

Αθήνα, 02/04/2012

Προς: Πίνακας Αποδεκτών

Θέμα: Υποβολή Ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων και Στοιχείων δραστηριότητας προμήθειας και εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας

Κωδικός : O-50697

Σελίδες : 6

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την εν γένει παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας (άρθρο 22 του ν. 4001/2011), αλλά και ειδικότερα για την παρακολούθηση της άσκησης των δραστηριοτήτων και της τήρησης των υποχρεώσεων των κατόχων αδειών στον τομέα της ενέργειας (άρθρο 13 του ν. 4001/2011), καλεί τους κατόχους Αδειών Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας όπως υποβάλουν τα παρακάτω στοιχεία¹ που σχετίζονται με τη δραστηριότητά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την επομένη της λήψης της παρούσας επιστολής:

1. Ετήσιες οικονομικές καταστάσεις χρήσης 2010 και 2011², με τις αντίστοιχες εκθέσεις ορκωτών ελεγκτών και τα σχετικά πιστοποιητικά ελέγχου (στην περίπτωση που υπάρχει σχετική υποχρέωση βάσει του κ.ν.2190/1920). Οι οικονομικές καταστάσεις θα πρέπει να απεικονίζουν διακριτά τους ετήσιους λογαριασμούς για τη δραστηριότητα Προμήθειας (λιανική πώληση σε τελικούς καταναλωτές) και τη δραστηριότητα Εμπορίας (trading), καθώς και για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας.
2. Μηνιαία απολογιστικά στοιχεία για το 2010 και το 2011, για τον όγκο των πωλήσεων ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh και την αξία αυτών (σε €), και διακριτή αναγραφή κάθε επιμέρους χρέωσης του ανταγωνιστικού και του ρυθμιζόμενου σκέλους, ανά κατηγορία Πελατών, και κατ' ελάχιστον κατανεμημένα στις παρακάτω κατηγορίες (η περαιτέρω κατηγοριοποίηση θα είναι αντίστοιχη των κατηγοριών όπως διακρίνονται στους τιμοκαταλόγους των Προμηθευτών):
 - Μέση Τάση (MT) / επαγγελματική χρήση
 - Χαμηλή Τάση (XT) / επαγγελματική χρήση
 - Οικιακή χρήση

¹ Τα αριθμητικά στοιχεία και σε ηλεκτρονική μορφή.

² Για το 2011, οι οικονομικές καταστάσεις των ανωνύμων εταιρειών αποστέλλονται μετά τη δημοσίευσή τους.

Το απολογιστικά αυτά στοιχεία πωλήσεων για κάθε μήνα θα πρέπει να αφορούν το σύνολο των τιμολογίων που εκδόθηκαν στην επωνυμία κάθε Προμηθευτή από το ΔΕΣΜΗΕ και διακριτά τις συνολικές τιμολογήσεις για την αγορά ενέργειας από τον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό, τους λογαριασμούς προσαυξήσεων, τη Χρέωση Χρήσης Συστήματος (ΧΧΣ), τη Χρέωση Χρήσης Δικτύου (ΧΧΔ), τη χρέωση για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ) και το Ειδικό Τέλος ΑΠΕ.

