, ώστε οι μετρητές του Πελάτη να καταχωρούνται και να εκπροσωπούνται από τον Προμηθευτή. Οι εξουσιοδοτήσεις αυτές θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Συμβάσεως και της συνολικής Συμφωνίας των Μερών. Για όσες από τις εξουσιοδοτήσεις αυτές προβλέπεται συγκεκριμένος τύπος από την κείμενη νομοθεσία, ο Πελάτης υποχρεούται να τις χορηγεί σύμφωνα με τον προβλεπόμενο τύπο. δ) Θα ενημερώσει εγγράφως τον Προμηθευτή, σε περίπτωση μετεγκατάστασής του, υποβάλλοντας σχετική Αίτηση, τουλάχιστον σαράντα πέντε (45) ημέρες προ της ημερομηνίας μετεγκατάστασής του. ε) Θα ενημερώσει εγγράφως τον Προμηθευτή, σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση επιθυμεί την τροποποίηση όρων της Σύμβασης (ενδεικτικά: σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων επικοινωνίας του Πελάτη όπως π.χ. της διεύθυνσεως αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης), υποβάλλοντας σχετική Αίτηση, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες προ της επιθυμητής ημερομηνίας τροποποίησης της παρούσης. στ) Ο Πελάτης δεν δύναται να ασκήσει το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές που απορρέουν από την αρχική Σύμβαση, ή, εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει.

4. Τροποποίηση Όρων Σύμβασης

4.1 Τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας

Η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση. Οι μεταβολές των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

4.2 Τροποποίηση λοιπών όρων

Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν.

Η ατομική ενημέρωση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- α) Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που τροποποιούνται
- β) Το δικαίωμα του Πελάτη να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και αναφορά των σχετικών διαδικασιών

4.3. Τροποποίηση όρων Σύμβασης από τον Πελάτη

Η Τροποποίηση της Σύμβασης από τον Πελάτη επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη. Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο εξήντα (60) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα ήδη διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή

β) Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου

Σε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας καθώς και σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη, τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών.

Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της Αίτησης τροποποίησης είναι έγγραφη και πλήρως αιτιολογημένη.

5. Εγγύηση

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στον Προμηθευτή, ως εγγύηση/προκαταβολή κατανάλωσης για την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών του, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στην Αίτηση. Το ποσό της εγγύησης/προκαταβολής κατανάλωσης θα χρεώνεται στον πρώτο ή στον δεύτερο λογαριασμό, που θα αποστείλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη εκτός εάν άλλως προβλέπεται στην Αίτηση. Το ύψος της εγγύησης/προκαταβολής κατανάλωσης, δεν δύναται να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας δύο (2) μηνών. Το ποσό της εγγύησης/προκαταβολής κατανάλωσης θα επιστραφεί άτοκα στον Πελάτη κατά τη λήξη της παρούσης, υπό την προϋπόθεση ότι κατά το χρόνο αυτό δεν υφίστανται οφειλές, χωρίς καμία εκ τόκων προσαύξηση. Σε περίπτωση που υφίσταται ανεξόφλητο υπόλοιπο, θα αφαιρούνται τα ποσά που οφείλει ο Πελάτης στον Προμηθευτή. Εφόσον ο Πελάτης ενεργοποιήσει την αυτόματη εξόφληση λογαριασμού μέσω πάγιας εντολής τραπέζης και ο Προμηθευτής

λάβει σχετική ενημέρωση από την τράπεζα, η Εγγύηση θα επιστρέφεται στον Πελάτη με σχετική πίστωση του αμέσως επόμενου λογαριασμού.

6. Κατηγορίες Πελατών

6.1 Βασικές Κατηγορίες Πελατών

Οι Πελάτες κατατάσσονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς. Ανάλογα με την ισχύ παροχής σε kVA και το μέγεθός τους, οι Πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς και Μεγάλους. Στους Μικρούς Πελάτες εντάσσονται οι Οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και οι Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA για μεμονωμένες εγκαταστάσεις. Με κριτήριο το επίπεδο της τάσης σύνδεσης στο Σύστημα ή το Δίκτυο, κατατάσσονται σε Πελάτες Υψηλής Τάσης (ΥΤ), Μέσης Τάσης (ΜΤ) και Χαμηλής Τάσης (Χ.Τ.). Στους Μεγάλους Πελάτες εντάσσονται οι Επαγγελματικοί Πελάτες Χαμηλής Τάσης με ισχύ παροχής από 25kVA έως 250kVA και οι Επαγγελματικοί Πελάτες Μέσης Τάσης.

