

# Zēniθ

Κορυφαία ενέργεια.

## Διαδικασία Διαχείρισης Πελατών με Οφειλές

Πιστοληπτική Πολιτική

Sales Channels

V.4 | 09/03/2023





## Αλλαγή Προμηθευτή

Ίδιο ΑΦΜ				Διαφορετικό ΑΦΜ
Βασικός Προμηθευτής (ΔΕΗ)		Εναλλακτικοί Προμηθευτές		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Νέος Ενοικιαστής:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> <li>▪ <b>Νέος Ιδιοκτήτης:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> </ul>
Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Μη Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Μη Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτό "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό" <b>&lt;= 250€</b></li> <li>▪ Ο λογαριασμός είναι αποδεκτός έως την ημερομηνία λήξης του. Μετά την λήξη του, απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτός λογαριασμός έκδοσης <b>&lt;= 75 ημερών</b> χωρίς "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό"</li> <li>▪ Εάν στον παλαιότερο λογαριασμό εμφανίζεται "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό", απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτό "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό" <b>&lt;= 250€</b></li> <li>▪ Ο λογαριασμός είναι αποδεκτός έως την ημερομηνία λήξης του. Μετά την λήξη του, απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτός λογαριασμός έκδοσης <b>&lt;= 45 ημερών</b> χωρίς "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό"</li> <li>▪ Εάν εμφανίζεται "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό" απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	
Πελάτης με Ενεργό Διακανονισμό				<b>Νέα Σύνδεση Επανασύνδεση Μεταβίβαση</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτό υπολειπόμενο ποσό διακανονισμένης οφειλής, εφόσον ο διακανονισμός τηρείται, <b>&lt;= 1.200€</b></li> <li>▪ ΚΟΤ Πελάτης: Αποδεκτό υπολειπόμενο ποσό διακανονισμένης οφειλής, εφόσον ο διακανονισμός τηρείται <b>&lt;= 600€</b></li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Νέος Ενοικιαστής:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> <li>▪ <b>Νέος Ιδιοκτήτης:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> </ul>
* Απαραίτητη ενημέρωση του πελάτη για εκ νέου διακανονισμό των οφειλών του στον προηγούμενο προμηθευτή.				

Για υφιστάμενο πελάτη ρεύματος ή/και φυσικού αερίου, ο οποίος ενδιαφέρεται για σύναψη συμβολαίου ρεύματος και εμφανίζει ληξιπρόθεσμες οφειλές στους λογαριασμούς της Zeniθ, η αίτηση θα δρομολογείται εφόσον η ληξιπρόθεσμη οφειλή για κάθε παροχή είναι **<= 400€** για οικιακές & **<= 600€** για εμπορικές παροχές.



## Αλλαγή Προμηθευτή

Ίδιο ΑΦΜ				Διαφορετικό ΑΦΜ
Βασικός Προμηθευτής (ΔΕΗ)		Εναλλακτικοί Προμηθευτές		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Νέος Ενοικιαστής:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> <li>▪ <b>Νέος Ιδιοκτήτης:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> </ul>
Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Μη Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	Μη Διαθέσιμος Τελευταίος Λογαριασμός	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτό "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό" <b>&lt;= της τρέχουσας οφειλής</b></li> <li>▪ Ο λογαριασμός είναι αποδεκτός έως την ημερομηνία λήξης του. Μετά την λήξη του, απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Γ21/Γ23:</b> Αποδεκτός λογαριασμός έκδοσης <b>&lt;= 75 ημερών</b> χωρίς "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό"</li> <li>▪ <b>Γ22:</b> Αποδεκτός λογαριασμός έκδοσης <b>&lt;= 45 ημερών</b> χωρίς "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό"</li> <li>▪ Εάν στον παλαιότερο λογαριασμό εμφανίζεται "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό", απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεκτό "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό" <b>&lt;= της τρέχουσας οφειλής</b></li> <li>▪ Ο λογαριασμός είναι αποδεκτός έως την ημερομηνία λήξης του. Μετά την λήξη του, απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Γ21/Γ22/Γ23:</b> Αποδεκτός λογαριασμός έκδοσης <b>&lt;= 45 ημερών</b> χωρίς "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό"</li> <li>▪ Εάν στον παλαιότερο λογαριασμό εμφανίζεται "Προηγούμενο Ανεξόφλητο Ποσό", απαιτείται απόδειξη εξόφλησης του "Προηγούμενου Ανεξόφλητου Ποσού"</li> </ul>	
Πελάτης με Ενεργό Διακανονισμό				<p style="text-align: center;"><b>Νέα Σύνδεση Επανασύνδεση Μεταβίβαση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Νέος Ενοικιαστής:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> <li>▪ <b>Νέος Ιδιοκτήτης:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Γ21:</b> Αποδεκτό υπολειπόμενο ποσό διακανονισμένης οφειλής, εφόσον ο διακανονισμός τηρείται, <b>&lt;= 1.200€</b></li> <li>▪ <b>Γ22/Γ23:</b> Αποδεκτό υπολειπόμενο ποσό διακανονισμένης οφειλής, εφόσον ο διακανονισμός τηρείται, <b>&lt;= 2.500€</b></li> </ul> <p>* Όλες οι εμπορικές παροχές ελέγχονται στον Τειρεσία και εφόσον προκύψουν επιβαρυντικά στοιχεία αξιολογούνται κατά περίπτωση.</p> <p>* Απαραίτητη ενημέρωση του πελάτη για εκ νέου διακανονισμό των οφειλών του στον προηγούμενο προμηθευτή.</p>				

