



Νέα Πολιτική Εγγυήσεων Φυσικού Αερίου & Ηλεκτρικής Ενέργειας



Από την **Τετάρτη 15.04.2020** τίθεται σε ισχύ η **Νέα Πολιτική Εγγυήσεων** Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας

Στην Ηλεκτρική ενέργεια οι εγγυήσεις προσδιορίζονται πλέον από τυχόν ανεξόφλητες οφειλές ή διακανονισμούς που μπορεί να έχει ένας πελάτης στον προηγούμενο προμηθευτή (και το ύψος αυτών) καθώς και από την Συμφωνημένη Ισχύ για τους Γ22-Γ23.

Στο Φυσικό Αέριο πλέον υπάρχει ενιαία πολιτική εγγυήσεων σε Βόρειο και Νότιο τομέα, ανεξαρτητοποιείται η εγγύηση από το φορτίο και στις περιπτώσεις Κεντρικών Θερμάνσεων και Επαγγελματιών επηρεάζονται από την δυναμικότητα του μετρητή.

Τα **ποσά** των Εγγυήσεων θα υπολογίζονται **αυτόματα από το σύστημα** ενώ όπου βγαίνουν εκτός πλαισίου πολιτικής εγγυήσεων θα εμφανίζονται σχετικά μηνύματα



Εγγυήσεις Ηλεκτρικού Ρεύματος

Εγγύηση - Ηλεκτρικό Ρεύμα Οικιακό (Γ1 / Γ1N) για νέες συμβάσεις

Νέοι Οικιακοί Πελάτες

Οφειλές	Ποσό Εγγύησης
Χωρίς Οφειλές	50€
Με Οφειλές έως 200€	65€
Με διακανονισμό έως 500€	65€

Υφιστάμενοι Πελάτες Φ.Α. Ε.Ε.Ε

Οφειλές	Ποσό Εγγύησης
Χωρίς Οφειλές στην εταιρεία μας	30€
Με Οφειλές στην εταιρεία μας	45€

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Αποδοχή Πελατών Γ1/Γ1N με **Ληξιπρόθεσμες** Οφειλές & Εγγύηση

Ληξιπρόθεσμες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
200,01€ - 500€	100€	
500,01€ - 1.000€	20% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	
1.000,01€ - 3.000€	20% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	
3.000,01€ και άνω	20% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Αποδοχή Πελατών Γ1/Γ1N με Διακανονισμένες Οφειλές & Εγγύηση

Διακανονισμένες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
500,01€ - 1.000€	150€	
1.000,01€ - 3.000€	20%* της διακανονισμένης οφειλής	
3.000,01€ και άνω	20% * της διακανονισμένης οφειλής	

**Του εναπομείναντος διακανονισμένου ποσού προσκομίζοντας αποδεικτικό*

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Εγγύηση - Ηλεκτρικό Ρεύμα Επαγγελματικό Γ21 για νέες συμβάσεις

Πελάτες Γ21

Πελάτες	Ποσό Εγγύησης
Επαγγελματίες Γ21 χωρίς οφειλές	100€
Επαγγελματίες Γ21 με Ληξιπρόθεσμες οφειλές έως 500€	130€
Επαγγελματίες Γ21 με διακανονισμένες οφειλές έως 1.250€	130€

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Αποδοχή Πελατών Γ21 με Ληξιπρόθεσμες Οφειλές & Εγγύηση

Ληξιπρόθεσμες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
500,01€ - 1.000€	250€	
1.000,01€ - 4.000€	30% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	
4.000,01€ και άνω	30% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.

Αποδοχή Πελατών Γ21 με Διακανονισμένες Οφειλές & Εγγύηση

Διακανονισμένες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
1.250,01€ - 2.000€	450€	
2.000,01€ - 4.000€	30% * της διακανονισμένης οφειλής	
4.000,01€ και άνω	30% * της διακανονισμένης οφειλής	

*** Του εναπομείναντος διακανονισμένου ποσού προσκομίζοντας αποδεικτικό**

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Εγγύηση - Ηλεκτρικό Ρεύμα Επαγγελματικό Γ22 για νέες συμβάσεις

Πελάτες χωρίς οφειλές

Ισχύς	Ποσό Εγγύησης
35 kVA	550€
55 kVA	700€
85 kVA	1.200€
135 kVA	2.000€
250 kVA	3.000€