6.2 Ειδικές Κατηγορίες Πελάτων

6.2.1 Ευάλωτοι Πελάτες

Σύμφωνα με τον Ν.4001/2001 Άρθο 52 για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις, στους Ευάλωτους Πελάτες εντάσσονται οι κάτωθι κατηγορίες Πελατών: (α) Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία. (β) Οι Πελάτες που, οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και ιδίως άτομα που χρειάζονται συνεχή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας για τη λειτουργία συσκευών υποστήριξης ή παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών, ενδεικτικά, συσκευές μηχανικής υποστήριξης αναπνευστικής ή καρδιακής λειτουργίας, συσκευές αιμοκάθαρσης και κάθε παρόμοιας φύσης συσκευή. (γ) Ηλικιωμένοι πελάτες που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας. Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοητική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινησιακά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση και οι οποίοι εκ του λόγου τούτου δεν δύνανται να διαχειριστούν και να διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή. (ε) Οι Πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές και ιδιαίτερα στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά που δικαιούνται ίδιες υπηρεσίες τόσο ως προς τις τιμές όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους Πελάτες.

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

Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης ενός πελάτη σε κατηγορία Ευάλωτων Πελατών καθορίζονται με αποφάσεις του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. Η ΡΑΕ ελέγχει και παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται για τους Ευάλωτους Πελάτες και δύναται να επιβάλει κυρώσεις, σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων αυτών.

Οι αιτήσεις ένταξης στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του ειδικού προγράμματος της Η.ΔΙ.Κ.Α. (www.idika.gr).

6.2.2 Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο

Το **Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ)** θεσπίστηκε για την προστασία των ευπαθών ομάδων καταναλωτών και παρέχεται σύμφωνα με την Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.10 (ΦΕΚ Β' 1403/06.09.2010), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Με νεότερη Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β' 242/01.02.2018) τροποποιήθηκαν οι κατηγορίες των δικαιούχων του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (Κ.Ο.Τ.), τα κριτήρια ένταξης, καθώς και η χορηγούμενη έκπτωση στους δικαιούχους και καταργήθηκε η απόφαση της Επιτροπής Τιμών και Εισοδημάτων (αρ. 2153/3.4.96) με την οποία θεσπίστηκε το Ειδικό Τιμολόγιο Πολυτέκνων (ΓΤ).

Για να δείτε αναλυτικά την Υπουργική Απόφαση πατήστε εδώ:

https://www.idika.gr/kot/images/Docs/ΦΕΚ%20Β%20242_01.02.2018.pdf

Οι αιτήσεις ένταξης στο νέο ΚΟΤ υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του ειδικού προγράμματος της Η.ΔΙ.Κ.Α. (www.idika.gr).

Οι δικαιούχοι του ΚΟΤ θα πρέπει να υποβάλλουν αίτηση ένταξης στο ΚΟΤ **κάθε χρόνο** και κάθε φορά εντός (1) μηνός από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων καθώς και της ενδεχόμενης παράτασής της, προκειμένου να γίνει επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο ΚΟΤ.

6.2.3 Περιβαλλοντικό Κοινωνικό Τιμολόγιο

Το Περιβαλλοντικό Κοινωνικό Τιμολόγιο Ηλεκτρικής Ενέργειας, αφορά στην ενίσχυση των καταναλωτών της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας και του Δήμου Μεγαλόπολης της Περιφερειακής Ενότητας Αρκαδίας λόγω περιβαλλοντικής επιβάρυνσης από λιγνιτική δραστηριότητα και παρέχεται σύμφωνα με την Απόφαση Αριθμ. ΥΠΕΝ/ΥΠΡΓ/26359/4101 (ΦΕΚ Β' 1936/30.05.2018).

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.

7. Προϊόντα της electricon

α) Οικιακά Προϊόντα



Power On! Home

Απολαύστε ελευθερία στο ηλεκτρικό σας ρεύμα!

- Μηνιαίο Πάγιο μόνο 1,00€
- Χωρίς δέσμευση συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών Γ1 και Γ1N)
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: $1,18 * TEA + 0,045€/kWh$

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%



Power On! Home Comfort

Η άνετη επιλογή για το ρεύμα σας!