3. Στοιχεία για το 2010 και 2011, κατά προτίμηση με μηνιαία ή τριμηνιαία ανάλυση, σχετικά με την άσκηση της δραστηριότητας της Προμήθειας, και ειδικότερα:
 - α. Συνολικός αριθμός πελατών ανά κατηγορία (συμπεριλαμβανομένων των κατηγοριών των Ευάλωτων Πελατών, σύμφωνα με το άρθρο 52 του ν. 4001/2011).
 - β. Αριθμός νέων Πελατών ανά κατηγορία (διακριτά για Πελάτες που προέρχονται από άλλο προμηθευτή ή από νέες συνδέσεις).
 - γ. Αριθμός πελατών που ανανεώνουν τη σύμβασή τους ανά κατηγορία.
 - δ. Συνολικές πωλήσεις σε Πελάτες ανά κατηγορία (ενέργεια-MWh-και αξία (€), με διακριτή ανάλυση ανταγωνιστικών και ρυθμιζόμενων χρεώσεων).
 - ε. Πωλήσεις σε νέους πελάτες ανά κατηγορία, με διάκριση Πελατών που προέρχονται από άλλο προμηθευτή και Πελατών από νέες συνδέσεις, (ενέργεια-MWh-και αξία (€), με διακριτή ανάλυση ανταγωνιστικών και ρυθμιζόμενων χρεώσεων).
 - στ. Πωλήσεις σε Πελάτες που ανανεώνουν τη σύμβασή τους ανά κατηγορία (ενέργεια-MWh-και αξία (€), με διακριτή ανάλυση ανταγωνιστικών και ρυθμιζόμενων χρεώσεων).
 - ζ. Αριθμός συνολικών αιτήσεων για προσφορά προμήθειας ανά κατηγορία Πελατών, αριθμός αιτήσεων που κατέληξαν στη σύναψη σύμβασης, αριθμός αιτήσεων που απορρίφθηκαν, καθώς και η σχετική αιτιολόγηση.
 - η. Καταγραφή των περιπτώσεων που υπήρξε αδυναμία ολοκλήρωσης της αλλαγής προμηθευτή και αιτία.
 - θ. Αναφορά σε καθυστερήσεις στη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή, στην οποία θα αναφέρεται το πλήθος των καθυστερημένων αλλαγών (πέραν των τριών (3) εβδομάδων, όπως ορίζεται στο άρθρο 51 του ν. 4001/2011).
 - ι. Καταγραφή του πλήθους των παραπόνων Πελατών, τα οποία έχουν υποβληθεί με οποιονδήποτε τρόπο (επιστολή, e-mail, τηλεφώνημα), ανά κατηγορία παραπόνων, κατηγορία Πελατών και τρόπο υποβολής. Επισυνάπτεται ενδεικτικός πίνακας κατηγοριών ερωτημάτων και παραπόνων και τυχόν διευθέτησή τους.
 - ια. Αριθμός εντολών παύσης εκπροσώπησης/αποσύνδεσης παροχής και αριθμός αποσυνδέσεων που τελικά πραγματοποιήθηκαν, με ειδική αναφορά στην αιτία αποσύνδεσης (π.χ. αποχώρηση από εγκατάσταση, ληξιπρόθεσμες οφειλές, αλλαγή προμηθευτή, λήξη σύμβασης, άλλος λόγος).

4. Τις ισχύουσες χρεώσεις (τιμολόγια) για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας για κάθε κατηγορία Πελατών, καθώς και φύλλα υπολογισμού (excel) του συνολικού λογαριασμού Πελατών σύμφωνα και με την επιστολή της ΡΑΕ (Ο-48071/22.07.2011), δηλ. συμπεριλαμβανομένων όλων των χρεώσεων που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά μη συμπεριλαμβανομένων των φόρων που επιβάλλονται στο λογαριασμό.
5. Στοιχεία σχετικά με την κοστολογική βάση των τιμολογίων για τις ανταγωνιστικές χρεώσεις κατά το 2012, ιδίως στοιχεία σχετικά με τις εισαγωγές από τρίτες χώρες και σε τι ποσοστό αυτές καλύπτουν την προβλεπόμενη κατανάλωση των πελατών του Προμηθευτή.
6. Σχετικό προωθητικό υλικό που συνοδεύει την Προσφορά Προμήθειας στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της Σύμβασης, αλλά και κάθε άλλο τυποποιημένο έγγραφο που συνοδεύει τη Σύμβαση Προμήθειας (π.χ. δήλωση υπαναχώρησης, έντυπο καταγγελίας σύμβασης, κοκ).
7. Υποδείγματα Συμβάσεων Προμήθειας (υφιστάμενες και προτεινόμενες) που συνάπτει η εταιρεία με τους Πελάτες της, όπου περιλαμβάνονται οι γενικοί και ειδικοί προσφερόμενοι όροι.
8. Περιγραφή των μεθόδων πληρωμής και της συχνότητας έκδοσης λογαριασμού και των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής που προσφέρονται στους Πελάτες, αν δεν περιλαμβάνονται στο σημείο 7.
9. Υπόδειγμα λογαριασμού κατανάλωσης.
10. Τέλος, προκειμένου να διαπιστωθεί η εκπλήρωση των κριτηρίων του άρθρου 134 του ν.4001/2011 για την άσκηση της δραστηριότητας της Προμήθειας, καλούνται οι Προμηθευτές να καταθέσουν επικαιροποιημένα στοιχεία σχετικά με:
 - Την εν ισχύ οργανωτική και διοικητική δομή της εταιρείας, την εκπροσώπηση και το ΔΣ της εταιρείας.
 - Το πιο πρόσφατο κωδικοποιημένο Καταστατικό της εταιρίας, επικυρωμένο από αρμόδια αρχή.
 - Το υφιστάμενο μετοχικό/ εταιρικό κεφάλαιο (ολοσχερώς καταβεβλημένο) (δημοσιευμένο ΦΕΚ ή βεβαίωση από αρμόδια Δημόσια Αρχή).