Πελάτες με οφειλές

Ισχύς	Με ληξιπρόθεσμες οφειλές	Με διακανονισμένες οφειλές	Τελικό Ποσό Εγγύησης
35 kVA	έως 900€	έως 2.250€	780€
55 kVA	έως 1.050€	έως 2.625€	910€
85 kVA	έως 1.600€	έως 4.000€	1.560€
135 kVA	έως 3.000€	έως 7.500€	2.600€
250 kVA	έως 4.500€	έως 11.250€	3.900€

Οτιδήποτε εκτός του ανωτέρου πλαισίου απαιτείται έγκριση

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Εγγύηση - Ηλεκτρικό Ρεύμα Επαγγελματικό Γ23

Πελάτες χωρίς οφειλές

Ισχύς	Ποσό Εγγύησης
25 kVA	200€
35 kVA	550€
55 kVA	700€
85 kVA	1.200€
135 kVA	2.000€
250 kVA	3.000€

Πελάτες με οφειλές

Ισχύς	Με ληξιπρόθεσμες οφειλές	Με διακανονισμένες οφειλές	Τελικό Ποσό Εγγύησης
25 kVA	έως 500€	έως 1250€	230€
35 kVA	έως 900€	έως 2.250€	780€
55 kVA	έως 1.050€	έως 2.625€	910€
85 kVA	έως 1.600€	έως 4.000€	1.560€
135 kVA	έως 3.000€	έως 7.500€	2.600€
250 kVA	έως 4.500€	έως 11.250€	3.900€

Οτιδήποτε εκτός του ανωτέρου πλαισίου απαιτείται έγκριση

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Αποδοχή Πελατών Γ23 έως 25 kVA με Ληξιπρόθεσμες Οφειλές & Εγγύηση

Ληξιπρόθεσμες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
500,01€ - 1.000€	250€	
1.000,01€ - 4.000€	30% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	
4.000,01€ και άνω	30% της ληξιπρόθεσμης οφειλής	

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Αποδοχή Πελατών Γ23 έως 25 kVA με Διακανονισμένες Οφειλές & Εγγύηση

Διακανονισμένες Οφειλές	Ποσό Εγγύησης	Για οποιαδήποτε διαφοροποίηση της εγγύησης απαιτείται έγκριση
1.250,01€ - 2.000€	450€	
2.000,01€ - 4.000€	30% * της διακανονισμένης οφειλής	
4.000,01€ και άνω	30% * της διακανονισμένης οφειλής	

** Του εναπομείναντος διακανονισμένου ποσού προσκομίζοντας αποδεικτικό*

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.

Ληξιπρόθεσμο Ποσό...

...οτιδήποτε αναγράφεται ως προηγούμενο υπόλοιπο στο λογ/σμό του πελάτη, ανεξάρτητα εάν το ποσό αυτό έχει αποπληρωθεί.

Ο πελάτης τότε θεωρείται ληξιπρόθεσμος και παίρνει την **αυξημένη** εγγύηση.

Ένας λογαριασμός που **δεν** έχει παρέλθει η ημερομηνία εξόφλησής του και δεν αναγράφεται το προηγούμενο υπόλοιπο θεωρείται ληξιπρόθεσμο:

- **Δ.Ε.Η. (Γ1\Γ1Ν\Γ21)** μετά από **75 ημέρες**
- **Δ.Ε.Η. (Γ22/Γ23) και** μετά από **45 ημέρες**
Ιδιωτών Προμηθευτών

από την ημερομηνία έκδοσης του τελευταίου λογαριασμού.

Εάν έχουν παρέλθει οι 75 ή 45 μέρες αντίστοιχα ζητείται ο επόμενος λογαριασμός ή θεωρείται ο προηγούμενος ληξιπρόθεσμος.

Η ημερομηνία που μετράμε τις ημέρες είναι:

- της αρχικής καταχώρηση στο σύστημα ή
- η ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ή
- οποιαδήποτε είναι **παλαιότερη**.*

Σε περίπτωση που ισχυρίζεται ότι είναι εμπρόθεσμος θα εξετάζεται περαιτέρω.