- Μηνιαίο Πάγιο 4,90€
- Χωρίς δέσμευση συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών Γ1 και Γ1N)
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας.
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: $1,18 * TEA + 0,035€/kWh$

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%

β) Επαγγελματικά Προϊόντα



Power On! Business 21

Περάστε την επιχείρησή σας σε άλλο επίπεδο!

- Μηνιαίο Πάγιο μόνο 1,00€
- Χαμηλή τιμή όλο το 24ωρο στο ρεύμα της επιχείρησής σας
- Χωρίς δέσμευση Συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών Γ21)
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας.
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: 1,18 * TEA + 0,045€/kWh

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%



Power On! Business Comfort

Δείτε πραγματική διαφορά στο ρεύμα της επιχείρησής σας!

- Μηνιαίο Πάγιο 8,90€
- Προνομιακή τιμή όλο το 24ωρο στο ρεύμα της επιχείρησής σας
- Χωρίς δέσμευση Συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών <35kVA)
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: 1,18 * TEA + 0,035€/kWh

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%

Power On! Business 22

Οικονομία για επιχειρήσεις με ανάγκες!

- Χωρίς Χρέωση Μηνιαίου Παγίου
- Χαμηλή τιμή όλο το 24ωρο στο ρεύμα της επιχείρησής σας
- Χωρίς δέσμευση Συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών Γ22)
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας.
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: 1,18 * TEA + 0,040€/kWh

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%

Power On! Business 23

Οικονομία για επιχειρήσεις με νυχτερινό μετρητή ρεύματος!

- Χωρίς Χρέωση Μηνιαίου Παγίου
- Χαμηλή τιμή όλο το 24ωρο στο ρεύμα της επιχείρησής σας
- Χωρίς δέσμευση Συμβολαίου (αφορά κατηγορία πελατών Γ23)
- Χωρίς Ρήτρα Αναπροσαρμογής και πρόωρης αποχώρησης
- Χωρίς Ετήσιες ή Εφάπαξ Συνδρομές
- Χωρίς Χρέωση Εγγύησης με ενεργοποίηση πάγιας εντολής πληρωμής του λογαριασμού σας.
- Συνδεδεμένο με την τιμή εκκαθάρισης αγοράς επόμενης ημέρας του ENEX
- Δώρο 200 πόντοι ελίν up επιβράβευση κάθε μήνα!
- Λαμβάνει Κρατική Επιδότηση από το Ταμείο Ενεργειακής Μετάβασης
- Εύκολη διαχείριση των παροχών σας μέσω του myelin

Χρέωση Ενέργειας Ημέρας ή και Νύχτας: 1,18 * TEA + 0,040€/kWh

Οι ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ 6%

8. Ανταγωνιστικές Χρεώσεις, Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις & Χρεώσεις υπέρ τρίτων

α) Οι Ανταγωνιστικές Χρεώσεις καθορίζονται από τον Προμηθευτή για την προμήθεια της ηλεκτρικής ενέργειας και τις εμπορικές υπηρεσίες που παρέχει. Ενδεικτικά περιλαμβάνουν:

- Την Πάγια Χρέωση (€/μήνα)
- Την Χρέωση Καταναλωθείσας Ενέργειας (€)
(Τύπος υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh))
Η χρέωση καταναλωθείσας ενέργειας είναι κυμαινόμενη χρέωση (αλλάζει κάθε μήνα) και είναι συνδεδεμένη με την Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς Επόμενης Ημέρας του Χρηματιστηρίου Ενέργειας.

β) Οι Ρυθμιζόμενες χρεώσεις εφαρμόζονται σε όλους τους καταναλωτές που κάνουν χρήση του Εθνικού Ηλεκτρικού Συστήματος ανεξαρτήτως προμηθευτή. Βάσει των σχετικών Νόμων καθώς και του Κώδικα προβλέπεται η διακριτή αναγραφή των παρακάτω χρεώσεων επί των εντύπων λογαριασμών κατανάλωσης.

Οι χρεώσεις αυτές αφορούν αναλυτικά:

Χρήση Δικτύου Μεταφοράς

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 (που προκύπτει από το ύψος της ισχύος της παροχής που έχει συμφωνηθεί) και σε μεταβλητή χρέωση (ανάλογα με το ύψος της κατανάλωσης). Ο ΑΔΜΗΕ ως Διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Συστήματος Μεταφοράς, ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια.

