

**ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕΓΑΛΟΥ ΠΕΛΑΤΗ****Άρθρο 1: Ορισμοί**

Οι ανωτέρω συμβαλλόμενοι θα ονομάζονται από κοινού «οι Συμβαλλόμενοι» και ξεχωριστά ο καθένας ως ο «Συμ- βαλλόμενος». Οι πιο κάτω ορισμοί θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται από τον παρόν άρθρο για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης, καθώς και εκείνοι που αναφέρονται στην παρούσα με αρχικό κεφαλαίο γράμμα την έννοια που τους αποδίδεται στη σχετική κείμενη νομοθεσία.

**Δήλωση Φορτίου:** Δήλωση που υποβάλλεται κάθε μέρα από τον Προμηθευτή (ως Εκπρόσωπο Φορτίου) στον αρ- μόδιο Διαχειριστή και που δηλώνει την προβλεπόμενη ωριαία απορρόφηση ηλεκτρικής ενέργειας των πελατών του σε MWh για κάθε κατηγορία μετρητών.

**Διαχειριστής:** Ο Διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ Α.Ε.) ή ο Διαχειριστής του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) ή οποιοσδήποτε άλλος Διαχειριστής κατά περίπτωση ανάλογα με το αν ο Πελάτης συνδέεται στο Σύστημα ή στο Δίκτυο.

**Διαχειριστής ΑΠΕ και ΕΠ:** Ο Διαχειριστής Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εγγυήσεων Προέλευσης με διακριτικό τίτλο «ΔΑΠΕΕΠ Α.Ε.», όπως ορίζεται στον Νόμο 4001/2011, όπως εκάστοτε ισχύει.

**Δίκτυο:** Το Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας που συνδέεται με το Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας όπως ορίζεται από το Νόμο, καθώς επίσης και το Δίκτυο των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.

**Εγγύηση:** Όπως περιγράφεται στο Άρθρο 7 των Γενικών Όρων.

**Ειδοποίηση:** Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, η έγγραφη ει- δοποίηση που παραδίδεται προσωπικά ή ταχυδρομικά ή τηλεομοιοτυπικά από τον Προμηθευτή στον Πελάτη, στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση παραλαβής του λογαρια- σμού του. Ο χρόνος της ειδοποίησης υπολογίζεται από τη βεβαία ημερομηνία παραλαβής αυτής από τον τελευταίο. Ως βεβαίωση παραλαβής θεωρείται:

- α. Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής η συστη- μένη επιστολή επί αποδείξει.
- β. Στην περίπτωση της προσωπικής παράδοσης η υπογρα- φή του εκάστοτε παραλήπτη.
- γ. Στην περίπτωση της ειδοποίησης με τηλεομοιοτυπία (φαξ), το αποδεικτικό επιτυχημένης αποστολής του φαξ στον παραλήπτη.

**Χρηματιστήριο Ενέργειας:** Η ανώνυμη εταιρεία με διακρι- τικό τίτλο «Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.», όπως ορίζεται στον Νόμο 4001/2011, όπως εκάστοτε ισχύει.

**Λογαριασμός Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η/Ε):** Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας και περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Τη χρέωση αφενός για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέρ- γειας κατά την Περίοδο Εκδόσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, και αφετέρου για κάθε μέγεθος που χρεώ- νεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας και περιγράφεται αναλυτικά στους Όρους Τιμολόγησης της παρούσας.
- β. Διακριτή αναγραφή του καθαρού ποσού και του αναλο- γούντος φόρου κάθε χρέωσης που επιβάλλεται.

**Μεγάλος Πελάτης:** Οποιοσδήποτε Μη Οικιακός Πελάτης, με ισχύ παροχής άνω των 25 kVA, σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας, όπως ισχύει. Το πρόσωπο του Πελάτη νοείται ότι ταυτίζεται με το πρόσωπο του χρήστη, δηλαδή αυτού που πραγματικά κάνει χρήση της παροχής ρεύματος.

**Μετρητική Διάταξη:** Η διάθεση ή οι μετρητές με τις τυχόν βοηθητικές συσκευές τους που απαιτούνται για την παρο- χή και μέτρηση της ηλεκτρικής ενέργειας και ισχύος που παρέχεται στον Πελάτη.

**Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου:** Δήλωση που υποβάλλεται από τον Προμηθευτή προς το Διαχειριστή Δι κτύου για την εκπροσώπηση του μετρητή του Πελάτη του. **Νόμος:** Ο Νόμος 2773/99 όπως ισχύει μετά την τροποποιή- ση με τον Νόμο 4001/2011, ως εκάστοτε ισχύουν.

**Παροχή ηλεκτρικής ενέργειας:** Η διάθεση στον Πελάτη ηλεκτρικής ισχύος και ενέργειας ανεξάρτητα αν αυτή χρη- σιμοποιείται ή όχι.

**Προμηθευτής:** Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (ΔΕΗ Α.Ε.).

**Σημείο Σύνδεσης:** Το σημείο σύνδεσης των εγκαταστάσεων του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, όπως αυτό ορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα σχετική Σύμβαση Σύνδεσης με το Σύστημα ή το Δίκτυο για την τροφοδότηση αυτών με ηλε- κτρική ενέργεια, ανεξάρτητα από τον αριθμό των μετρητών που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση αυτής.

**Σύμβαση:** Η παρούσα Σύμβαση, οι Όροι Τιμολόγησης και οι Γενικοί Όροι της Σύμβασης Προμήθειας.

**Σύστημα:** Το Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς Ηλε- κτρικής Ενέργειας όπως ορίζεται από το Νόμο.

**Τιμολόγιο Προμήθειας:** Το σύνολο των όρων βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των διακριτών χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, και οι οποίες αναγράφονται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε. **Χρήση:** Η δραστηριότητα του Πελάτη που εξυπηρετείται από την ηλεκτρική του εγκατάσταση, όπως προβλέπεται στη Σύμβαση αυτή.

**Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα:** Κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτο- πηγή μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραφικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότε- ρους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου.

**Υπεύθυνος επεξεργασίας:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρό- πο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δικαίωμα της Ένωσης ή το δικαίωμα κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπουν από το δικαίωμα της Ένωσης ή το δικαίωμα κράτους μέλους.

**Εκτελών την επεξεργασία:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξερ- γάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαρια- σμό του υπευθύνου της επεξεργασίας.

**Επεξεργασία:** Κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγμα- τοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέ- σων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πλη- ροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδο- ση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυα- σμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

**Άρθρο 2: Αντικείμενο της Σύμβασης**

**2.1** Ο Προμηθευτής συμφωνεί και αναλαμβάνει την υπο- χρέωση να παρέχει στον Πελάτη, με τους όρους της παρού- σας και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ηλεκτρική ενέργεια για χρονική περίοδο που αναφέρεται στο άρθρο 5 της παρούσας Σύμβασης. Η πιο πάνω ηλεκτρική ενέργεια θα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση των εγκαταστάσεων του που βρίσκονται στη θέση όπως αναφέρεται στην αρχική σελίδα της παρούσας Σύμβασης.

**2.2** Στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης παρέχονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Εξυπηρέτηση του Πελάτη από οποιοδήποτε κατάσταση του δικτύου εξυπηρέτησης πελατών και τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του αναλλακτικού κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Προμηθευτή για οποιοδήποτε θέμα αφορά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

- Εκδοση λογαριασμών και διαχείριση πελατών μέσω σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος.

- Πληρωμή του λογαριασμού με πολλούς εναλλακτικούς τρόπους, όπως αναλυτικά περιγράφονται στους Γενικούς Όρους.

- Λειτουργία ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email) μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή.

- Ενημερωτικά έντυπα για τις βασικές υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

- Πρόσβαση του Πελάτη στους λογαριασμούς Κατανάλωσης Η/Ε όλων των ακινήτων του (οικία, εξοχικό, επιχείρηση κ.λπ.) καθ' όλο το 24ωρο, μέσω της σχετικής διαδικτυακής εφαρμογής, με δυνατότητα εκτύπωσης αντιγράφων και αρχιλοθέτησης λογαριασμών, καθώς και ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την έκδοση νέου λογαριασμού.

- Ενημέρωση του Πελάτη για θέματα εξοικονόμησης και αποδοτικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας, προστασίας του περιβάλλοντος και ενεργειακής αναβάθμισης της οικίας του μέσω διαδραστικής εφαρμογής στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, οι υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους φορείς και αφορούν την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και οι σχετικές διαδικασίες περιγράφονται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας του Προμηθευτή, όπως δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή και διατίθεται στα καταστήματά της.

**2.3** Η παρούσα Σύμβαση, οι Όροι Τιμολόγησης, οι Γενικοί Όροι της Σύμβασης Προμήθειας αντίστοιχα, αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της Σύμβασης και συνιστούν ενιαίο σύνολο.

**Άρθρο 3: Προμήθεια και Χρήση Ηλεκτρικής Ενέργειας**

**3.1** Η ηλεκτρική ενέργεια παρέχεται απευθείας στον Πελάτη και προορίζεται για συγκεκριμένη χρήση από τον ίδιο σε συγκεκριμένο ενιαίο και ανεξάρτητο χώρο, σύμφωνα με τα συναλλακτικά ήθη. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται στον Πελάτη να μεταπωλεί ή με άλλο τρόπο να διαθέτει την ηλεκτρική ενέργεια σε οποιονδήποτε τρίτο.

**3.2** Ο Πελάτης δεν απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις του έναντι του Προμηθευτή και συνεχίζει να είναι υπεύθυνος για την πληρωμή των λογαριασμών και λοιπών υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, ακόμη κι αν οι εγκαταστάσεις του Πελάτη, οι οποίες αναφέρονται στην αρχική σελίδα της παρούσας Σύμβασης, πωληθούν, μισθωθούν ή κατά άλλο τρόπο κενωθούν, χωρίς να έχει προηγηθεί καταγγελία ή λύση της Σύμβασης.

**Άρθρο 4: Ευθύνη των Συμβαλλομένων – Εγγυήσεις**

**4.1** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται προς τον Προμηθευτή ότι:

α. Έχει συνάψει έγκυρη Σύμβαση Σύνδεσης με τον Διαχειριστή, η οποία του επιτρέπει να δεχθεί την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας και ισχύος που συνομολογεί με την παρούσα.

β. Θα τηρεί τους όρους της Σύμβασης Σύνδεσης καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας.

γ. Έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την εγκατάσταση κατάλληλου μετρητικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε ισχύουν.

δ. Αναγνωρίζει το δικαίωμα του Χρηματοστηρίου Ενέργειας να στρέφεται απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου του Προμηθευτή στις περιπτώσεις μη νόμιμης υποβολής Δήλωσης Φορτίου λόγω έλλειψης βεβαίωσης κάλυψης χρηματικών υποχρεώσεων ή μη εκπλήρωσης χρηματικών υποχρεώσεων για Δήλωση Φορτίου του Προμηθευτή στο πλαίσιο του Ημερησίου Ενεργειακού Προγραμματισμού, μη δυνάμενος να προβάλει ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον Προμηθευτή, όπως ρητά ορίζεται στο άρθρο 2 του Κεφαλαίου 1 του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

ε. Αναγνωρίζει το δικαίωμα του Διαχειριστή του Συστήματος να στρέφεται απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του που αντιστοιχεί στις χρηματικές υποχρεώσεις του Προμηθευτή προς το Διαχειριστή του Συστήματος, μη δυνάμενος να προβάλει ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον Προμηθευτή, όπως ρητά ορίζεται στον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας.