*Σε περίπτωση που η αίτηση γίνεται χειρόγραφη και άρα η ημερομηνία υπογραφής προηγείται από του συστήματος

Διευκρινίσεις για τις εγγυήσεις της Ηλεκτρικής Ενέργειας (1/2)

1

Πελάτες που προμηθεύονται φυσικό αέριο από την εταιρεία μας είτε χρωστάνε είτε δε χρωστάνε, αλλά έχουν οφειλές στον προηγούμενο προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας, εντάσσονται στην κατηγορία Νέοι Πελάτες και λαμβάνουν εγγύηση ανάλογα με το ύψος της οφειλής τους.

2

Αν κάποιος πελάτης - ιδιώτης βρίσκεται σε υφιστάμενη Κεντρική Θέρμανση φυσικού αερίου, οπότε δεν έχουμε απευθείας σύμβαση μαζί του, θεωρείται Νέος Πελάτης στο ρεύμα.

3

Νέος πελάτης εξακολουθεί να θεωρείται κάποιος εφόσον δεν έχει γίνει έναρξη εκπροσώπησης σε ήδη καταχωρημένο συμβόλαιο.

4

Προσοχή στην αρχική ενημέρωση του πελάτη, ώστε να εξοφλούν τυχόν ανεξόφλητους λογαριασμούς τους στο ΦΑ, ώστε να μην επιβαρυνθούν επιπλέον εγγύηση.



Διευκρινίσεις για τις εγγυήσεις της Ηλεκτρικής Ενέργειας (2/2)

5

Καθολική Υπηρεσία: Πελάτες που βρίσκονται σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας δε θα γίνονται δεκτοί, παρά μόνο με την πλήρη εξόφληση των οφειλών στον προηγούμενο πάροχο. Εφόσον έχει διακανονισμό υπόκειται στις περιπτώσεις του Διακανονισμού.

6

Νόμος Κατσέλη: Ενδιαφερόμενοι πελάτες που έχουν προχωρήσει σε ρύθμιση οφειλών (ν. Κατσέλη) και εφόσον η συγκεκριμένη πληροφορία είναι αναγνωρίσιμη, **δε** θα γίνονται αποδεκτοί.

7

Πελάτες με Διακανονισμό και Ληξιπρόθεσμες Οφειλές: Εφόσον ο πελάτης έχει και διακανονισμό και ληξιπρόθεσμο λογαριασμό, η εγγύηση θα υπολογίζεται στο μεγαλύτερο εκ των δύο ποσά.

8

Προσοχή! Το σύστημα αντιμετωπίζει κάθε αίτηση που καταχωρείται σαν Νέο πελάτη ως προς το ποσό της εγγύησης. Άρα οι υφιστάμενοι πελάτες φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικού ρεύματος (που δεν έχουν κάποια άλλη οφειλή) δικαιούνται μικρότερη εγγύηση και θα πρέπει να πραγματοποιείται αλλαγή μέσω του Warranty task που αναλύεται πιο κάτω.



Εγγυήσεις Φυσικού Αερίου

Εγγυήσεις Φυσικού Αερίου ανά Κατηγορία Πελατών

Οικιακοί Πελάτες

Πελάτες	Ποσό Εγγύησης
Οικιακό χωρίς θέρμανση	45€
Οικιακό με θέρμανση	85€

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.