Τύπος υπολογισμού: $[kVA \times \text{Ημέρες} / 365 \times \text{ΜΠΧ}(\text{€kVA}\&\text{έτος})] + [kWh \times \text{ΜΜΧ}(\text{€/kWh})]$ όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο καταναλωτής από το Δίκτυο της ΔΕΗ και αναγράφεται στο Συμβόλαιο Προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος

Χρήση Δικτύου Διανομής

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Δικτύου Διανομής, 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). Ο ΔΕΔΔΗΕ ως Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Δικτύου Διανομής και μεριμνά για την ομαλή και απρόσκοπτη ηλεκτροδότηση των ακινήτων.

Τύπος υπολογισμού: $[kVA \times \text{Ημέρες} / 365 \times \text{ΜΠΧ}(\text{€kVA}\&\text{έτος})] + kWh \times \text{ΜΜΧ}(\text{€/kWh}) / \text{συνφ}$ όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση kWh: κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο πελάτης από το Δίκτυο της ΔΕΗ και αναγράφεται στο Συμβόλαιο Προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος

συνφ: Συντελεστής ισχύος : υπολογίζεται σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με μεγάλη Συμφωνημένη Ισχύ και υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και άεργου ενέργειας. Για τους υπόλοιπους πελάτες ο συντελεστής ισχύος λαμβάνεται ίσος με τη μονάδα (συνφ=1)

Λοιπές Χρεώσεις

Είναι χρεώσεις που επιβάλλονται από την κείμενη νομοθεσία για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Τύπος υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh)

Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ)

Ως ΥΚΩ έχουν χαρακτηριστεί, σύμφωνα με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης (ΦΕΚ Β' 1040/07 και ΦΕΚ Β' 1614/10), 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 και δ) η 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.

Τύπος υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh) (ανα κλίμακα κατανάλωσης)

Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αέριων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ)

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, το τέλος αυτό προσδιορίζεται για την αποζημίωση των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές (ΑΠΕ). Αποτελεί τη συνεισφορά όλων μας στη μείωση εκπομπών αερίων.

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

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις για παροχές οικιακής χρήσης

Πρόγραμμα	Παρατηρήσεις	Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)	Ε.Τ.Μ.Ε.Α.Ρ. (€/kWh)
		Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)			
Power On! Home, Power On! Home Comfort *για την ημερήσια κατανάλωση	0- 1600 kWh/4μηνο	-	0,00844	0,52	0,0213	0,00007	0,00690	0,017
	1601-2000 kWh/4μηνο						0,05000	
	> 2000 kWh/4μηνο						0,08500	
Power On! Home, Power On! Home Comfort *για την νυχτερινή κατανάλωση	0- 1600 kWh/4μηνο	-	0,00844	-	-	0,00007	0,00690	0,017
	1601-2000 kWh/4μηνο						0,01500	
	> 2000 kWh/4μηνο						0,03000	

*οι χρεώσεις δεν περιλαμβάνουν τον αναλογούντα Φ.Π.Α.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις για παροχές επαγγελματικής χρήσης

Πρόγραμμα	Παρατηρήσεις	Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)	Ε.Τ.Μ.Ε.Α.Ρ. (€/kWh)
		Χρέωση Ισχύος (€/kVA *ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kVA *ΣΙ/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)			
Power On! Business 21, Power On! Business Comfort Power On! Business 23	για παροχή έως και 35 kVA	-	0,00844	1,46	0,0190	0,00007	0,01824	0,017
Power On! Business 22	χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος	-	0,00844	2,72	0,0190	0,00007	0,01824	0,017
	με μέτρηση άεργου ισχύος			3,98	0,0173	0,00007	0,01824	0,017
Power On! Business 23, Power On! Business Comfort	για παροχή έως και 35 kVA	-	0,00844	1,46	0,0190	0,00007	0,01824	0,017
	για παροχή μεγαλύτερη από 35 kVA χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος			2,72	0,0190	0,00007	0,01824	0,017
	για παροχή μεγαλύτερη από 35 kVA με μέτρηση άεργου ισχύος			3,98	0,0173	0,00007	0,01824	0,017
	Χρέωση Νυχτερινού			-	-	0,00007	0,01824	0,017

*οι χρεώσεις δεν περιλαμβάνουν τον αναλογούντα Φ.Π.Α.