στ. Αναγνωρίζει το δικαίωμα του Διαχειριστή ΜΔΝ να στρέφεται απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου, λαμβανομένου υπόψη του αντίστοιχου ανταλλάγματος ΥΚΩ, μη δυνάμενος να προβάλει ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον Προμηθευτή, αν δεν έχει ήδη εφοπλήσει τις οικονομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση, όπως ρητά ορίζεται στον Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων ΜΔΝ.

**4.2** Ο Προμηθευτής δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι:

Θα τηρεί τους όρους της Άδειάς του, τον Κώδικα Προμήθειας, τους Κώδικες Διαχείρισης και Λειτουργίας των Αγορών Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος αυτής.

Οφείλει να ενημερώνει μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, συμπεριλαμβανομένων και των υποχρεώσεων του Πελάτη σχετικά με την πληρωμή της Εγγύησης, για τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Η ενεργοποίηση της σύνδεσης, η οποία αποτελεί αρμοδιότητα του Διαχειριστή, και της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 21 ημερών (τριών εβδομάδων) από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας.

**4.3** Ο Προμηθευτής, στο πλαίσιο επικαιροποίησης του αρχείου των Πελατών του, διατηρεί το δικαίωμα να ζητά από τον Πελάτη τον ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από σχετική ειδοποίηση, τη γνωστοποίηση στοιχείων που πιστοποιούν τη συνέχιση της χρήσης από τον ίδιο τον Πελάτη των ηλεκτροδοτούμενων, δυνάμει της παρούσας σύμβασης, εγκαταστάσεων του.

#### **Άρθρο 5: Διάρκεια ισχύος της Σύμβασης**

**5.1** Η Σύμβαση Προμήθειας έχει αόριστη διάρκεια με ελάχιστο χρόνο ισχύος ενός (1) έτους από την ημερομηνία υπογραφής της και από τους δύο Συμβαλλόμενους. Μετά τη λήξη του έτους, η Σύμβαση ανανεώνεται αυτομάτως σε ετήσια βάση με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων καταγγελίας που αναφέρονται στην παρούσα Σύμβαση Προμήθειας. Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας που καθορίζεται στο παρόν άρθρο αφορά αποκλειστικά την υποχρέωση του Προμηθευτή για προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ίσο με την καθοριζόμενη ελάχιστη διάρκεια, με την επιφύλαξη ωστόσο των περιπτώσεων στις οποίες ο Προμηθευτής δύναται αιτιολογημένα να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στο στο Άρθρο 8 των Γενικών Όρων. Διευκρινίζεται ότι ο χρόνος έναρξης της Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και η τιμολόγησή της άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της Εκπροσώπησης του μετρητή Φορτίου του Πελάτη από τον Προμηθευτή, όπως η ημερομηνία αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

**5.2** Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας δεν περιορίζει ούτε θίγει καθ' οιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του Πελάτη να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας κατά τα οριζόμενα στο άρθ. 8 των Γενικών Όρων.

**5.3** Εάν καταγγελθεί η Σύμβαση Προμήθειας από οποιονδήποτε από τα μέρη ή σε περίπτωση που επέλθει με καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης, ως εφαρμοστέο τιμολόγιο λαμβάνεται για το χρονικό διάστημα μέχρι τη λύση της Σύμβασης το μέχρι τότε ισχύον κατά τον Κώδικα Προμήθειας και τους όρους της παρούσας τιμολόγιο.

#### **Άρθρο 6: Παράδοση – Παραλαβή Ηλεκτρικής Ενέργειας – Συμμόρφωση με τους Κώδικες και τη σχετική νομοθεσία**

**6.1** Ο Προμηθευτής θα παραδίδει την ηλεκτρική ενέργεια που αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας, όπως αναφέρεται στο άρθρο 2, στο Σημείο ή στα Σημεία Σύνδεσης των εγκαταστάσεων του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Σύνδεσης.

**6.2** Κάθε ζήτημα που δεν ρυθμίζεται ρητά από την παρούσα Σύμβαση, θα ρυθμίζεται όπως ορίζουν οι Κώδικες που διέπουν την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και η λοιπή ισχύουσα σχετική νομοθεσία.

#### **Άρθρο 7: Αλληλογραφία**

**7.1** Κάθε έγγραφο σχετικό με την παρούσα Σύμβαση αποστέλλεται ή επιδίδεται, κατά περίπτωση, στα σημεία επικοινωνίας, όπως αναγράφονται στην αρχική σελίδα της παρούσας Σύμβασης.

**7.2** Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης ή του αριθμού τηλεφώνου ή του αριθμού τηλεμοιότητας ή της εκπροσώπησης του Πελάτη πρέπει να γνωστοποιείται αμέσως στον Προμηθευτή με έγγραφο. Ειδώς, έγγραφα που κοινοποιήθηκαν ή επιδόθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση που έχει δηλώσει με την παρούσα, ανεξάρτητα αν έχει αλλάξει κατοικία, εφόσον δεν έχει ενημερώσει τον Προμηθευτή, θεωρούνται νομίμως κοινοποιηθέντα και επιδοθέντα.

#### **Άρθρο 8: Τιμολογούμενες ποσότητες – Χρονική περίοδος τιμολόγησης**

**8.1** Στο τέλος κάθε χρονικής περιόδου τιμολόγησης, ο Προμηθευτής θα τιμολογεί τον Πελάτη σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Όρους Τιμολόγησης της παρούσας.

**8.2** Απαγορεύεται οποιαδήποτε επέμβαση είτε επί των στοιχείων των μετρητικών διατάξεων είτε επί των συσκευών τηλεμέτρησης και των βοηθητικών κυκλωμάτων αυτών. Η απαγόρευση αυτή δεν ισχύει για το αρμόδιο και εξουσιοδοτημένο προς τούτο προσωπικό του Διαχειριστή.

**8.3** Ως χρονική περίοδος εκκαθαριστικής τιμολόγησης ορίζεται η περίοδος η οποία αντιστοιχεί στο πρόγραμμα λήψης ενδείξεων κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από το Διαχειριστή στο οποίο εντάσσεται ο Πελάτης, και σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας.