Εγγυήσεις Φυσικού Αερίου ανά Κατηγορία Μετρητή

Οικιακό Κεντρική Θέρμανση

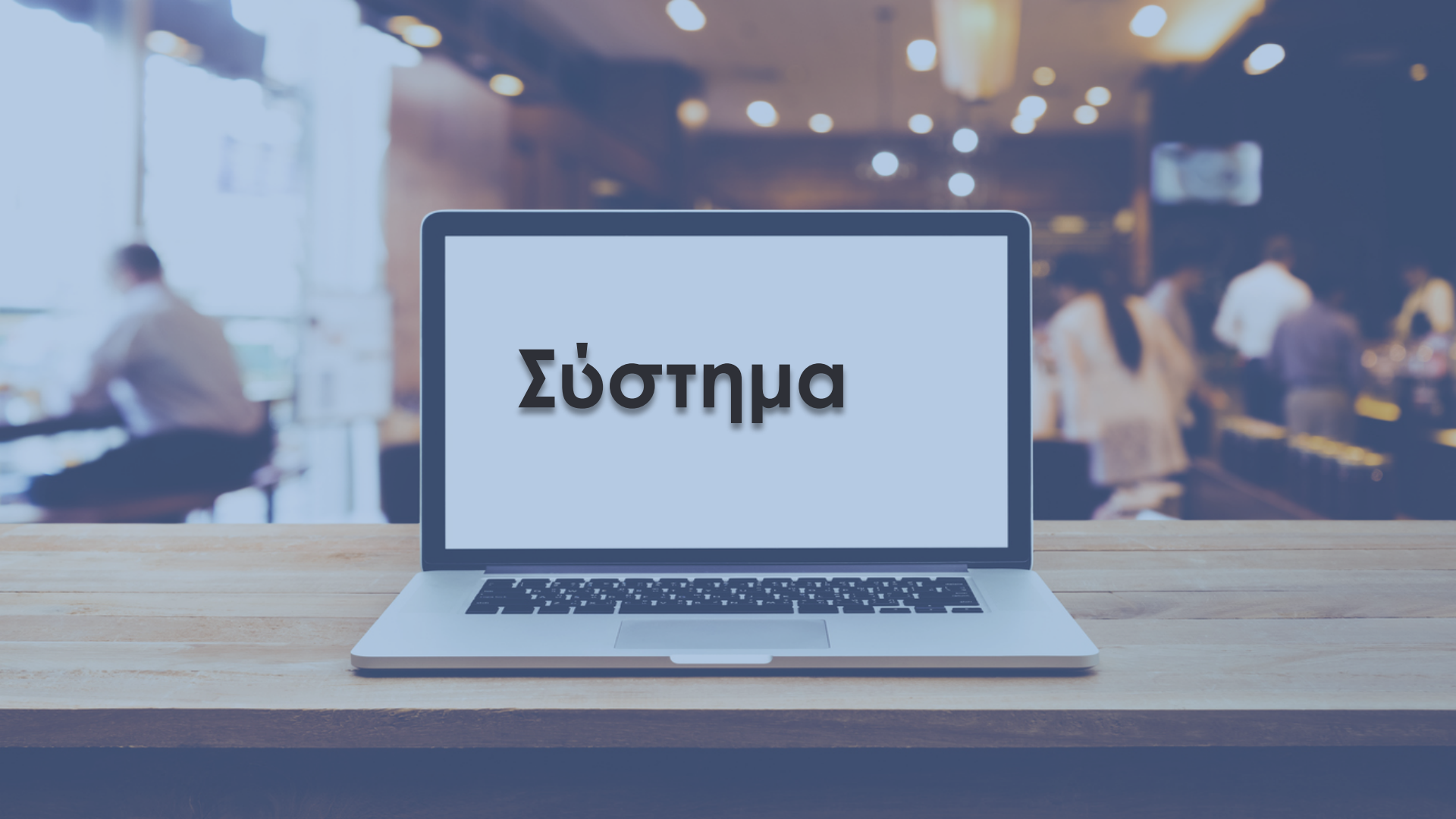
Μετρητής	Ποσό Εγγύησης
G4	100€
G6	100€
G10	200€
G16	200€
G25	200€
G40	450€
G65	450€

Επαγγελματικό

Μετρητής	Ποσό Εγγύησης
G4	100€
G6	150€
G10	300€
G16	450€
G25	700€
G40	1.100€
G65	1.800€

Προσοχή!!!

Σε περίπτωση πάγιας εντολής, ο πελάτης δεν θα χρεωθεί εγγύηση. Στο συμβόλαιο του καθώς και στην 1^η σελίδα του λογαριασμού κατανάλωσης, θα εμφανίζεται το ποσό της ονομαστικής αξίας.

A silver laptop is open on a light-colored wooden table. The laptop screen is white and displays the Greek word 'Σύστημα' (System) in a bold, black, sans-serif font. The background is a blurred interior of a cafe or office, with warm lighting and several people working or sitting at tables.

Σύστημα



Φυσικό Αέριο

- Νέα Πεδία Portal
- Ενδεικτικά παραδείγματα καταχωρήσεων Portal

Portal – Νέο πεδίο & Σενάριο 1

Παράδειγμα:

Πελάτης Αυτονομία χωρίς θέρμανση με μετρητή G2,5, εμφανίζει την εγγύηση 45€ που του αντιστοιχεί βάσει της κατηγορίας του.

