



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Δεκέμβριος 2018

Περιεχόμενα

1. Στοιχεία για την KEN Α.Ε.	3
2. Ορισμοί.....	4
3. Βασικές Κατηγορίες Πελατών	5
4. Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	5
5. Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	6
6. Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση.....	6
7. Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	7
8. Κατηγορίες Πελατών Προμηθευτή	7
i. Γενικές Κατηγορίες Πελατών	7
α. Οικιακοί Πελάτες.....	7
β. Μη Οικιακοί Πελάτες	7
α. Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο.....	8
β. Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης	11
8. Χρεώσεις.....	13
i. Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις).....	13
ii. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις	15
iii. Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων.....	16
iv. Εγγύηση	17
9. Βασικός Τιμοκατάλογος.....	17
i. Οικιακά Προϊόντα	17
ii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business	19
iii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business ^{MT} Μέση Τάση	21
8. Πακέτα KEN - Έκπτωση	23
i. Οικιακά Προϊόντα	23
ii. Επαγγελματικά Προϊόντα	24
iii. Έκπτωση Συνέπειας στο Πακέτο KEN – Έκπτωση.....	25
iv. Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης στο Πακέτο KEN – Έκπτωση	26
9. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες MyKEN	27
10. Λογαριασμοί Κατανάλωσης – Τρόποι Πληρωμής	27
11. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Επίλυσης Διαφορών.....	28
12. Αλλαγή Προμηθευτή.....	28
13. Εξυπηρέτηση Πελατών	29

1. Στοιχεία για την KEN A.E.



Μέλος του Ομίλου Καράτζη

Με έδρα την Κρήτη, ο Όμιλος Καράτζη δραστηριοποιείται επιχειρηματικά από το 1974 κυρίως στον τομέα της κατασκευής δικτύων, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο σε Ελλάδα και εξωτερικό ως ένας από τους μεγαλύτερους εξαγωγείς δικτύων παγκοσμίως. Η KEN, 100% θυγατρική εταιρεία παροχής ρεύματος, αποτελεί το νέο επιχειρηματικό βήμα του Ομίλου.

Παρακολουθώντας στενά τις εξελίξεις της αγοράς, ο Όμιλος Καράτζη τη δεκαετία του 1980 ξεκινά να δραστηριοποιείται στον τομέα του Τουρισμού με την κατασκευή του all-inclusive ξενοδοχείου 5 αστέρων, Nana Beach, ενώ το 2010 επενδύει στον κλάδο της Ενέργειας με τη δημιουργία φωτοβολταϊκών πάρκων.

Εισηγμένος στο Χρηματιστήριο, με 5 εργοστάσια σε Ελλάδα και Γερμανία που απασχολούν 900 και 200 εργαζομένους αντίστοιχα, με εταιρική παρουσία εκτός ελληνικών συνόρων σε Γερμανία, Ιταλία, Ρωσία, Αγγλία, Ισπανία και Ρουμανία, ο Όμιλος Καράτζη το 2016 επεκτείνει τη δραστηριότητά του στον τομέα της Ενέργειας με την ίδρυση της KEN, 100% θυγατρικής εταιρείας παροχής ρεύματος.

Απαντώντας στις προκλήσεις της εποχής και έχοντας το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, ο Όμιλος με την ίδρυση της KEN επενδύει εκ νέου στην ελληνική αγορά. Η κεφαλαιακή επάρκεια, η τεράστια εμπειρία στην επιχειρηματικότητα και οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου της Ενέργειας στην Ελλάδα αποτελούν τα εχέγγυα για την επιτυχία του νέου εγχειρήματος.

Στοιχεία Εταιρείας

KEN A.E. - ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Επωνυμία: KEN ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Διακριτικός Τίτλος: KEN A.E.

Έδρα: ΒΙ.ΠΕ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΟΔΟΣ Α΄

Αρ. ΓΕΜΗ (ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ): 139517227000

Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας: ΑΔ-03561

ΑΜΣ (ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ): 29XKENENERGYSA-4

2. Ορισμοί

Οι όροι θα έχουν την έννοια και το περιεχόμενο που τους αποδίδεται κατωτέρω:



«**Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας**» νοείται η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή με κύρια αρμοδιότητα την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εγχώριας αγοράς ενέργειας, εισηγούμενη προς τους αρμόδιους φορείς τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την εύρυθμη λειτουργία των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.



«**ΕΧΕ**» ή «**Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.**» είναι η ανώνυμη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται στο σύνολο της την Αγορά της Ενέργειας και την Ενεργειακή Χρηματοπιστωτική Αγορά της Ελλάδος στο πλαίσιο του “Target Model” («Μοντέλο – Στόχος») (Ν.4512/2018).



«**ΔΑΠΕΕΠ**» ή «**Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης Α.Ε.**» είναι η ανώνυμη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται τις ΑΠΕ και τις Εγγυήσεις Προέλευσης στο πλαίσιο του νέου “Target Model” («Μοντέλο Στόχος») (Ν.4512/2018).



«**ΔΑΜΗΕ**» ή «**Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.**» είναι ο διαχειριστής του ΕΣΜΗΕ, ήτοι του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο οποίος ασκεί τα καθήκοντα του Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, κατά το Άρθρο 94 του Ν. 4001/2011 και σκοπός του είναι η λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του ΕΣΜΗΕ ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με ηλεκτρική ενέργεια,



«**ΔΕΔΔΗΕ**» ή «**Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής**» είναι ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, αρμόδιος για τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Ελληνικού Δικτύου Διανομής ώστε να διασφαλίζεται η πρόσβαση των καταναλωτών στο δίκτυο,



«**Προμηθευτής**» Ο κάτοχος άδειας προμήθειας που διενεργεί Προμήθεια σε Τελικούς Πελάτες.