Ειδικά για τους Πελάτες που είναι συνδεδεμένοι στο Σύστημα και στο Δίκτυο στη ΜΤ, ως χρονική περίοδος τιμολόγησης θεωρείται η περίοδος από την έναρξη της πρώτης ημέρας εκάστου μήνα, έως και το πέρας της τελευταίας ημέρας του ίδιου μήνα.

#### **Άρθρο 9: Αναπροσαρμογές**

Το αναφερόμενο άρθρο 6 των Γενικών Όρων αντίτιμο της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αναπροσαρμόζεται κάθε φορά που αναπροσαρμόζονται τα ισχύοντα τιμολόγια της κατηγορίας του Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης και του αντίστοιχου τιμολογίου κατά τους Όρους Τιμολόγησης. Το νέο τιμολόγιο γνωστοποιείται στον Πελάτη τριάντα (30) ημέρες πριν τη θέση του σε εφαρμογή. Η ελάχιστη διάρκεια ισχύος του προσφερόμενου τιμολογίου ορίζεται σε έξι (6) μήνες.

Για Μεγάλους Πελάτες (ενδεικτικά, Πελάτες Μέσης και Υψηλής Τάσης) που δεν περιλαμβάνονται σε κάποια από τις συγκεκριμένες Βασικές ή Ειδικές Κατηγορίες Πελατών, ο Προμηθευτής δύναται να προσφέρει εξειδικευμένες Χρεώσεις Προμήθειας, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη στο πλαίσιο των μεταξύ τους διαπραγματεύσεων, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού και της αποφυγής σταυρωσίων επιδοτήσεων.

#### **Άρθρο 10: Υποχρεώσεις Προμηθευτή στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας**

**10.1** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης. Ο Προμηθευτής υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για παραβίαση των όρων προμήθειας με δική του υπαιτιότητα.

**10.2** Κατά τα λοιπά η αδιάλειπτη παροχή και η ομαλή λειτουργία της ηλεκτρικής εξυπηρέτησης του Πελάτη σε περιπτώσεις διακοπών ή δυσλειτουργιών, όπως ενδεικτικά είναι η διακοπή τροφοδότησης ηλεκτρικής ενέργειας λόγω προβλημάτων στις εγκαταστάσεις του Συστήματος ή του Δικτύου ή στις εγκαταστάσεις σύνδεσης του Πελάτη στο Σύστημα ή το Δίκτυο, η πτώση ή η βύθιση τάσης, καθώς και η βλάβη των μετρητικών διατάξεων αποτελούν ευθύνη του Διαχειριστή και ισχύουν τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Σύνδεσης του Πελάτη με το Διαχειριστή. Ο Διαχειριστής σε καμία περίπτωση δε θεωρείται βοηθός εκπληρώσεως (προσθηθείς) του Προμηθευτή. Επιπλέον, ο Προμηθευτής ουδέμία ευθύνη φέρει για τυχόν ζημιές στις εγκαταστάσεις, στις συσκευές, στον λοιπό εξοπλισμό του Πελάτη ή σε σωματικές βλάβες σε πρόσωπα του Πελάτη που αποδίδονται στην κακή ή προβληματική λειτουργία της Σύνδεσής του με το Δίκτυο/Σύστημα Ηλεκτρικής Ενέργειας.

#### **Άρθρο 11: Καταγγελία της Σύμβασης**

Η Σύμβαση καταγγέλλεται με τους όρους και προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 8 των Γενικών Όρων.

#### **Άρθρο 12: Εκχώρηση**

Απαγορεύεται η υποκατάσταση ή η εκχώρηση ή η με οποιονδήποτε τρόπο μεταβίβαση της παρούσας Σύμβασης ή των από τη Σύμβαση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Πελάτη και του Προμηθευτή προς οποιονδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του έτερου συμβαλλομένου. Η μη τήρηση του παρόντος όρου αποτελεί λόγο καταγγελίας της παρούσας από τον έτερο συμβαλλόμενο και τη διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης προς τον Διαχειριστή. Η εκχώρηση της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο δεν μπορεί να λάβει χώρα χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Πελάτη. Κατ' εξαίρεση, ο Προμηθευτής δύναται να εκχωρήσει τη Σύμβαση σε θυγατρική εταιρεία ή εταιρεία του ομίλου του, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις.

#### **Άρθρο 13: Τέλη – Εισφορές – Φόροι**

Τέλη, εισφορές ή φόροι κάθε είδους τα οποία προβλέπονται και επιβάλλονται κατά την κείμενη νομοθεσία, όπως και όσα τυχόν επιβληθούν στο μέλλον, καθώς και ο Φόρος

Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

**Άρθρο 14: Προσωπικά Δεδομένα**

14.1 Ο Προμηθευτής συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού 679/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών («Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων» - «General Data Protection Regulation»), όπως αυτός έχει τεθεί σε ισχύ από τις 25 Μαΐου 2018 και όπως οι διατάξεις αυτές εξειδικεύονται και ρυθμίζονται περαιτέρω από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ή οποιαδήποτε άλλη αρμόδια εποπτική αρχή.

14.2 Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που χορηγεί ο Πελάτης στον Προμηθευτή, βάσει της συμβατικής σχέσης, συλλέγονται και αποθηκεύονται προς επεξεργασία από τον Προμηθευτή σύμφωνα με την ως άνω κείμενη εθνική και ενωσιακή νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

14.3 Με την υπογραφή της παρούσας, ο Πελάτης ενημερώνεται για τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων αυτών.

14.4 Ο Προμηθευτής προβαίνει στις κατά νόμο απαιτούμενες κοινοποιήσεις και ενημερώσεις έναντι της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, με την οποία συνεργάζεται στενά ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη.