Για υφιστάμενο πελάτη ρεύματος ή/και φυσικού αερίου, ο οποίος ενδιαφέρεται για σύναψη συμβολαίου ρεύματος και εμφανίζει ληξιπρόθεσμες οφειλές στους λογαριασμούς της Zeniθ, η αίτηση θα δρομολογείται εφόσον η ληξιπρόθεσμη οφειλή για κάθε παροχή είναι **<= 400€** για οικιακές & **<= 600€** για εμπορικές παροχές.



## Πελάτες σε Καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας

### Προϋπόθεση:

- Απαιτείται ο τελικός λογαριασμός που έθεσε τον πελάτη σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας.  
ή
- Έγγραφο του προμηθευτή, που έθεσε τον πελάτη σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας, μέσω του οποίου πιστοποιείται η τρέχουσα οφειλή.

### Εφόσον:

- το ποσό, που έθεσε τον πελάτη σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας, είναι  $\leq 600\text{€}$
- είναι ρυθμισμένο και ο διακανονισμός τηρείται
- δεν υπάρχει ληξιπρόθεσμη οφειλή στον τρέχον προμηθευτή

### Δρομολογείται η σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας

Για λοιπές περιπτώσεις πελατών, ενταγμένων στο καθεστώς της καθολικής υπηρεσίας, οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην παραπάνω περίπτωση, απαιτείται η αποστολή e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [partnerssubmission@zenith.gr](mailto:partnerssubmission@zenith.gr), για την αξιολόγηση του αιτήματος.

Παρακαλούμε στο email να επισυνάπτετε:

- τις 2 σελίδες του τελευταίου λογαριασμού του πελάτη
- τυχόν διακανονισμό με τον προηγούμενο προμηθευτή
- Αριθμό παροχής
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- ΑΦΜ



## Αλλαγή Προμηθευτή

Ίδιο ΑΦΜ	Διαφορετικό ΑΦΜ
<p>Βάσει του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου η αίτηση δρομολογείται προς εκπροσώπηση:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Εάν ο πελάτης δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές στον προηγούμενο προμηθευτή. ή</li><li>▪ Οι ληξιπρόθεσμες οφειλές στον προηγούμενο προμηθευτή, είναι ρυθμισμένες και ο διακανονισμός τηρείται.</li></ul> <p>* Απαραίτητη ενημέρωση του πελάτη για εκ νέου διακανονισμό των οφειλών του στον προηγούμενο προμηθευτή.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Νέος Ενοικιαστής:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li><li>▪ <b>Νέος Ιδιοκτήτης:</b> Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης</li></ul>

### Νέα Σύνδεση Επανασύνδεση Μεταβίβαση

- **Νέος Ενοικιαστής:**  
Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης
- **Νέος Ιδιοκτήτης:**  
Δρομολογείται αίτημα εκπροσώπησης

Για υφιστάμενο πελάτη ρεύματος ή/και φυσικού αερίου, ο οποίος ενδιαφέρεται για σύναψη συμβολαίου Φυσικού Αερίου και εμφανίζει ληξιπρόθεσμες οφειλές στους λογαριασμούς της Zeniθ, η αίτηση θα δρομολογείται εφόσον η ληξιπρόθεσμη οφειλή για κάθε παροχή είναι  $\leq 400\text{€}$  για οικιακές &  $\leq 600\text{€}$  για εμπορικές παροχές.

## Πρώην ή Υφιστάμενοι Πελάτες ZeniΘ

### 1. Πελάτης με οφειλές, ο οποίος δεν εκπροσωπείται πλέον από τη ZeniΘ:

Απαιτείται εξόφληση ή διακανονισμός, με την προσκόμιση του αποδεικτικού πληρωμής της 1<sup>ης</sup> δόσης, για τη σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας.

Παρέχεται η δυνατότητα μεταφοράς των οφειλών στη νέα παροχή, προσκομίζοντας υπεύθυνη δήλωση ανάληψης/συναίνεσης χρέους (επικυρωμένη εάν πρόκειται για διαφορετικό ΑΦΜ).

### 2. Πελάτης για τον οποίο έχει γίνει αγωγή ή/και έχει εκδοθεί διαταγή πληρωμής:

Δεν είναι αποδεκτή η σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας.

### 3. Πελάτης για τον οποίο έχει υποβληθεί αίτημα μονομερούς παύσης εκπροσώπησης, λόγω οφειλών, από τη ZeniΘ:

Δεν είναι αποδεκτή η σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας.



## ZeniΘ Sales Channels



[www.zenith.gr](http://www.zenith.gr)