γ) Χρεώσεις υπέρ τρίτων επιβάλλονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως του Προμηθευτή που έχουν επιλέξει, συνεισπράττονται με τους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, τέλη και φόρους όπως ορίζονται από την Πολιτεία και αποδίδονται στο κράτος:

- i. Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ)
- ii. Ειδικό Τέλος 5% (ΔΕΤΕ)
- iii. Δημοτικά Τέλη-Δημοτικοί Φόροι-Τέλος Ακίνητης Περιουσίας
- iv. Τέλος Υπέρ ΕΡΤ

i. Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ)

Το κράτος με νέα νομοθετική ρύθμιση επιβάλλει σε όλους του Καταναλωτές τον Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης στους λογαριασμούς κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Τον ΕΦΚ χρεώνονται όλοι οι καταναλωτές ανεξαρτήτως του Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας που έχουν επιλέξει.

Ο ΕΦΚ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς και υπολογίζεται επί της κατανάλωσης

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

Ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης υπόκειται στη χρέωση ΦΠΑ.

ii. Ειδικό Τέλος 5% (ΔΕΤΕ)

Το ΔΕΤΕ (Δικαιώματα Εκτέλεσης Τελωνειακών Εργασιών) χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς. Επισημαίνεται ότι η χρέωση για το Ειδικό Τέλος 5% 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 %.

iii. Δημοτικά Τέλη-Δημοτικοί Φόροι-Τέλος Ακίνητης Περιουσίας

Τα δημοτικά τέλη, ο δημοτικός φόρος και του τέλος ακίνητης περιουσίας χρεώνονται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και υπολογίζεται σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα που αναφέρονται στο έγγραφο του αρμόδιου Δήμου, το οποίο προσκομίζεται από τον πελάτη κατά την αρχική ηλεκτροδότηση στην ΔΕΔΔΗΕ.

Ο υπολογισμός γίνεται ως ακολούθως:

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

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

iv. Τέλος Υπέρ ΕΡΤ

Σύμφωνα με τον Νόμο 4324 /29.04.2015 (ΦΕΚ Α 44/29-4-2015) όλοι οι Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, 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 δεν χρεώνεται στους λογαριασμούς ρεύματος όπου η κατανάλωση είναι πολύ μικρή ή μηδενική.

9. Αγοράς Επόμενης Ημέρας και ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας

Η Αγορά Επόμενης Ημέρας είναι αγορά του EXE στην οποία πραγματοποιούνται συναλλαγές αγοράς και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με υποχρέωση φυσικής παράδοσης την επόμενη ημέρα (Ημέρα Εκπλήρωσης Φυσικής Παράδοσης) και στην οποία δηλώνονται οι συναλλαγές που διενεργούνται επί Ενεργειακών Χρηματοπιστωτικών Μέσων με φυσική παράδοση σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4425/2016 και του ν. 4001/2011 και τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Εκκαθάρισης Συναλλαγών Αγοράς Επόμενης Ημέρας και Ενδοημερησίας Αγοράς. Η Αγορά Επόμενης Ημέρας (Day-Ahead Market) είναι η βασική χονδρεμπορική αγορά, όπου αγοράζονται και πωλούνται οι ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που θα παραχθούν και θα παραδοθούν την επόμενη μέρα. Απλουστευτικά θα μπορούσε να περιγραφεί ως η διάδοχος αγορά του ΗΕΠ που θα την λειτουργεί το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας (EXE).

Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόζει τη Χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή αναγράφεται στον Τιμοκατάλογο, με βάση τις διακυμάνσεις της Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς Επόμενης Ημέρας (ΤΕΑΕΗ).

Οι ανταγωνιστικές χρεώσεις προμήθειας του παρόντος, σύμφωνα με το άρθρο 138 ν. 4951/2022 (ΦΕΚ Α' 129/04.07.2022), δεν θα εφαρμόζονται για το διάστημα από 01/08/2022-01/07/2023. Για το ίδιο διάστημα αναστέλλεται η δυνατότητα του προμηθευτή να χρεώνει ρήτρες αναπροσαρμογής. Η άνω περίοδος ισχύος δύναται να παραταθεί ή να λήξει νωρίτερα κατόπιν σχετικής υπουργικής απόφασης. Η ελίν, βάσει της ίδιας ως άνω διάταξης, θα ανακοινώνει σε μηνιαία βάση, σε ευδιάκριτο σημείο στην ιστοσελίδα της, τις πάγιες χρεώσεις και τις χρεώσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που εφαρμόζονται στο παρόν τιμολόγιο προμήθειας.