14.5 Ο Προμηθευτής μεταβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτους σύμφωνα με τις προβλέψεις της κείμενης εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας και κατά τις εκεί προβλεπόμενες παρεκκλίσεις. Ειδικότερα, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτή είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, την άσκηση ή την υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

14.6 Ο Προμηθευτής δηλώνει ρητώς και εγγυάται πως τα δεδομένα αυτά δύναται να χρησιμοποιηθούν μόνον για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης. Ο Προμηθευτής, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ενημερώνει τους πελάτες του ότι ο ίδιος ή/και τρίτοι κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται και διατηρούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν, στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης καθώς και της προσπάθειας για την βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων, υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, για θα επικοινωνεί για προωθητικές ή ενημερωτικές ενέργειες για προϊόντα, υπηρεσίες, προσφορές και εκδηλώσεις και για σκοπούς έρευνας μέσω email, viber, τηλεφώνου, sms, ηλεκτρονικών φορμών και νέων τεχνολογιών μηνυμάτων.

14.7 Ο Προμηθευτής ή εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύναται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε υπενθυμιζοντάς του την οφειλή στα πλαίσια που καθορίζει η κείμενη νομοθεσία.

14.8 Για περισσότερες πληροφορίες ή/και ερωτήματα σας σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είτε για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να ανατρέξετε στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://www.dei.gr/el/dedomena-prosorikou-charaktira/> είτε να αποστείλετε σχετικό μέιλ στο [dpo.office@dei.gr](mailto:dpo.office@dei.gr), πέραν της δυνατότητας μετάβασης σας, στα καταστήματα ΔΕΗ.

**Άρθρο 15: Ανωτέρα Βία**

Η παρούσα αναστέλλεται σε περίπτωση που επέλθουν περιστατικά ανωτέρας βίας, τα οποία παρακλύουν την εκτέλεση των υποχρεώσεων των Συμβαλλομένων, όπως ενδεικτικά πλημμύρα, κεραυνός, σεισμός, πόλεμος, κατάσταση εθνικής ανάγκης, πυρκαγιά, έκρηξη, εμφύλιες ταραχές, γενική απεργία, δολιοφθορά, σοβαρή ανωμαλία της λειτουργίας των εγκαταστάσεων που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα των Συμβαλλομένων και οποιοδήποτε παρόμοιο περιστατικό το οποίο δε δύναται να προβλεφθεί και να αντιμετωπισθεί με την ανάλογη απαιτούμενη επιμέλεια. Σε περίπτωση που επέλθουν τέτοια περιστατικά, ο Συμβαλλόμενος που αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, θα ανακοινώνει αμελλητί το υπόψη περιστατικό στον άλλο Συμβαλλόμενο για τη λήψη κάθε πρόσφορου μέτρου για την άρση του και θα προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά του γεγονότος αυτού εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Ειδικά ο προμηθευτής προβαίνει αμελλητί στη δημοσίευση των λόγων ανωτέρας βίας με κάθε πρόσφορο μέσο, όπως, ενδεικτικά, με ανάρτηση σχετικής ανακοίνωσης στον δικτυακό του τόπο.

**Άρθρο 16: Επίλυση Διαφορών**

16.1 Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, το οποίο λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, εφόσον έχει εξαντλήσει τη δυνατότητα φιλικού διακανονισμού με τον Προμηθευτή του.

16.2 Σε περίπτωση παραβίασης του θεσμικού πλαισίου εκ μέρους του Προμηθευτή ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα υποβολής αιτιολογημένης καταγγελίας ενώπιον της ΡΑΕ.

16.3 Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συναινετική επίλυση, αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια της έδρας του Προμηθευτή.

**Άρθρο 17: Μερική Ακυρότητα**

Η ακυρότητα όρου της παρούσας Σύμβασης, της οποίας όλοι οι όροι συμφωνούνται ως ουσιώδεις, δε θα επηρεάσει το κύρος οποιουδήποτε άλλου όρου.

**Άρθρο 18: Τροποποίηση της Σύμβασης**

18.1 Με την επιφύλαξη του άρθρου 9, για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη. Η ενημέρωση γίνεται είτε με ατομική ειδοποίηση του Πελάτη και, εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν, είτε με δημοσίευση στην επίσημη ιστοσελίδα του Προμηθευτή ή/και σε εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την ημερομηνία θέσης των τροποποιήσεων σε ισχύ.

Η ατομική ειδοποίηση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που τροποποιούνται.

β. Την ημερομηνία θέσης σε ισχύ των τροποποιήσεων, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης.

γ. Υπόμνηση του δικαιώματος του Πελάτη να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 των Γενικών Όρων, συνοδευόμενη από πλήρη και αναλυτική παράθεση των σχετικών διαδικασιών και των χρόνων που προβλέπονται 4 4/2019 για την επέλευση του αποτελέσματος της καταγγελίας, όπως τα ανωτέρω ορίζονται στη Σύμβαση Προμήθειας.

Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για μεταβολές στις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών αυτών.

18.2 Ο Πελάτης δύναται να αιτείται στον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να αιτείται την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας ιδίως ως προς τα ακόλουθα:

α. Τη μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης την οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη.

β. Την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.

Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) ανωτέρω, για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών.

18.3 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποφαίνεται επί αίτησης τροποποίησης της Σύμβασης Προμήθειας εντός τριάντα (30) ημερών, και να προβαίνει εντός του χρόνου αυτού στις απαιτούμενες ενέργειες ή, σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης η οποία οφείλει να είναι τεκμηριωμένη, να ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη για τους λόγους της απόρριψης.

**Άρθρο 19: Εφαρμοστέο Δίκαιο**

Η παρούσα Σύμβαση διέπεται και ερμηνεύεται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο.

**Άρθρο 20: Δικαίωμα υπαναχώρησης Πελάτη**

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της από τον ίδιο, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί μεγαλύτερη προθεσμία.

**ΟΡΟΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕΓΑΛΟΥ ΠΕΛΑΤΗ****Άρθρο 1: Διαδικασία Τιμολόγησης Προμήθειας Ηλεκτρι- κής Ενέργειας**

1.1 Οι χρεώσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας υπο- λογίζονται στο σύνολο της καταναλωθείσας ενέργειας στη χρονική περίοδο που ορίζεται στο εφαρμοζόμενο τιμολόγιο. Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης είναι διαφορε- τική από αυτή που ορίζεται στον τιμοκατάλογο (30 ημέ- ρες), η Χρέωση Ισχύος, η πάγια Χρέωση και τα Κλιμάκια ενέργειας, όπου υφίστανται, υπολογίζονται αναλογικά με την εφαρμογή ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (αριθ- μός ημερών κατανάλωσης για τις οποίες εκδόθηκε ο λογα- ρισμός/30).

1.2 Οι λογαριασμοί εκδίδονται περιοδικά ανά μήνα [δω- δεκα (12) μηνιαίοι εκκαθαριστικοί λογαριασμοί]. Κατ' εξαί- ρηση, σε περίπτωση αδυναμίας λήψης μετρήσεων από τον Διαχειριστή, εκδίδονται έναντι λογαριασμοί.

Ο "ΕΝΑΝΤΙ" λογαριασμός είναι κατ' εκτίμηση λογαριασμός με βάση την ιστορικότητα των καταναλώσεων του πελάτη κατά την αντίστοιχη χρονική περίοδο του προηγούμενου έτους, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται με τη μεγαλύτερη δυ- νατή ακρίβεια στις πραγματικές καταναλώσεις του.

1.3 Ο "ΕΝΑΝΤΙ" λογαριασμός περιέχει ανάλυση των χρε- ώσεων με βάση την κατ' εκτίμηση κατανάλωση.

1.4 Ο "ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ" λογαριασμός περιλαμβάνει την αξία της καταναλωθείσας ενέργειας όλης της περιόδου που καταμετρήθηκε, μειωμένη κατά την έναντι αξία κατα- νάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία χρεώθηκε στον εν- διάμεσο "ΕΝΑΝΤΙ" λογαριασμό.

1.5 Οι χρεώσεις στο λογαριασμό κατανάλωσης Η/Ε δια- κρίνονται σε:

**Α. ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

Η αξία της ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει τις χρεώ- σεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και τις ρυθμιζόμε- νες χρεώσεις, οι οποίες υπολογίζονται διακριτά και αναλύ- ονται παρακάτω:

**1. Χρέωση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας**

Η χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει τις δαπάνες για την παραγωγή και την προμήθεια της ηλεκτρικής ενέργειας στους πελάτες, βάσει του εφαρμοζόμενου τιμοκαταλόγου και συγκεκριμένα:

α. Την Πάγια Χρέωση (€/μήνα ή τετράμηνο) β. Τη Χρέωση Καταναλωθείσας Ενέργειας (€)

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

γ. Τη Χρέωση Απορροφηθείσας Ισχύος (€), κατά περίπτωση Τύπος υπολογισμού: kW x Μοναδιαία Χρέωση (€/kW) x Ημέ- ρες Κατανάλωσης/Ημέρες μήνα (30).

**2. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους (φορείς της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας), καθώς επίσης και ανταποδοτικά τέλη που αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές. Οι χρεώσεις αυτές, ως περιγράφονται παρακάτω, καθορίζονται με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και εφαρμόζονται σε όλους τους πελάτες, ανεξαρτήτως του Προμηθευτή που έχουν επιλέξει.

2.1 **Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας** Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του Δικτύου Μεταφοράς Υψηλής Τάσης (Σύστημα Μεταφοράς). Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (βάσει της συμφωνημένης ισχύος της παροχής του πελάτη) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

A. Πελάτες Χαμηλής Τάσης

Τύπος υπολογισμού: ΜΠΧ (€/kVA & έτος) x kVA x Ημέρες / 365 + kWh x MMX (€/kWh).

B. Πελάτες Μέσης Τάσης

Τύπος υπολογισμού: Μοναδιαία Χρέωση(€/kW & μήνας) x kW x Ημέρες/30, όπου η χρέωση γίνεται βάσει της μέγιστης καταγραφείσας ζήτησης στη ζώνη αιχμής (11:00-14:00) της περιόδου των ημερών κατανάλωσης.

**2.2 Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας**

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 της παροχής του πελάτη) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

A. Πελάτες Χαμηλής Τάσης

Τύπος υπολογισμού: ΜΠΧ (€/kVA & έτος) x kVA x Ημέρες / 365 + kWh x MMX (€/kWh) / συνφ.

B. Πελάτες Μέσης Τάσης

Τύπος υπολογισμού: ΜΠΧ (€/kW & μήνας) x kW x Ημέρες / 30 + kWh x MMX (€/kWh) / συνφ.

Σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με μεγάλη συμφωνημένη ισχύ και με μέτρηση αέργου ισχύος, στη μεταβλητή χρέωση υπεισέρχεται και ο συντελεστής ισχύος (συνφ). Για τους λοιπούς πελάτες ο συντελεστής ισχύος λαμβάνεται ίσος με τη μονάδα (συνφ=1).

**2.3 Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ)**

Οι ΥΚΩ, οι οποίες καθορίζονται κάθε φορά από την Πολιτεία, όπως

α) η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές των μη διασυνδεδεμένων νησιών με τιμολογήσεις ίδιες ανά κατηγορία πελατών με αυτές της ηπειρωτικής χώρας,

β) η παροχή ειδικού «Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου» (Κ.Ο.Τ.) στους δικαιούχους καταναλωτές, και

γ) η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Τ.Υ.Α.) σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα, όπως εκκλησιαστικά-φιλανθρωπικά ιδρύματα, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας κ.ά.

Δυνάμει του άρθρου 55 του Νόμου 4001/2011, ο εθνικός και κανονιστικός νομοθέτης διαθέτουν τη διακριτική ευχέρεια ορισμού και άλλων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Ενόψει τούτου, τυχόν ορισμός νέας ΥΚΩ κατά το χρόνο ισχύος της παρούσας, υπολογίζεται από τον Προμηθευτή αυτόματα, χωρίς να επέρχεται τροποποίηση στους όρους της παρούσας.