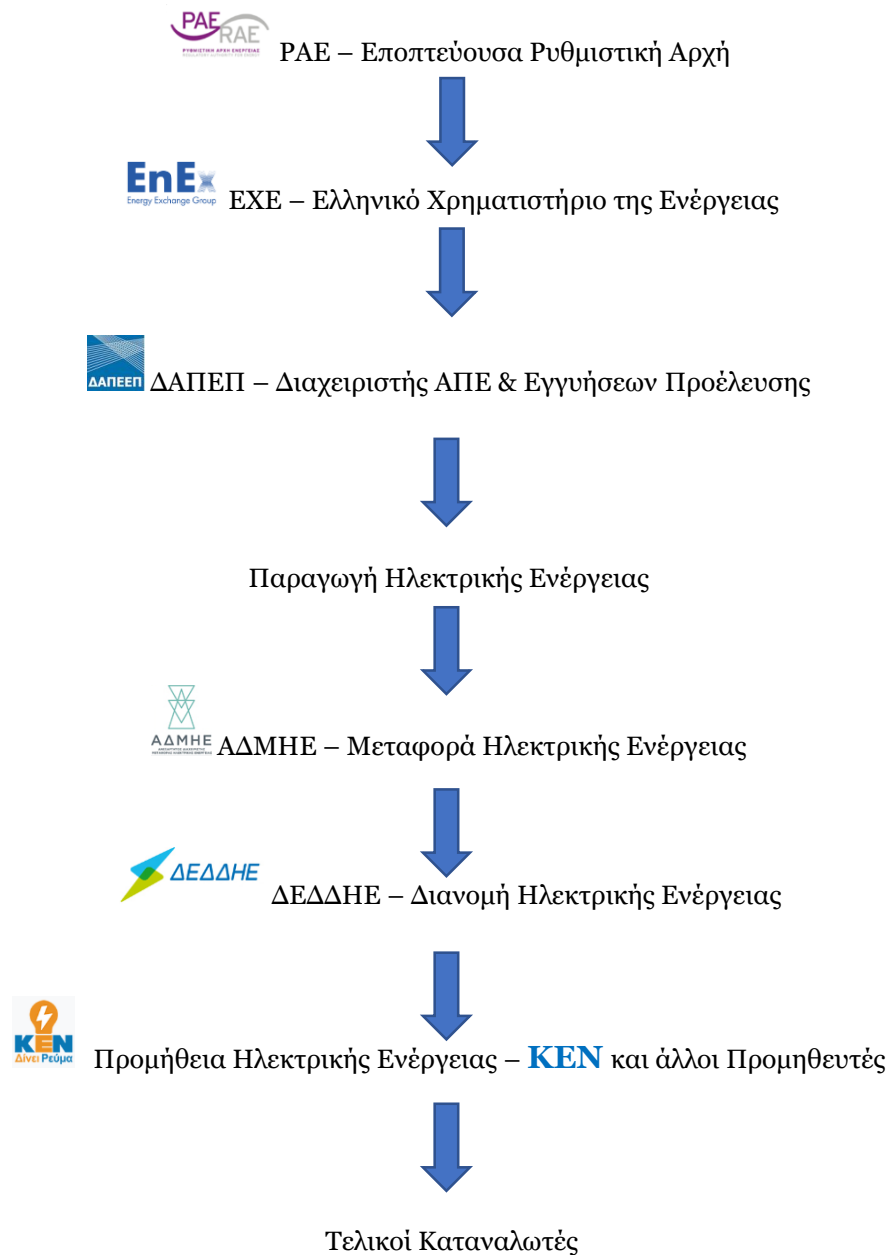
«**Ημερήσιος Ενεργειακός Προγραμματισμός (ΗΕΠ)**» είναι ο ημερήσιος καθορισμός της ωριαίας τιμής ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία προκύπτει από τις Δηλώσεις Φορτίου μέσω ενός συστήματος δημοπρασιών. Μέσω του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού οργανώνεται η αγορά μέσω της οποίας συναλλάσσεται το σύνολο της ηλεκτρικής ενέργειας που θα παραχθεί, καταναλωθεί και διακινηθεί την επόμενη ημέρα στην Ελληνική Επικράτεια,

«**Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες**» είναι ο κώδικας που ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πελατών και προμηθευτών από τη στιγμή της διαπραγμάτευσης της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τη σύναψη της και την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των μερών,

«**ΔΔ**» ή «**Διασυνδεδεμένο Δίκτυο**» είναι το Ηπειρωτικό Ηλεκτρικό Σύστημα της Ελλάδας το οποίο συνδέεται με το διασυνδεδεμένο Ευρωπαϊκό Σύστημα μέσω συνδέσεων με τις χώρες της Ιταλίας, Αλβανίας, Π.Γ.Δ.Μ., Βουλγαρίας και Τουρκίας,

«**ΜΔΝ**» ή «**Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά**» αποτελεί περιγραφή των 29 Αυτόνομων Ηλεκτρικών Συστημάτων που υπάρχουν στην Ελλάδα (κυρίως στο Αιγαίο) και τροφοδοτούν τα Νησιά που δεν είναι συνδεδεμένα με το ΔΔ. Επιγραμματικά τα 29 αυτά Συστήματα είναι τα: Άγιος Ευστράτιος, Αγαθονήσι, Αμοργός, Ανάφη, Αντικύθηρα, Αρκιοί, Αστυπάλαια, Γαύδος, Δονούσα, Ερεϊκούσσα, Θήρα, Ικαρία, Κάρπαθος, Κρήτη, Κύθνος, Κω-Κάλυμνος, Λέσβος, Λήμνος, Μεγίστη, Μήλος, Οθωνοί, Πάτμος, Ρόδος, Σάμος, Σέριφος, Σίφνος, Σκύρος, Σύμη, Χίος. Η Λειτουργία και Διαχείριση της Αγοράς των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών γίνεται από το ΔΕΔΔΗΕ ΔΔΝ (Διεύθυνση Διαχείρισης Νήσων).

Σχηματική Αναπαράσταση Τρόπου Λειτουργίας Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας:



3. Βασικές Κατηγορίες Πελατών

Οι Πελάτες με κριτήριο το σκοπό τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύονται κατατάσσονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς. Ανάλογα με την ισχύ παροχής και το μέγεθος τους οι πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς και Μεγάλους. Στην κατηγορία των Μικρών Πελατών 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 (α) Υψηλής Τάσης, (β) Μέσης Τάσης και (γ) Χαμηλής Τάσης.

4. Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (στο εξής η «Σύμβαση») καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει την Αίτηση Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους και

περιέχει κατ' ελάχιστο τους όρους που προβλέπει ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες.

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές τις Αιτήσεις προμήθειας εκτός εάν συντρέχει μία από τις παρακάτω εξαντλητικά αναφερόμενες περιπτώσεις:

(α) Αν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας ή προς οποιονδήποτε άλλο Προμηθευτή, ή αν ο αιτών δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης έτος.

(β) Αν ο Προμηθευτής δεν προμηθεύει την κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.

(γ) Αν η Αίτηση Προσφοράς δεν συμπληρώθηκε εντός της προθεσμίας που τέθηκε από τον Προμηθευτή και οι ελλείψεις καθιστούν αδύνατη για τον Προμηθευτή την υποβολή Προσφοράς Προμήθειας.

5. Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο Πελάτης με την επιφύλαξη του άρθρου 42 παρ. 1 του ΚΠΗΕ δύναται οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας εγγράφως και χωρίς ουδεμία συνέπεια οικονομικής ή άλλης φύσεως. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της έγγραφης καταγγελίας στον Προμηθευτή, με την επιφύλαξη της παρ. 3 του άρθρου 42 του ΚΠΗΕ.

Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και στην περίπτωση παραβίασης των όρων της από τον Πελάτη κατόπιν σχετικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας στην περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.

6. Λύση Σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

Ο Πελάτης γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στην γνωστοποίηση του Πελάτη.

Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την παραπάνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Ο Πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή του για τα παραπάνω. Η εν λόγω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δε γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν τη γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδικαίως 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 Δικτύων.

Βάσει του Ν.3345/2005, ακίνητα που δεν ηλεκτροδοτούνται και δεν χρησιμοποιούνται, σύμφωνα με υπεύθυνη δήλωση του ιδιοκτήτη ή νόμιμου εκπροσώπου του, απαλλάσσονται από την καταβολή δημοτικών τελών καθαριότητας και φωτισμού, εφόσον υποβληθεί στον οικείο Δήμο, μαζί με την ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση, βεβαίωση που εκδίδεται από τα τοπικά γραφεία του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. περί

διακοπής ηλεκτροδότησης του ακινήτου. Πληροφορίες για τις διευθύνσεις και τα τηλέφωνα των τοπικών γραφείων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. μπορεί ο ενδιαφερόμενος να βρει στην ιστοσελίδα www.deddie.gr/el/upiresies/simeia-eksupiretisis.

7. Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο Προμηθευτής σε περίπτωση τροποποίησης των όρων της Σύμβασης υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση του Πελάτη, η οποία λαμβάνει χώρα τουλάχιστον εξήντα (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. Άπρακτη παρέλευση της σχετικής προθεσμίας τεκμαίρεται ως αποδοχή της αναπροσαρμογής. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή.

Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με την μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, όπως η διεύθυνση αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

8. Κατηγορίες Πελατών Προμηθευτή

ι. Γενικές Κατηγορίες Πελατών

Ο Προμηθευτής δραστηριοποιείται στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε πελάτες που είναι συνδεδεμένοι υπό χαμηλή (ΧΤ) και μέση τάση (ΜΤ).

Προϋποθέσεις ένταξης στο πελατολόγιο του Προμηθευτή:

α. Οικιακοί Πελάτες

1. Υπογραφή της Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για Οικιακούς Πελάτες.
2. Υποβολή του τελευταίου λογαριασμού κατανάλωσης με τον τωρινό Προμηθευτή του και απόδειξη εξόφλησης.
3. Υποβολή αντιγράφου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου.
4. Αποδεικτικό νόμιμης χρήσης παροχής (τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου ή μισθωτήριο).

β. Μη Οικιακοί Πελάτες

1. Υπογραφή της Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για Οικιακούς Πελάτες.
2. Υποβολή του τελευταίου λογαριασμού κατανάλωσης με τον τωρινό Προμηθευτή του και απόδειξη εξόφλησης.
3. Υποβολή αντιγράφου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου νόμιμου εκπροσώπου, αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο.
4. Αποδεικτικό νόμιμης χρήσης παροχής (τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου ή μισθωτήριο).

Επιπρόσθετα έγγραφα για Νομικά Πρόσωπα

- για Ανώνυμες Εταιρείες ή Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης, πρόσφατο ΦΕΚ ή ανακοίνωση Γενικού Εμπορικού Μητρώου με τη Νόμιμη Εκπροσώπηση της εταιρείας.

- για Προσωπικές Εταιρείες (ομόρρυθμες, ετερόρρυθμες) ή ΙΚΕ, το τελευταίο τροποποιημένο καταστατικό.

Σε περίπτωση που η Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και οι Γενικοί Όροι Προμήθειας δεν υπογράφονται από το νόμιμο χρήστη της παροχής, απαιτείται η προσκόμιση Εξουσιοδότησης με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής.

ii. Ειδικές Κατηγορίες Πελατών

α. Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο

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 και ΦΕΚ Β' 242/01.02.2018 Αποφάσεις του Υπουργείου, παρέχεται το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (Κ.Ο.Τ.) για την προστασία των ευπαθών ομάδων καταναλωτών και πιο συγκεκριμένα για άτομα χαμηλού εισοδήματος, γονείς με τρία προστατευόμενα τέκνα, πολυτέκνους, μακροχρόνια άνεργους, ΑΜΕΑ και άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.

i. Υποβολή Αίτησης

Όσοι είναι ήδη δικαιούχοι του ΚΟΤ θα πρέπει να υποβάλλουν νέα αίτηση μέσω της Η.ΔΙ.ΚΑ. προκειμένου να ελεγχθεί κατά πόσο πληρούν τα κριτήρια βάσει του νέου ΚΟΤ. Αντίστοιχα, την ίδια διαδικασία θα πρέπει να ακολουθούν και όσοι είναι δικαιούχοι του ειδικού Τιμολογίου Πολυτέκνων (ΓΤ).

Οι αιτήσεις ένταξης στο νέο ΚΟΤ υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του ειδικού προγράμματος της Η.ΔΙ.Κ.Α. (www.idika.gr) από τις 15 Φεβρουαρίου 2018. Η αίτηση υποβάλλεται από τον υπόχρεο υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του νοικοκυριού, ή το σύζυγο του με την απαραίτητη προϋπόθεση η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας να είναι ήδη στο όνομα του ή της συζύγου του. Η σχετική αίτηση θα πρέπει να υποβάλλεται κάθε χρόνο ώστε να γίνεται η ανανέωσή της και κάθε φορά εντός ενός μήνα από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων καθώς και της ενδεχόμενης παράταξής της, προκειμένου να γίνει ο σχετικός επανέλεγχος των προϋποθέσεων ένταξης.

Κάθε νοικοκυριό λαμβάνει το ΚΟΤ μόνον για την παροχή της κύριας κατοικίας.

ii. Κατηγορίες Δικαιούχων ΚΟΤ

- **Κατηγορία ΚΟΤ Α':** Εντάσσονται όσοι πληρούν τα σχετικά κριτήρια εισοδήματος, περιουσίας και διαμονής του άρθρου 235 του Ν.4389/2016 (Α' 94) και της κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 6 αυτού εκδοθείσας αριθμ. Γ.Δ.50ικ2961-10/24.1.2017(Β' 128) απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εσωτερικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», όπως εκάστοτε ισχύει.
- **Κατηγορία ΚΟΤ Β':** Εντάσσονται όσοι πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

α.) Έχουν ετήσιο συνολικό πραγματικό ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού, έως τα όρια του πίνακα παρακάτω:

Πίνακας εισοδηματικών ορίων

Σύνθεση νοικοκυριού	Εισοδηματικό όριο
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	9.000 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	13.500 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	15.750 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	18.000 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	24.750 €
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	27.000 €

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

β.) Έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού, ακίνητη περιουσία, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, με συνολική φορολογητέα αξία, με βάση τον υπολογισμό του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.) που προκύπτει από την τελευταία εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού φόρου, έως το ποσό των 120.000 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, προσαυξανόμενη κατά 15.000 ευρώ για κάθε πρόσθετο μέλος και έως ανώτατο όριο 180.000 ευρώ.

γ.) Τα μέλη του νοικοκυριού να μην εμπίπτουν στις διατάξεις του φόρου πολυτελείας και δεν δηλώνουν δαπάνες διαβίωσης για αμοιβές πληρωμάτων σκαφών αναψυχής, δίδακτρα σε ιδιωτικά σχολεία και για οικιακούς βοηθούς, οδηγούς αυτοκινήτων, δασκάλους και λοιπό προσωπικό.

iii. Όρια Κατανάλωσης

Τα όρια τετραμηνιαίας (120 ημερών) κατανάλωσης για τιμολόγηση με ΚΟΤ Α και ΚΟΤ Β είναι τα παρακάτω:

Πίνακας Όριων Κατανάλωσης ΚΟΤ Α' & ΚΟΤ Β'

Σύνθεση νοικοκυριού	Όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης (120 ημέρες)
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	1.400 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	1.600 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από δύο ενήλικα μέλη και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	1.700 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	1.800 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	1.900 kWh
Νοικοκυριό αποτελούμενο από τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	2.000 kWh

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

iv. Χορηγούμενη Έκπτωση

Ο Προμηθευτής θα εφαρμόζει τις τιμές χρέωσης Προμήθειας βάσει του Οικιακού Τιμολογίου που έχει επιλέξει ο εκάστοτε πελάτης και επί αυτών θα υπολογίζει την έκπτωση του ΚΟΤ ως εξής:

Πίνακας Εκπτώσεων Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου

Έκπτωση στη χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε €/kWh	Κ.Ο.Τ. Α'	Κ.Ο.Τ. Β'
	0,075€/kWh	0,045€/kWh