Σημείωση: Τα προγράμματα της ΕΛΙΝΟΙΑ είναι κυμαινόμενα χωρίς την δυνατότητα χρέωσης ρήτρας αναπροσαρμογής.

10. Έκδοση Λογαριασμών

Ο λογαριασμός του ηλεκτρικού ρεύματος εκδίδεται μηνιαία. Ανάλογα με το είδος του λογαριασμού χαρακτηρίζεται ως:

ΕΝΑΝΤΙ ο οποίος είναι ένας «κατ'εκτίμηση λογαριασμός» και ο υπολογισμός του γίνεται με βάση ιστορικά στοιχεία του πελάτη, όπως καταναλώσεις αντίστοιχης χρονικής περιόδου προηγούμενου έτους, ετσι ώστε να ανταποκρίνεται με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια στις πραγματικές καταναλώσεις του. Το ποσό που χρεώνεται στον ΕΝΑΝΤΙ αφαιρείται στον επόμενο εκδοθέντα ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ ο οποίος περιλαμβάνει την αξία της κατανάλωσης όλης της περιόδου που καταμετρήθηκε (π.χ. για τους οικιακούς καταναλωτές 4 μήνες).

11. Διόρθωση Λογαριασμού

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στην διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του, είτε αυτές προκύπτουν από λανθασμένα στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε από λάθη του Προμηθευτή.

Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο λογαριασμό.

Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής 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 στον Προμηθευτή του, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ο Προμηθευτής 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 του.

Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται άτοκα.

12. Τρόποι Πληρωμής

Ηλεκτρονικά μέσα:

- Μέσω υπηρεσιών e-banking και Phone banking της τράπεζάς σας
- Μέσω του www.livepay.gr με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας οποιασδήποτε τράπεζας

Πάγια εντολή:

- Με Πάγια Τραπεζική Εντολή στο δίκτυο καταστημάτων Τραπεζών που συμμετέχουν στο σύστημα ΔΙΑΣ
- Με Πάγια Εντολή πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας

Χρήση μετρητών:

- Με χρέωση Τραπεζικού λογαριασμού ή/και με μετρητά στα ταμεία καταστημάτων Συμβεβλημένων τραπεζών
- Στα σημεία που παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών μετρητών (π.χ. easyray points, πρακτορεία ΟΠΑΠ)

Κατά την πληρωμή σας είναι απαραίτητο να έχετε διαθέσιμο τον ΚΩΔΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ. Ανάλογα με τον τρόπο και το κανάλι πληρωμής που θα επιλέξετε μπορεί να υπάρχουν επιπρόσθετες χρεώσεις

13. Διαδικασία Υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων

13.1 Τρόποι υποβολής Αιτημάτων & Παραπόνων

Η επικοινωνία μεταξύ των Πελατών και του Προμηθευτή για κάθε Αίτημα/Παράπονο μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- α) τηλεφωνικά μέσω των αριθμών 18350 & 210-6241770
- β) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη ηλεκτρονική διεύθυνση electricon@elin.gr
- γ) ταχυδρομικά με επιστολή στην διεύθυνση Πηγών 33, 145 64 Κηφισιά
- δ) με Fax μέσω του αριθμού 210-6241779

13.2 Κατηγορίες Αιτημάτων & Παραπόνων

Αιτήματα

- Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για Νέα Σύμβαση
- Αλλαγής Διεύθυνσης Αποστολής Λογαριασμού
- Αλλαγή Χρήσης Παροχής
- Αλλαγή Επωνυμίας
- Επανελέγχος Ενδείξεων
- Ενημέρωση για Δεδομένα Κατανάλωσης
- Καταγγελία Σύμβασης
- Τροποποίηση Σύμβασης Η.Ε.
- Αμφισβήτηση Λογαριασμού
- Επανεκδοση Λογαριασμού
- Υπαναχώρηση από την Σύμβαση
- Άλλο

Παράπονα

- Τιμολόγηση/Χρέωση

- Καθυστέρηση Παραλαβής Λογαριασμού
- Επικοινωνία με Δίκτυο Συνεργατών
- Επικοινωνία με τμήμα Εξυπηρέτηση Πελατών
- Χρόνος Διεκπεραίωσης Αιτήματος
- Άλλο

13.3 Αιτήματα & Παράπονα που αφορούν τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)