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

**2.4 Ειδικό Τέλος για τη Μείωση Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ)**

Το τέλος αυτό προορίζεται για την ενίσχυση της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές (ΑΠΕ). Αποτελεί τη συνεισφορά όλων στη μείωση εκπομπών αερίων ρύπων μέσω προώθησης των ΑΠΕ.

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

**2.5 Λοιπές Χρεώσεις**

Αφορούν την εύρυθμη λειτουργία της Αγοράς (π.χ. Ετήσια Ανταποδοτικά Τέλη υπέρ ΡΑΕ).

Τύπος υπολογισμού: kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh), όπου: kW: Καταμετρηθείσα μέγιστη ζήτηση κατά την περίοδο κατανάλωσης

ΜΠΧ (€/kVA & έτος): Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς Παροχής του Πελάτη, όπου προ- κύπτει από τη συμφωνία σύνδεσης των εγκαταστάσεών του με το Δίκτυο

Ημέρες: Αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης kWh:

Καταμετρηθείσα Ενέργεια από τον αρμόδιο Διαχειριστή κατά την περίοδο κατανάλωσης

MMX (€/kWh): Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

συνφ: μέση τιμή του συντελεστή ισχύος κατά την περίοδο κατανάλωσης

Υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και άεργου ενέργειας: συνφ = [1/(1+(Αεργα/Ενεργα<sup>2</sup>))]½.

**B. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ**

Χρεώσεις που καθορίζονται από την Πολιτεία και επιβάλλονται με σχετική νομοθεσία.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι χρεώσεις για Δημοτικά Τέλη (ΔΤ), Δημοτικό Φόρο (ΔΦ), Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) κ.λπ.

**Άρθρο 2:** Ο Πελάτης θα παραλαμβάνει την ηλεκτρική ενέργεια σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 6 της Σύμβασης. Η χρέωση του Πελάτη θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους του εφαρμοζόμενου τιμολογίου

....., το οποίο επισυνάπτεται στο παρόν.

**Άρθρο 3:** Σε περίπτωση κατά την οποία μετρητής καταμετρά ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύεται ο Πελάτης από διάφορους τρίτους προμηθευτές, περιλαμβανομένου και του Προμηθευτή, ρητά συμφωνείται ότι κάθε τεχνική ή άλλη λεπτομέρεια αναφορικό με τον τρόπο κατανομής της προμηθευόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, θα ορίζεται στη σχετική συμφωνία κατανομής την οποία έχει συνάψει ο Προμηθευτής με τους τρίτους προμηθευτές του Πελάτη, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε ισχύει.

**Άρθρο 4: Εγγύηση (Άρθρο 7 Γενικών Όρων)**

Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στον Προμηθευτή ..... ευρώ (ολογράφως) (.....€) ως Εγγύηση, σύμφωνα με τους όρους του Άρθρου 7 των Γενικών Όρων.

**Συνημμένα:** Ο τιμοκατάλογος του Εφαρμοζόμενου Τιμολογίου (Άρθρο 2 του παρόντος)

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ- ΓΑΛΟΥ ΠΕΛΑΤΗ****Άρθρο 1: Γενικά**

Με τους παρόντες Γενικούς Όρους ρυθμίζονται όσα γενι- κά αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, ώστε να εξασφαλίζεται η ευρύτερη δυνατή ελευθερία χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας υπό την προϋπόθεση της τήρησης των όρων που αναφέρονται στα επόμενα άρθρα 2 και 3 για τη Σύμβαση Χρήσης και Σύνδεσης αντίστοιχα.

**Άρθρο 2: Σύμβαση Χρήσης**

Ο Προμηθευτής οφείλει να έχει συνάψει τις προβλεπόμενες Συμβάσεις με τους αρμόδιους Διαχειριστές, ώστε να μπορεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας με τον Πελάτη.

**Άρθρο 3: Σύμβαση Σύνδεσης**

Ο Πελάτης οφείλει πριν από τη σύνψη Σύμβασης Προμήθειας με τον Προμηθευτή να έχει συνάψει έγκυρη Σύμβαση Σύνδεσης με τον Διαχειριστή, η οποία του επιτρέπει να δεχθεί την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που συνολογεί με τον Προμηθευτή.

**Άρθρο 4: Σύμβαση Προμήθειας**

4.1 Η Σύμβαση με τους όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που συνολογούνται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη περιλαμβάνονται στο παρόν έντυπο του Προμηθευτή.

4.2 Ο Προμηθευτής οφείλει να απαντήσει εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών σε πρόσκληση του Πελάτη για σύνψη νέας Σύμβασης Προμήθειας ή τριάντα (30) ημερών για τροποποίηση της υφιστάμενης Σύμβασης αντίστοιχα, αποστέλλοντας έγγραφη προσφορά. Η διάρκεια ισχύος της προσφοράς προμήθειας είναι κατ' ελάχιστον δέκα (10) ημέρες από την παραλαβή της.

4.3 Η Σύμβαση έχει αόριστη διάρκεια με ελάχιστη ισχύ ενός (1) έτους από την ημερομηνία υπογραφής της και από τους δύο Συμβαλλόμενους και ανανεώνεται αυτόματα μετά τη λήξη της για ίση χρονική περίοδο, εκτός αν προ- βλέπεται διαφορετικά από το άρθρο 5 της Σύμβασης.

4.4 Σε περίπτωση μεταβολής της συμφωνημένης ισχύος παροχής ο Πελάτης οφείλει να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και να συνάψει νέα Σύμβαση Προμήθειας με τον Προμηθευτή.