Η παραπάνω έκπτωση υπολογίζεται στη χρέωση Προμήθειας για την κατανάλωση ημέρας. Εάν ο πελάτης έχει επιλέξει το Νυχτερινό Οικιακό Τιμολόγιο, τότε η έκπτωση εφαρμόζεται και στη χρέωση Προμήθειας για την κατανάλωση της νύχτας (ώρες μειωμένης χρέωσης), όπως προβλέπεται στην Υπουργική Απόφαση. Αν από την εφαρμογή της έκπτωσης προκύπτει αρνητική χρέωση προμήθειας, ο προμηθευτής εφαρμόζει μηδενική χρέωση και ενημερώνει τον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου

Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) για το ποσό της πραγματικής έκπτωσης που χορήγησε στους πελάτες του (σε αυτή την περίπτωση πραγματική έκπτωση-χρέωση προμήθειας οικιακού τιμολογίου). Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι χρεώσεις του ισχύοντος οικιακού τιμολογίου του προμηθευτή και οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία στους οικιακούς πελάτες, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων που αφορούν στην απαλλαγή των δικαιούχων ΚΟΤ από μέρους ή το σύνολο των ορισμένων κατηγοριών ρυθμιζόμενων χρεώσεων.

Ειδικά οι δικαιούχοι ΚΟΤ Α απαλλάσσονται πλήρως και από τις χρεώσεις χρήσης συστήματος και από τις χρεώσεις χρήσης δικτύου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός των ορίων τετραμηνιαίας κατανάλωσης.

v. Ένταξη / Απένταξη στο ΚΟΤ Α ή ΚΟΤ Β

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

β. Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης

Σύμφωνα με την υπ' αρ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ. 23824/23.12.2013 Απόφαση του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΦΕΚ Β' 3274/2013), όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει, οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν τιμολόγιο υπηρεσιών αλληλεγγύης (Τ.Υ.Α.). Το τιμολόγιο αυτό εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, προνοιακού χαρακτήρα, εκκλησιαστικά - φιλανθρωπικά ιδρύματα και ειδικά πιστοποιημένους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Ως τιμές του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι εκάστοτες ισχύουσες τιμές του Προμηθευτή ανά κατηγορία πελάτη, μειωμένες κατά το ποσό έκπτωσης που καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις.

Το Τ.Υ.Α. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου στο άρθρο 2 της εν λόγω απόφασης (1200 ή 1000kWh), εφόσον η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αφορά σε κάλυψη αναγκών του δικαιούχου για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας.

i. Δικαιούχοι

Η ένταξη στο Τ.Υ.Α. γίνεται για ένα ολόκληρο ημερολογιακό έτος (από 1/1 έως και 31/12) δηλαδή για όλους τους τετραμηνιαίους λογαριασμούς που εκδίδονται το έτος αυτό και για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Τ.Υ.Α. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε κατηγορία:

α) Α' Κατηγορία: Είναι ειδικά πιστοποιημένοι, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

β) Β' Κατηγορία: Είναι εκκλησιαστικά ιδρύματα, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής σίτισης μέσω διατήρησης ειδικών προς τούτο χώρων (μαγειρεία, αίθουσες διάθεσης συσσιτίου). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1200kWh.

γ) Γ' Κατηγορία: Είναι νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα που ελποεύονται

από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας. Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης είναι 1000kWh.

δ) Δ' Κατηγορία: Δομές κοινωνικής αλληλεγγύης που έχουν δημιουργήσει πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ, οι οποίες στεγάζονται σε δημοτικά κτίρια (κοινωνικά παντοπωλεία, κοινωνικά ιατρεία και κοινωνικά συστήματα). Το όριο τετραμηνιαίας κατανάλωσης 1000kWh.

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

ii. Διαδικασία εφαρμογής Τ.Υ.Α.

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

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

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

Σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που έχουν δηλωθεί απαιτείται η υποβολή νέας αίτησης. Επανελέγχος των προϋποθέσεων ένταξης στο Τ.Υ.Α., για όσους έχουν ήδη ενταχθεί σε αυτό, διενεργείται από τον Διαχειριστή Δικτύου ή το Διαχειριστή Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, το μήνα Δεκέμβριο κάθε έτους. Εφόσον από τη διενέργεια του ελέγχου αυτού προκύπτει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις ένταξης ορισμένου δικαιούχου για το επόμενο ημερολογιακό έτος, το Τ.Υ.Α. παύει να ισχύει για το δικαιούχο αυτό.

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

iii. Διαδικασία υποβολής και ελέγχου στοιχείων

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

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

(α) Επωνυμία του Φορέα

(β) Στοιχεία λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος με την επωνυμία του φορέα, και αποκλειστικά για κτίρια που παρέχονται υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας ανά κατηγορία δικαιούχου

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

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

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

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

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

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

iv. Χρεώσεις Προμήθειας Τ.Υ.Α.

Πίνακας Ανταγωνιστικών Χρεώσεων Τιμολογίου ΤΥΑ

Τετραμηνιαία Κατανάλωση	Ποσοστό έκπτωσης (%) επί του εκάστοτε - ανά δικαιούχο- τιμολογίου του Προμηθευτή
Από 0 έως 1000kWh για τις κατηγορίες Γ' και Δ' και από 0 έως 1200kwh για τις κατηγορίες Α' και Β'	70%

8. Χρεώσεις

i. Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις)

Στο κόστος ανταγωνιστικού σκέλους σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 56/2012 απόφαση της ΡΑΕ και των σχετικών εγχειριδίων, περιλαμβάνονται οι μοναδιαίες Χρεώσεις Προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις), για την ενέργεια που προμηθεύεται για τους μετρητές των εγκαταστάσεων του ο Πελάτης και οι οποίες

περιλαμβάνουν το κόστος Ενέργειας, τις Απώλειες του Δικτύου, το κόστος Διαθεσιμότητας Ισχύος, το μεταβλητό κόστος Παραγωγής, το κόστος των Επικουρικών Υπηρεσιών, το κόστος Έκτακτων εισαγωγών- εξαγωγών, το κόστος Διασυνοριακού Εμπορίου, το κόστος από χρεώσεις για το Μεσοσταθμικό Μεταβλητό Κόστος Θερμικών Συμβατικών Σταθμών και το κόστος του Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης του Συστήματος.

Οι Χρεώσεις Προμήθειας δηλαδή τα ποσά ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων προμήθειας του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης.

Ο Προμηθευτής θα αναπροσαρμόζει την Χρέωση Προμήθειας όπως αυτή αναγράφεται στον Τιμοκατάλογο ακολουθώντας τις διακυμάνσεις:

- α. Της Οριακής Τιμής του Συστήματος (ΟΤΣ), όπως προκύπτει από τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό και
- β. Των Λογαριασμών Προσαυξήσεων 2 και 3 (ΛΠ2, ΛΠ3), όπως παρέχονται επισήμως από τον ΑΔΜΗΕ,
- γ. Της Προσαύξησης Χρέωσης Εκπροσώπων Φορτίου Ειδικού Λογαριασμού ΑΠΕ/ΣΗΘΥΑ Διασυνδεδεμένου Συστήματος και Δικτύου (ΠΧΕΦΕΛ), ως εξής:

Αν το άθροισμα (α) της μέσης ΟΤΣ, (β) των μέσων μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ, και (γ) της μέσης χρέωσης ΠΧΕΦΕΛ κατά την Περίοδο Κατανάλωσης, των (α) έως και (γ) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου (εφεξής το «Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα») κυμαίνεται εντός των ορίων 40 και 66,5 €/MWh δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40 €/MWh με το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι άνω του ορίου των 66,5 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος με το όριο των 66,5 €/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τους αρμόδιους διαχειριστές.