Σε περίπτωση που τα στοιχεία αυτά έχουν ήδη υποβληθεί στη ΡΑΕ, να αναφερθούν τα σχετικά στοιχεία υποβολής (ημερομηνία, αρ. πρωτ. ΡΑΕ, κλπ).

Επισημαίνεται ότι, κατά τη ρητή επιταγή του άρθρου 5 παρ. 1δ του Ν. 2773/1999, τα προσκομιζόμενα στοιχεία αξιολογούνται και επεξεργάζονται σύμφωνα με τις αρχές της εχεμύθειας και της προστασίας των επιχειρηματικών και εμπορικών απορρήτων.

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Δρ. Νίκος Βασιλάκος

Ενδεικτικοί Πίνακες

	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΝΕΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΝΕΕΣ ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ	ΝΕΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΆΛΛΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΝΑΝΕΩΣΑΝ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ
Κατηγορίες Πελατών				
MT Εμπορικοί				
MT Βιομηχανικοί				
ΧΤ Εμπορικοί				
ΧΤ Βιομηχανικοί				
ΧΤ Οικιακοί				
Οικιακοί-Ευάλωτοι Πελάτες				
Λοιποί				

	ΕΝΕΡΓΕΙΑ (MWh)	ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ		ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ (με ανάλυση ανά χρέωση..)	
		ΕΣΟΔΑ (€)	ΜΕΣΟ ΕΣΟΔΟ (€/MWh)	ΕΣΟΔΑ (€)	ΜΕΣΟ ΕΣΟΔΟ (€/MWh)
Κατηγορίες Πελατών					
MT Εμπορικοί					
MT Βιομηχανικοί					
ΧΤ Εμπορικοί					
ΧΤ Βιομηχανικοί					
ΧΤ Οικιακοί					
Οικιακοί-Ευάλωτοι Πελάτες					
Λοιποί					

Αιτήσεις για προσφορά προμήθειας	Συνολικός αριθμός αιτήσεων	Αριθμός αιτήσεων που κατέληξαν σε συμβάση	Αριθμός αιτήσεων που απορριφθηκαν	Βασικοί λόγοι απόρριψης
MT Εμπορικοί				
MT Βιομηχανικοί				
ΧΤ Εμπορικοί				
ΧΤ Βιομηχανικοί				
ΧΤ Οικιακοί				
Οικιακοί-Ευάλωτοι Πελάτες				
Λοιποί				