ΤΥΠΟΣ ΜΕΤΡΗΤΗ *

G2.5

ΧΡΗΣΗ *

Residential w/o heating ▼

ΕΠΙΘΥΜΩ ΝΑ ΕΧΩ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ AB Plus

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ *

Αέριο Οικιακό Κουζίνα ▼

ΕΓΓΥΗΣΗ *

45

ΕΠΟΜΕΝΟ

Portal – Σενάριο 2

Παράδειγμα:

Πελάτης Κεντρική Θέρμανση με μετρητή G16, εμφανίζει την εγγύηση 200€ που του αντιστοιχεί, βάσει της κατηγορίας του και του μετρητή του.

ΤΥΠΟΣ ΜΕΤΡΗΤΗ *

G16

ΧΡΗΣΗ *

Residential Central Heating

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ *

Αέριο Οικιακό Πλήρες

☐ ΕΠΙΘΥΜΩ ΝΑ ΕΧΩ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ AB Plus

ΕΓΓΥΗΣΗ *

200

ΕΠΟΜΕΝΟ



Ηλεκτρική Ενέργεια

- Νέα Πεδία Portal
- Ενδεικτικά παραδείγματα καταχωρήσεων Portal

Portal – Αίτηση Νέα Πεδία

Εφόσον κάποιος επιλέξει Προηγούμενες Οφειλές Ναι, εμφανίζονται τα δύο νέα πεδία.

- **ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ:** Όπου θα καταχωρείται το Ληξιπρόθεσμο ποσό οφειλών από προηγούμενο προμηθευτή εφόσον υπάρχει
- **ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ:** Όπου θα καταχωρείται το εναπομείναν ποσό του Διακανονισμού από προηγούμενο προμηθευτή εφόσον υπάρχει (με τα σχετικά αποδεικτικά)
- **ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ:** Με drop down list Yes/No, αν προσκομίζει ή όχι αποδεικτικό πληρωμής για το εναπομείναν ποσό του διακανονισμού ή το ληξιπρόθεσμο ποσό

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ *	ΙΔΙΟΤΗΤΑ *
ΝΑΙ	
ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ	ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ
0	0
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑ ΕΚ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΟΣΩΝ	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑ ΕΚ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΟΣΩΝ
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ	
ΟΧΙ	

Portal – Σενάριο 1

Παράδειγμα:

Πελάτης Γ1N με Ποσό Διακανονισμού (εναπομείναν ποσό) 1.800€, υπολογίζεται η εγγύηση των 360€.

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ *

ΝΑΙ

ΙΔΙΟΤΗΤΑ *

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ

0

ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ

1800

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

ΟΧΙ

ΕΓΓΥΗΣΗ *

360

ΕΠΟΜΕΝΟ

Portal – Σενάριο 2

Παράδειγμα:

Πελάτης Γ1 με Ληξιπρόθεσμο Ποσό οφειλών 3.500€, υπολογίζεται το 20% του 3.500€ δηλ 700€ εγγύηση.

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ *

ΝΑΙ

ΙΔΙΟΤΗΤΑ *

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ

3500

ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ

0

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

ΟΧΙ

ΕΓΓΥΗΣΗ *

700

ΕΠΟΜΕΝΟ

Portal – Σενάριο 3

Παράδειγμα:

Πελάτης Γ22 με Ληξιπρόθεσμο Ποσό 5.000€ δλδ εκτός ορίων πολιτικής εγγυήσεων, όπου απαιτείται να δοθεί έγκριση με τη διαδικασία Credit Score όπως περιγράφεται πιο πάνω

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ *

ΝΑΙ

ΙΔΙΟΤΗΤΑ *

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ

5000

ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ

0

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

ΟΧΙ

ΕΓΓΥΗΣΗ *

ΘΑ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

ΕΠΟΜΕΝΟ

Portal – Σενάριο 4

Παράδειγμα:
Πελάτης Γ23 με Ληξιπρόθεσμο ποσό οφειλών 700€ & παράλληλα Ποσό Διακανονισμού (εναπομείναν ποσό) 1.900€. Εδώ, υπολογίζεται το μεγαλύτερο εκ των δύο ποσά δλδ 450€ εγγύηση.

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΠΟΣΟ

700

ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΕΝΟ ΠΟΣΟ

1900

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ

ΟΧΙ

ΕΓΓΥΗΣΗ *

450

ΕΠΟΜΕΝΟ



Thank
you