Σε περίπτωση που η υπογεγραμμένη σύμβαση αφορά παροχή με τιμολόγιο **G22 MΔN P17** και η διεύθυνση του Μετρητή ανήκει στα Μη-Διασυνδεδεμένα Νησιά, τότε δεν εφαρμόζεται η παραπάνω παράγραφος αλλά θα τίθεται σε ισχύ η κείμενη παράγραφος:

Ο Προμηθευτής θα αναπροσαρμόζει την Χρέωση Προμήθειας όπως αυτή αναγράφεται στον Τιμοκατάλογο ακολουθώντας τις διακυμάνσεις:

- α. Της Οριακής Τιμής του Συστήματος (ΟΤΣ), όπως προκύπτει από τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό και
- β. Των Λογαριασμών Προσαυξήσεων 2 και 3 (ΛΠ2, ΛΠ3), όπως παρέχονται επισήμως από τον ΑΔΜΗΕ,
- γ. Της Προσαύξησης Χρέωσης Εκπροσώπων Φορτίου Ειδικού Λογαριασμού ΑΠΕ/ ΣΗΘΥΑ Διασυνδεδεμένου Συστήματος και Δικτύου (ΠΧΕΦΕΛ), ως εξής:

Αν το άθροισμα (α) της μέσης ΟΤΣ, (β) των μέσων μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ, και (γ) της μέσης χρέωσης ΠΧΕΦΕΛ κατά την Περίοδο Κατανάλωσης, των (α) έως και (γ) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου (εφεξής το «Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα») κυμαίνεται εντός των ορίων 40 και 60,8 €/MWh δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40 €/MWh με το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι άνω του ορίου των 60,8 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος με το όριο των 60,8 €/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τους αρμόδιους διαχειριστές.

ii. Ρυθμιζόμενες χρεώσεις

Οι Ρυθμιζόμενες χρεώσεις δηλαδή τα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους καθώς και ανταποδοτικά τέλη αφορούν χρέωση για την χρήση του δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή Δικτύου, χρέωση για την χρήση του συστήματος μεταφοράς και την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή Συστήματος, το ειδικό τέλος υπέρ ΑΠΕ, τις χρεώσεις για τις Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας (ΥΚΩ), το Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) και τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη.

i.) Χρέωση Δικτύου Μεταφοράς (ΧΧΣ)

Για Χρήση Δικτύου: Η χρέωση αυτή αφορά τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Συστήματος Μεταφοράς. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της Συμφωνημένης Ισχύος παροχής) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης τη παροχής). Οι αντίστοιχες Μοναδιαίες Χρεώσεις, Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (ΜΠΧ) και Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση (ΜΜΧ), εκφράζονται σε €/kVA/έτος και σε €/kWh αντίστοιχα.

Υπολογισμός ΧΧΣ:

$[ΜΠΧ \text{ (€/kVA/έτος)} \times ΣΙ \text{ (kVA)} \times \text{Ημέρες Περιόδου Κατανάλωσης} / 365] + [ΜΜΧ \text{ (€/KWh)} \times \text{Καταναλωθείσα Ενέργεια (kWh)}$

ii.) Χρέωση Δικτύου Διανομής (ΧΧΔ)

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 παροχής) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης). Οι αντίστοιχες μοναδιαίες χρεώσεις, Μοναδιαία Πάγια Χρέωση (ΜΠΧ) και Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση (ΜΜΧ), εκφράζονται σε €/kVA/έτος και σε €/kWh αντίστοιχα. Σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με Συμφωνημένη Ισχύ άνω των 55 kVA, στη Μεταβλητή Χρέωση υπεισέρχεται και ο Συντελεστής Ισχύος (συνφ). Για τους λοιπούς πελάτες ο Συντελεστής Ισχύος λαμβάνεται ίσος με την μονάδα (συνφ=1).

Υπολογισμός ΧΧΔ:

$[ΜΠΧ \text{ (€/kVA/έτος)} \times ΣΙ \text{ (kVA)} \times \text{Ημέρες Περιόδου Κατανάλωσης} / 365] + [ΜΜΧ \text{ (€/KWh)} \times \text{Καταναλωθείσα Ενέργεια (kWh) / συνφ}]$, όπου

συνφ= η μέση τιμή του συντελεστή ισχύος του Πελάτη κατά την Περίοδο Κατανάλωσης

iii.) Χρέωση Υπηρεσιών Κοινωνικής Ωφελείας (ΥΚΩ)

Ως ΥΚΩ χαρακτηρίζονται οι ακόλουθες υπηρεσίες: α) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους πελάτες των μη διασυνδεδεμένων νησιών σε ίδιες τιμές με αυτές των κατοίκων της ηπειρωτικής χώρας, παρά το γεγονός ότι το κόστος παραγωγής ρεύματος στα νησιά είναι κατά πολύ υψηλότερο, β) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό τιμολόγιο στους πολύτεκνους πελάτες, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας και γ.) παροχή ρεύματος σε χαμηλές τιμές για ευάλωτες κατηγορίες καταναλωτών, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας.

Υπολογισμός Χρέωσης ΥΚΩ: $\text{Μοναδιαία Χρέωση ΥΚΩ (€/kWh)} \times \text{Ενέργεια (kWh)}$

iv.) Χρέωση ΕΤΜΕΑΡ (Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων)

Προορίζεται για την πληρωμή των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και ρυθμίζει τη διαφορά μεταξύ της τιμής που δικαιούνται οι παραγωγοί αυτοί και της τιμής που διαμορφώνεται στη χονδρική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας (Οριακή Τιμή Συστήματος).

Υπολογισμός Χρέωσης ΕΤΜΕΑΡ: $\text{Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh)} \times \text{Ενέργεια (kWh)}$

v.) Λοιπές Χρεώσεις:

Είναι χρεώσεις που επιβάλλονται από την κείμενη νομοθεσία για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Υπολογισμός Λοιπών Χρεώσεων: *Μοναδιαία Χρέωση (€/kWh) x Ενέργεια (kWh)*

iii. Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων

i.) Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ)

Σύμφωνα με το Ν. 3833/2010, επιβάλλεται στην Ηλεκτρική Ενέργεια Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ). Η Μοναδιαία Χρέωση είναι: 0,0022 €/kWh για οικιακή χρήση και 0,005 €/kWh για επιχειρηματική χρήση.