Υπόδειγμα πίνακα κατηγοριοποίησης ερωτήσεων & παραπόνων καταναλωτών					
Βασικές κατηγορίες παραπόνων ή/και ερωτήσεων καταναλωτών			Συνολικός αριθμός παραπόνων που καταγράφηκαν	Συνολικός αριθμός παραπόνων που επιλύθηκαν	Συνολικός αριθμός ερωτήσεων ή/και αιτημάτων ενημέρωσης
Υποκατ. 1	Υποκατηγορία 2	Υποκατηγορία 3			
Θέματα Προ-συμβατικής Περιόδου	Χρόνος ανταπόκρισης σε αίτηση Προσφοράς Προμήθειας				
	Καταχρηστικοί/παραπλανητικοί συμβατικοί όροι				
	Marketing / Πωλήσεις / Εξυπηρέτηση πελατών	Εμπορικές πρακτικές προώθησης			
		Προσωπικό πωλήσεων			
		Εγκρότητα Υπογραφής στη Σύμβαση			
		Ενημέρωση επί συμβατικών όρων και υπηρεσιών			
		Ενημέρωση επί τιμών/χρεώσεων			
		Ιστοσελίδα			
	Άλλο				
Θέματα Συμβατικής Περιόδου	Προβλήματα κατά την υπαναχώρηση σε σύμβαση από απόσταση				
	Καταβολή εγγυήσεων				
	Καταγγελία της Σύμβασης	Επιστροφή εγγυήσεων Χρόνος αποστολής εκκαθαριστικού			
	Εναρξη/Ενεργοποίηση προμήθειας				
	Πληρωμές	Προβλήματα με τραπεζικές συναλλαγές -αυτόματες πληρωμές			
		Αποζημιώσεις			
		Υπόλοιπο /Ανεξόφλητο ποσό			
		Τρόποι πληρωμής			
	Τιμές & Χρεώσεις				
	Τροποποίηση Συμβατικών όρων & Χρεώσεων				
	Αλλαγή Προμηθευτή				
	Εξυπηρέτηση πελατών	Χρόνος ανταπόκρισης			
		Απάντηση σε έγγραφα αιτήματα			
		Επίλυση διαφορών			
		Επάρκεια απαντήσεων			
	Καταμέτρηση				
	Πιστωτικός έλεγχος	Διαδικασία πιστωτικού ελέγχου (σχετική αλληλογραφία, τηλεφωνήματα)			
		Ποσό οφειλής			
	Λογαριασμοί	Σαφήνεια λογαριασμού			
		Συχνότητα λογαριασμού			
		Λάθη σε χρεώσεις λογαριασμού			
	Καταχώρηση στοιχείων πελάτη	Λανθασμένη καταχώρηση στοιχείων πελάτη			
		Αλλαγή διεύθυνσης			
		Πρόβλημα Ιδιοκτήτη/Ενοικαστή			
		Παραλαβή λογαριασμού από τρίτο			
	Άλλο				
Θέματα Διεύθυνσης	Καθυστερήρηση στην αλλαγή Προμηθευτή				
	Αδυναμία αλλαγής Προμηθευτή				
	Τεχνικά προβλήματα (βλάβη, τάση, κλπ)				
	Άλλο				

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

<i>Εταιρεία</i>	<i>Fax</i>
1. ALPIQ ENERGY HELLAS AE	210-6998202
2. BLACK PEARL ENERGY A.E.	210-3614817
3. ΔΕΗ ΑΕ - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ	210-5239692
4. EFT HELLAS A.E.	210-8067565
5. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε	210-3616471
6. ELPEDISON Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	210-3441255
7. ENERGA POWER TRADING A.E./ ENERGA Εμπόριο Λιανικής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.	210-6776365
8. GREEK ENVIRONMETNAL & ENERGY NETWORK A.E.	210-4295194
9. Hellas POWER A.E	210-3630094
10. ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΘΡΑΚΗΣ Α.Ε.	210-8071469
11. ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ Α.Ε.	210-6968690
12. NECO TRADING A.E.	210-6140371
13. POWER SHARE A.E.	210-7299460
14. REVMAENA Μ.Ε.Π.Ε.	210-6754061
15. VOLTERRA A.E.	210-6375870