- Προβλήματα Δικτύου
- Ποιότητα Ηλεκτροδότησης
- Διακοπές Ηλεκτροδότησης
- Λάθη Μετρήσεων Κατανάλωσης
- Χρόνος Ενεργοποίησης Σύνδεσης

Πληροφορίες Δικτύου & Παροχής ΔΕΔΔΗΕ: 11500

Βλάβη Δικτύου & Παροχή ΔΕΔΔΗΕ: 10503

13.4 Διαχείριση Αιτημάτων και Παραπόνων

α) Η απάντηση στο Αίτημα/Παράπονο του Πελάτη παρέχεται το αργότερο εντός 10 ημερών από την παραλαβή του. Η διαδικασία διαχείρισης των Αιτημάτων/ Παραπόνων είναι η εξής:

- Λήψη του σχετικού Αιτήματος/Παραπόνου
- Διενέργεια ελέγχου του Αιτήματος/Παραπόνου. Ο χειρισμός των απλών Αιτημάτων/Παραπόνων γίνεται προφορικά ενώ των πιο περίπλοκων γίνεται εγγράφως
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση του Προμηθευτή, μετά από νέο Αίτημα/Παράπονο του Πελάτη, γίνεται επανεξέταση. Η απάντηση παρέχεται το αργότερο εντός 10 ημερών
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δηλώσει ότι δεν ικανοποιήθηκε ούτε από την τελευταία απάντηση, τότε ο Προμηθευτής μέσα σε 5 εργάσιμες μέρες τον ενημερώνει ότι έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών
- Αν ο Προμηθευτής 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

β) Σε περίπτωση που απαιτηθεί εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ. ΔΕΔΔΗΕ) και ζητήσουν πληροφορίες από τον Προμηθευτή, θα ενημερωθεί σχετικά ο Πελάτης

γ) Σε περίπτωση που το Αίτημα/Παράπονο συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας προς τον Πελάτη, ο Προμηθευτής καθορίζει στην απάντησή του τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής

13.5 Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση του Προμηθευτή μπορεί να απευθυνθεί στον [Συνήγορο του Καταναλωτή](#) στο τηλ. 210 6460862.

14. Αλλαγή Προμηθευτή

Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται έπειτα από προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η καταγγελία αυτή γίνεται είτε από τον Πελάτη με σχετικό έντυπο που πρέπει να συμπληρώσει είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν έγγραφης εξουσιοδότησης από τον Πελάτη. Ο νέος Προμηθευτής υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου. Η σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την προηγούμενη της ημέρας έναρξης της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή από τον νέο Προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και στον νέο Προμηθευτή. Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο Προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης Σύμβασης. Ο προηγούμενος Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των ανωτέρω οφειλών.

15. Τελευταίο Καταφύγιο

Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου Ηλεκτρικής Ενέργειας είναι ο Προμηθευτής που υποχρεούται (βάσει του Νόμου 4001/2011, ΦΕΚ Α' 179/22.08.2001) να προμηθεύει Πελάτες, οι οποίοι δεν εκπροσωπούνται από Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους και η οποία έχει οδηγήσει στη διαγραφή τους από το Μητρώο Συμμετεχόντων της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η/Ε). Ο Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου ορίζεται με απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ). Η μετάβαση στην υπηρεσία τελευταίου καταφυγίου πραγματοποιείται αυτόνομα στον Πελάτη.

16. Πληροφορίες/ Βλάβη Δικτύου & Άλλα Χρήσιμα Τηλέφωνα

α) Πληροφορίες & Βλάβη δικτύου

- Πληροφορίες Δικτύου & Παροχής [ΔΕΔΔΗΕ](#): 11500
- Βλάβη Δικτύου & Παροχή [ΔΕΔΔΗΕ](#): 10503

β) Χρήσιμα Τηλέφωνα

- Εξυπηρέτηση Πελατών *ελίν electricon*: 210 6241770
- Για την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, απευθυνθείτε στο site της Εταιρίας [ελίν](#), στο e-mail dpo@elin.gr καθώς και στο τηλ.: 210 6241500
- Για θέματα ενέργειας, μπορείτε να επικοινωνείτε με τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας [ΡΑΕ](#) στο site <http://www.rae.gr> & στο τηλ.: 210 3727400
- Για θέματα του λογαριασμού σας μπορείτε να επικοινωνείτε με το [Συνήγορο του Καταναλωτή](#) στο site <http://www.synigoroskatanaloti.gr> & στα τηλ.: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734 & 210 6460458.