Υπολογισμός ΕΦΚ: *Μοναδιαία Χρέωση ΕΦΚ (€/kWh) x Ενέργεια (kWh)*

ii.) Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τελωνειακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ)

Σύμφωνα με το Ν. 2093/1992 επιβάλλεται στην Ηλεκτρική Ενέργεια Ειδικό Τέλος Εκτέλεσης Τελωνειακών Υπηρεσιών (ΔΕΤΕ) και υπολογίζεται στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς ως το 5% επί της αξίας του καταναλισκόμενου ρεύματος προσαυξημένης με τη χρέωση του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης: Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

Υπολογισμός ΔΕΤΕ: *(αξία ρεύματος – αξία ΑΠΕ (ΕΤΜΕΑΡ) + αξία ΕΦΚ) x 0,005*

iii.) Δημοτικά Τέλη - Δημοτικοί Φόροι – Τέλος Ακίνητης Περιουσίας

Η χρέωση των Δημοτικών Τελών, των Δημοτικών φόρων και του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας υπολογίζεται σύμφωνα με την επιφάνεια (τετραγωνικά μέτρα) του ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου, ως αυτά αναφέρονται στο έγγραφο του αρμοδίου Δήμου, το οποίο προσκομίζεται από τον πελάτη κατά την αρχική ηλεκτροδότηση ή με μεταγενέστερο έγγραφο του αρμοδίου Δήμου προς το Διαχειριστή Δικτύου.

Υπολογισμός ΔΤ & ΔΦ :

(τιμ. ακινήτου) x (συντελεστή Δ.Τ. ή Δ.Φ.) x (ημέρες έκδοσης λογαριασμού)/365

Υπολογισμός ΤΑΠ:

(τιμ ακινήτου) x (τιμή ζώνης) x (παλαιότητα) x (συντελεστή ΤΑΠ) x (ημέρες έκδοσης λογαριασμού)/365

iv.) Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Ανώνυμη Εταιρεία - ΕΡΤ

Η ΚΕΝ Α.Ε. ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούται σύμφωνα με τον Ν. 4324/ 29.04.2015 (ΦΕΚ Α 44/29-4-2015) να εισπράττει το ανταποδοτικό τέλος υπέρ της ΕΡΤ. Το ύψος του ανταποδοτικού τέλους ανέρχεται στο ποσό των τριών ευρώ (3,00 €) μηνιαίως ανά παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και υπολογίζεται σε κάθε λογαριασμό των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο στην οποία αυτός αναφέρεται. Δεν υπόκειται σε χρέωση ΦΠΑ.

Απαλλάσσονται από τα ποσά υπέρ ΕΡΤ:

1. Μετρητές που αφορούν 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.

iv. Εγγύηση

Το ποσό της εγγύησης υπολογίζεται με βάση τα ιστορικά δεδομένα της παροχής και δεν δύναται να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης.

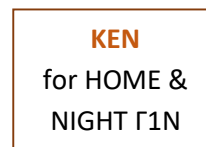
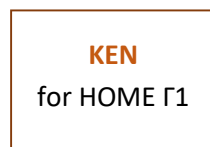
Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο (Μέση Τάση) ή στο δεύτερο (Χαμηλή Τάση) λογαριασμό κατανάλωσης που εκδίδεται από τον Προμηθευτή.

Η εγγύηση αναπροσαρμόζεται όταν παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των Λογαριασμών του.

9. Βασικός Τιμοκατάλογος



i. Οικιακά Προϊόντα



Το **KEN for HOME Γ1** απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, χορηγείται σε παροχές ρεύματος αποκλειστικά για την κάλυψη αναγκών οικιακής χρήσης (πλύσιμο, σιδέρωμα, μαγείρεμα, θερμοσίφωνο κλπ) και είναι ένα τιμολόγιο στο οποίο εφαρμόζεται μια ενιαία τιμή χρέωσης για την κατανάλωση που πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου, το ύψος της οποίας διαφοροποιείται ανάλογα με το συνολικό ύψος της 4μηνιαίας κατανάλωσης.

Το **KEN for HOME & NIGHT Γ1N** απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες, χορηγείται σε παροχές ρεύματος αποκλειστικά για την κάλυψη αναγκών οικιακής χρήσης (πλύσιμο, σιδέρωμα, μαγείρεμα, θερμοσίφωνο κλπ) και είναι ένα τιμολόγιο διπλής χρέωσης, δηλαδή οι καταναλώσεις που πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια του 24ώρου, χρεώνονται με διαφορετικές τιμές στις ώρες χρέωσης "Ημέρας" και με μειωμένη τιμή στις ώρες χρέωσης "Νύχτας".

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις – Συμβόλαιο Αορίστου Χρόνου**

	Πάγιο (€/120 ημέρες) Μονοφασική Παροχή	Πάγιο (€/120 ημέρες) Τριφασική Παροχή	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for HOME Γ1 (0-2000 kWh/120 ημέρες)	1,52	4,80	0,0895	-	0,0761	-
KEN for HOME Γ1 (> 2000 kWh/120 ημέρες)	1,52	4,80	0,0940	-	0,0799	-
KEN for HOME & NIGHT Γ1N (0-2000 kWh/120 ημέρες)	3,52	6,80	0,0895	0,06610	0,0761	0,06610
KEN for HOME & NIGHT Γ1N (> 2000 kWh/120 ημέρες)	3,52	6,80	0,0940	0,06610	0,0799	0,06610

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Το KEN for HOME Γ1 και το KEN for HOME & NIGHT Γ1N αφορά περίοδο τετραμήνου (συγκεκριμένα, 120 ημερών). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης υπολογίζονται αναλογικά, χρησιμοποιώντας το συντελεστή $A = \text{ημέρες περιόδου κατανάλωσης} / 120$ ημέρες.

Εμπρόθεση Εξόφληση (Συνέπεια): Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προώθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα το λογαριασμό του, στον επόμενο λογαριασμό παρέχεται έκπτωση 15% επί των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στην Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας). Ειδικότερα, σε παροχές Γ1 παρέχεται έκπτωση 15% επί του Συνόλου των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και σε παροχές Γ1N παρέχεται έκπτωση 15% επί του Συνόλου των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων εξαιρουμένης της Χρέωσης Ενέργειας Νύχτας .

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεση εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Σύστημα Μεταφοράς			Δίκτυο Διανομής				
Κλίμακα σε kWh (120 ημερών)	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
Οι πρώτες 1600	0,13	0,00527	0,00007	0,54	0,0213	0,00690	0,02267
Οι επόμενες 400						0,05000	
Όλες οι υπόλοιπες						0,08500	
Καταναλώσεις Νύχτας							
Οι πρώτες 1600	0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,00690	0,02267
Οι επόμενες 400						0,05000	
Όλες οι υπόλοιπες						0,08500	

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Το KEN for HOME Γ1 και το KEN for HOME & NIGHT Γ1N αφορά περίοδο τετραμήνου (συγκεκριμένα 120 ημερών). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλίμακα κατανάλωσης υπολογίζονται αναλογικά, χρησιμοποιώντας το συντελεστή $A = \text{ημέρες περιόδου κατανάλωσης} / 120 \text{ ημέρες}$.

ii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business

KEN for BUSINESS 1 Γ21	KEN for BUSINESS 2 Γ22	KEN for BUSINESS & NIGHT Γ23
----------------------------------	----------------------------------	---

- **KEN for Business 1 Γ21 - Συμβόλαιο Αορίστου Χρόνου**

Το KEN for BUSINESS 1 Γ21 απευθύνεται σε επαγγελματίες/βιομηχανικούς πελάτες χαμηλής τάσης, με εγκατεστημένη ισχύ μέχρι 25 kVA.

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 1 Γ21	0,53	0,0952	0,0809

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα το λογαριασμό του, στον επόμενο λογαριασμό παρέχεται έκπτωση 15% επί των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στην Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας).

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)
Ισχύς (€/kVA*ΣΙ/ έτος)	Ενέργεια (€/kWh)	Ισχύς (€/kVA*ΣΙ/ έτος)	Ενέργεια (€/kWh)			
0,53	0,00477	1,47	0,0190	0,00007	0,02608	0,01824

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

*Το Επανενελατικό Τιμολόγιο Γ21 αφορά περίοδο τετραμήνου (120 ημέρες). Εάν η καταμέτρηση αφορά διαφορετική περίοδο, τότε τα κλιμάκια κατανάλωσης και η γοέωση πανίου υπολογίζονται αναλογικά χρησιμοποιώντας το συντελεστή A: ημέρες περιόδου κατανάλωσης/ 120 ημέρες.

• **KEN for Business & Night Γ23**

Το **KEN for BUSINESS & NIGHT Γ23** απευθύνεται σε επαγγελματίες/βιομηχανικούς πελάτες Χαμηλής Τάσης που έχουν διαφορετικές ανάγκες κατανάλωσης ημερήσιας και νυχτερινής ενέργειας.

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ημερήσιας Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Νυχτερινής Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS & NIGHT Γ23	0,53	0,0104	0,0661	0,0884	0,0661

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας της KEN A.E., ισχύουν τα ακόλουθα: Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα το λογαριασμό του, στον επόμενο λογαριασμό παρέχεται έκπτωση 15% επί των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων εξαιρουμένης της Χρέωσης Ενέργειας Νύχτας (εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στην Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας).

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

	Σύστημα Μεταφοράς			Δίκτυο Διανομής			
	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kVA x ΣΙ/ Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
έως 25 kVA				1,47	0,0190	0,01824	0,02608
>25 kVA				3,17			
>25 kVA με μέτρηση αέργου ισχύος	0,53	0,00477	0,00007	3,78	0,0167	0,01824	0,02608
Κατανάλωση Νύχτας	0,00	0,00	0,00007	0,00	0,00	0,01824	0,02608

Η χρέωση ενέργειας του Δικτύου Διανομής προσαυξάνεται σε συνάρτηση με το **συνφ** (Χρέωση Ενέργειας/συνφ).
Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

iii. Επαγγελματικά Προϊόντα – KEN for Business^{MT} Μέση Τάση

KEN
for business^{MT}

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Για τους πελάτες μέσης τάσης, η **KEN A.E.** προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κατανάλωσης κάθε εγκατάστασης. Με βάση τα δεδομένα κατανάλωσης, αναλύουμε το ενεργειακό προφίλ του εκάστοτε πελάτη, έτσι ώστε να διαμορφώσουμε την καλύτερη δυνατή πρόταση για τη Χρέωση Προμήθειας.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Χρήση Παροχής	Σύστημα Μεταφοράς		Δίκτυο Διανομής			
	Χρέωση Ισχύος (€/kW*ΧΖ/μήνα)	Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Χρέωση Ισχύος (€/kW*ΧΖ/μήνα)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	ΥΚΩ (€/kWh)	ΕΤΜΕΑΡ (€/kWh)
Εμπορική Χρήση	1,329	0,00007	1,179	0,0029	0,01790	0,00878
Βιομηχανική Χρήση	1,329	0,00007	1,179	0,0029	0,00691	0,00878

*ΧΖ: Χρεωστέα Ζήτηση

**Το τιμολόγιο ΜΤ αφορά μηνιαία περίοδο (30 ημερών). Σε περίπτωση που η χρέωση αφορά διαφορετικό αριθμό ημερών, εφαρμόζεται ο συντελεστής Α: ημέρες περιόδου κατανάλωσης/30

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

8. Πακέτα KEN - Έκπτωση

i. Οικιακά Προϊόντα

- **KEN for Home Γ1-Έκπτωση 30% & KEN for Home Γ1N-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 12μηνιαίας Διάρκειας**

➤ Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης:

Γ1 <2000 kWh & >2000kWh: 30% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας

Γ1N <2000 kWh: 30% & 15% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας Ημέρας και Νύχτας αντίστοιχα

Γ1N >2000 kWh: 30% & 1% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας Ημέρας και Νύχτας αντίστοιχα

	Πάγιο (€/30 ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for HOME Γ1 - Έκπτωση 30% (0-2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0895	-	0,06265	-
KEN for HOME Γ1 – Έκπτωση 30% (> 2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0935	-	0,06545	-
KEN for HOME & NIGHT Γ1N – Έκπτωση 30% (0-2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0895	0,06610	0,06265	0,05619
KEN for HOME & NIGHT Γ1N – Έκπτωση 30% (> 2000 kWh/120 ημέρες)	3,90	0,0935	0,06610	0,06545	0,06544

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη του, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού, καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

ii. Επαγγελματικά Προϊόντα

- **KEN for Business 1 Γ21-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 12μηνης Διάρκειας**

- **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 30% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργειας

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 1 Γ21 - Έκπτωση 30%	5,4	0,095	0,0665

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

- **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού. καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

- **KEN for Business Γ22-Έκπτωση 23% - Συμβόλαιο 12μηνης Διάρκειας**

- **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Έκπτωση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης: 10%

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 2 Γ22 – Έκπτωση 23%	0	0,085	0,06545

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Μηδενική Χρέωση Ισχύος για τους πρώτους 12 μήνες!

Χρέωση Ισχύος ίση με 1.10 €/kW μετά τους πρώτους 12 μήνες.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού, καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

• **KEN for Business Γ23-Έκπτωση 30% - Συμβόλαιο 12μηνιαίας Διάρκειας**

➤ **Ανταγωνιστικές Χρεώσεις**

Γ23: 30% & 15% σε Μοναδιαία Τιμή Ενέργεια Ημέρας & Νύχτας αντίστοιχα

	Πάγιο (€/30ημέρες)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Ημέρας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)	Χρέωση Ενέργειας Νύχτας με Έκπτωση Συνέπειας (€/kWh)
KEN for BUSINESS 3 Γ23 – Έκπτωση 30%	5,4	0,104	0,0661	0,0728	005619

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 13%.

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου πριν τη λήξη τού, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα με τον Πίνακα στο τέλος του Κεφαλαίου 8.

➤ **Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι συντελεστές των σχετικών Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων είναι διαθέσιμοι στο αντίστοιχο εδάφιο του Βασικού Τιμοκαταλόγου.

iii. Έκπτωση Συνέπειας στο Πακέτο KEN – Έκπτωση

Εμπρόθεσμη Εξόφληση (Συνέπεια): Σε περίπτωση που ο πελάτης εξοφλεί εμπρόθεσμα το λογαριασμό του, στον επόμενο λογαριασμό παρέχεται έκπτωση επί των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων εξαιρουμένης τυχόν χρέωσης ή πίστωσης βάσει των υπολογιστικών παραμέτρων που περιγράφονται στην Ρήτρα Αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας. Συγκεκριμένα, στα πακέτα Γ1 & Γ21 παρέχεται έκπτωση εμπρόθεσμης εξόφλησης ίση με 30%, στα πακέτα Γ22 ίση με 23% και στα πακέτα Γ23 ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 15 % σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας. Στα πακέτα Γ1Ν στην κλίμακα χαμηλής κατανάλωσης (έως 2.000 kWh/120 ημέρες) προσφέρεται έκπτωση ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 15% σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας και στην κλίμακα υψηλής κατανάλωσης (>2.000 kWh/120ημέρες) ίση με 30% σε Πάγια Χρέωση και Χρέωση Ενέργειας Ημέρας και 1% σε Χρέωση Ενέργειας Νύχτας.

Ο Πελάτης δε λαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας για εμπρόθεσμη εξόφληση Τελικού Λογαριασμού, καθώς αυτός είναι ο τελευταίος που εκδίδεται από την KEN πριν τη Λύση της Σύμβασης Προμήθειας.

iv. Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης στο Πακέτο KEN – Έκπτωση

Σε περίπτωση διακοπής του Συμβολαίου του Πελάτη πριν τη λήξη του, θα υπάρξει χρηματική επιβάρυνση σύμφωνα

Μήνες Παραμονής στο Τιμολόγιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
KEN for HOME Γ1 - Έκπτωση 30% Ποσό Επιβάρυνσης (€)			90						70			
KEN for HOME Γ1 – Έκπτωση 30% Ποσό Επιβάρυνσης (€)			90						70			
KEN for BUSINESS 1 Γ21 - Έκπτωση 30% Ποσό Επιβάρυνσης (€)			100						60			
KEN for BUSINESS 2 Γ22 – Έκπτωση 23% Ποσό Επιβάρυνσης (€)			200						120			
KEN for BUSINESS 3 Γ23 – Έκπτωση 30% Ποσό Επιβάρυνσης (€)			150						100			

9. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες MyKEN

Ο πελάτης δύναται μέσω μίας απλής εγγραφής στην ηλεκτρονική υπηρεσία **MyKEN** (<https://www.k-en.gr/myken/login>) να έχει άμεση πρόσβαση σε μία σειρά λειτουργιών όπως:

- Ηλεκτρονική Ειδοποίηση κατά την έκδοση του νέου λογαριασμού
- Δυνατότητα Ενεργοποίησης μόνο ηλεκτρονικής αποστολής λογαριασμού
- Άμεση πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς του ηλεκτρονικά
- Σε μη τηλεμετρούμενες παροχές (Οικιακές, Μικρές & Μεσαίες Επαγγελματικές), παρέχεται η δυνατότητα καταχώρησης ένδειξης ώστε όλοι οι εκδιδόμενοι λογαριασμοί του να αντικατοπτρίζουν την πραγματική κατανάλωση κάθε πελάτη και να μη βασίζονται σε εκτιμήσεις.



10. Λογαριασμοί Κατανάλωσης – Τρόποι Πληρωμής

Ο Προμηθευτής εκδίδει Λογαριασμούς Κατανάλωσης:

- **Εκκαθαριστικούς** σύμφωνα με τα δεδομένα που κοινοποιούνται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

Η τιμολόγηση γίνεται βάσει των ποσοτήτων ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται από τον διαχειριστή του δικτύου διανομής (σε κιλοβατώρες-kWh) ανά χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών ή κατά οποιαδήποτε άλλη χρονική βάση, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»).

- **Έναντι** βάσει εκτιμώμενης Κατανάλωσης

Η κατανάλωση προκύπτει βάσει των εκτιμώμενων μηνιαίων καταναλώσεων. Οι εκτιμήσεις αυτές διαιρούνται με τις ημέρες του μήνα και εν συνεχεία η εκτιμώμενη κατανάλωση στο λογαριασμό προκύπτει πολλαπλασιάζοντας τις παραπάνω ανά ημέρα καταναλώσεις με το πλήθος ημερών του μήνα που περιλαμβάνονται στο διάστημα τιμολόγησης.

Για τις παροχές που ανήκουν στο Διασυνδεδεμένο Δίκτυο της χώρας, οι εκτιμήσεις κατανάλωσης υπολογίζονται και κοινοποιούνται σε μηνιαία βάση από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Για τις παροχές που ανήκουν στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά, οι εκτιμήσεις κατανάλωσης υπολογίζονται από τον ίδιο τον προμηθευτή βάσει αλγορίθμου που στηρίζεται κυρίως στην κατανάλωση του αντίστοιχου διαστήματος του παρελθόντος έτους αλλά και σε αυτήν που προκύπτει από την τελευταία καταμέτρηση.

Για τις παροχές όπου γίνεται διάκριση μεταξύ ημερήσιας και νυχτερινής κατανάλωσης η συνολικά εκτιμώμενη επιμερίζεται κατά 2/3 ως ημέρας και κατά 1/3 ως νύχτας.

Τρόποι Πληρωμής

Οι πελάτες μας μπορούν να εξοφλούν με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών KEN
- Διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ
- Πάγια Εντολή Τραπεζικού Λογαριασμού
- Μέσω του www.k-en.gr – **KEN Smart Pay** χωρίς χρέωση
- E-banking & Phone Banking
- Πιστωτική Κάρτα
- ΕΛΤΑ

- Δίκτυο Αντιπροσώπων Viva (Viva Spot, 700 σημεία εξόφλησης πανελλαδικά)
<https://www.vivapayments.com/el-gr/network>

11. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Επίλυσης Διαφορών

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι απλά στη διαχείριση τους επιλύονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προφορικά.

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι περισσότερο περίπλοκα απαντώνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εγγράφως. Η πρώτη απάντηση επί των υποβληθέντων αιτημάτων/ παραπόνων δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους και θα είναι επαρκώς αιτιολογημένη με σχετική απαρίθμηση των ενεργειών στις οποίες θα προβεί η KEN A.E. για την ικανοποίηση τους.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της KEN A.E. και υποβάλλει εκ νέου το αίτημα/ παράπονο του η KEN A.E. επανεξετάζει το αίτημα / παράπονο και η απάντηση της δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών. Εάν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της KEN A.E. θα ενημερώνεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών:

(α) για το δικαίωμα του να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

(β) για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι της KEN A.E.

Εάν προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας η KEN A.E. θα προσδιορίζει τον χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής.

Στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/ παραπόνου, η KEN A.E. θα ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη καθορίζοντας την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της.

Στην περίπτωση που το αίτημα/ παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις η KEN A.E. θα αναβάλλει την είσπραξη των τυχόν αμφισβητούμενων ποσών και θα ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Ο Πελάτης σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της KEN A.E. δύναται να προσφύγει σε αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας – Πειραιώς 132, 11854 Αθήνα, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή – Πλατεία Κάνιγγος, 10180 Αθήνα,
- Συνήγορος του Καταναλωτή – Λ. Αλεξάνδρας αρ. 144, 11471 Αθήνα.

12. Αλλαγή Προμηθευτή

Σύμφωνα με το άρθρο 42 του ΚΠΗΕ σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί αλλαγή προμηθευτή θα πρέπει προηγουμένως να καταγγείλει εγγράφως τη σύμβαση προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη.

Ο Προμηθευτής υποβάλλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο χειριστή εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα, σε περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ανωτέρω ενέργειες αποκλειστικά μετά την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας υπαναχώρησης του πελάτη, ήτοι δεκατέσσερις (14) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής από τον προηγούμενο προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης σύμβασης.

13. Εξυπηρέτηση Πελατών

Σε περίπτωση που θέλετε να ενημερωθείτε σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας μας, θέλετε πληροφορίες για το λογαριασμό σας ή επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για οποιοδήποτε λόγο, μπορείτε να καλέσετε στα τηλέφωνα 2810-383233, 18185, να στείλετε fax στο 2810-22920 ή email στο info@k-en.gr.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών βρίσκεται στη διάθεσή σας καθημερινά 08:00-23:00 και Σαββατοκύριακο 09:00-17:00.