**Άρθρο 5: Καταγραφή κατανάλωσης – Έλεγχος μετρητών**

5.1 Η χρέωση της κατανάλωσης που πραγματοποιεί ο Πελάτης, υπολογίζεται με βάση την ποσότητα ενέργειας και ισχύος που καταγράφεται από τη μετρητική διάταξη, η οποία τοποθετείται από τον Διαχειριστή, σύμφωνα με τη Σύμβαση Σύνδεσης του Πελάτη. Η καταγραφή των ποσοτήτων ενέργειας και ισχύος της μετρητικής διάταξης από τον αρμόδιο Διαχειριστή, όπως προβλέπεται από τις σχετικές διατάξεις του Νόμου 4001/2011, είναι η βάση για τον υπολογισμό των χρεώσεων του Προμηθευτή προς τον Πελάτη και αποδεικνύει τις κατανάλώσεις αυτές.

5.2 Ο Πελάτης οφείλει να μεριμνά για την ασφάλεια των μετρητών, λαμβάνοντας εύλογα μέτρα για την προστασία αυτών από παρεμβάσεις τρίτων ή ζημιά, καθώς και για τον τακτικό έλεγχο των ενδείξεών τους.

5.3 Ο Πελάτης οφείλει να μεριμνά ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη πρόσβαση του Διαχειριστή Δικτύου στο μετρητή και η εύκολη ανάνηψη των ενδείξεών του.

5.4 Όταν ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι ο μετρητής ή άλλο στοιχείο της μετρητικής διάταξης έχει υποστεί ζημιά ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Προμηθευτή και δυνητικά τον Διαχειριστή.

Ο Προμηθευτής δύναται οποτεδήποτε να αιτείται τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους Πελάτες του για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.

5.5 Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.

Ο Πελάτης δικαιούται να απαιτήσει παρουσία του τον έλεγχο του μετρητή ή στοιχείου της μετρητικής διάταξης. Αν κατά τον έλεγχο προκύψει ότι η λειτουργία της μετρητικής διάταξης είναι ορθή, το κόστος του ελέγχου βαρύνει τον Πελάτη. Αν αντιθέτως διαπιστωθεί ότι η λειτουργία της μετρητικής διάταξης δεν είναι ορθή, το κόστος του ελέγχου δεν βαρύνει τον Πελάτη, αλλά τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατά τον Κώδικα Προμήθειας, ο δε Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν και να ενημερώσει τον Πελάτη για τον τρόπο υπολογισμού της σχετικής αναπροσαρμογής. Η ακρίβεια του μετρητή κρίνεται σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και του Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε ισχύουν.

5.6 Εάν παρουσιαστεί βλάβη σε μετρητή ή στοιχείο της μετρητικής διάταξης και ο Προμηθευτής δεν μπορεί να εκδώσει Λογαριασμό με βάση τις ποσότητες ενέργειας και ισχύος που μετρήθηκαν πραγματικά από τον Διαχειριστή, έχει το δικαίωμα να προβεί σε εύλογη εκτίμηση των χρεώσεων που θα επιβάλει βάσει προηγούμενων μετρήσεων του ίδιου Πελάτη, εφόσον αυτές είναι διαθέσιμες. Στην περίπτωση εύλογης εκτίμησης χρεώσεων, ο Λογαριασμός περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου.

5.7 Σε κάθε περίπτωση παραβίασης της μετρητικής διάταξης, παρεμπόδισης της ομαλής λειτουργίας του μετρητή, αντικανονικής χρήσεως ή διαπίστωσης κλοπής ηλεκτρικής ενέργειας, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον Διαχειριστή να απενεργοποιηθεί άμεσα την προμήθεια και να εισπράξει από τον Πελάτη, εφόσον από την σχετική έκθεση ελέγχου των Διαχειριστή προκύπτει υπαιτιότητά του, το αντίστοιχο των ποσοτήτων που δεν καταγράφηκαν λόγω της παράνομης επέμβασης, σύμφωνα με τα Τιμολόγια που ισχύουν, καθώς και κάθε άλλη δαπάνη στην οποία υποβλήθηκε ο Προμηθευτής για την ίδια αιτία. Για τον υπολογισμό των ως άνω ποσοτήτων ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 5.6.

5.8 Ο Πελάτης οφείλει να παρέχει στο Διαχειριστή Δικτύου στοιχεία για το μετρητή της εγκατάστασής του και για τις μετρήσεις αυτού, σε περίπτωση που αυτό ζητείται εκτάκτως. Την παραπάνω υποχρέωση έχει και ο Προμηθευτής για τους μετρητές τους οποίους εκπροσωπεί.

**Άρθρο 6: Τιμολόγια – Λογαριασμοί Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας**

6.1 Ο υπολογισμός του αντιτίμου της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας γίνεται με βάση το προβλεπόμενο στους Όρους Τιμολόγησης τιμολόγιο του Προμηθευτή, όπως αυτό έχει δημοσιευθεί σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας.

6.2 Εφόσον αναλόγως των χαρακτηριστικών της χρήσης ή και της εγκατάστασης του Πελάτη προβλέπονται δύο ή περισσότερα τιμολόγια, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα αλλά και την ευθύνη της επιλογής του ευνοϊκότερου για αυτόν τιμολογίου. Ο Προμηθευτής οφείλει να θέσει στη διάθεση του Πελάτη τα σχετικά στοιχεία και να του παρέχει βοήθεια, ώστε να τον διευκολύνει στην επιλογή του τιμολογίου.

6.3 Σε περίπτωση που Πελάτης ο οποίος χρεώνεται με βάση ένα εκ περισσοτέρων προβλεπόμενων τιμολογίων επιθυμεί, μετά από έγγραφη αίτησή του, να χρεώνεται με κάποιο από τα υπόλοιπα προβλεπόμενα τιμολόγια, ο Προμηθευτής χρεώνει στο εξής τους εκδιδόμενους Λογαριασμούς με το νέο αιτηθέν τιμολόγιο, με την επιφύλαξη του άρθρου 18 της Σύμβασης (δηλαδή μετά την παρέλευση τουλάχιστον 30 ημερών από την αίτηση αλλαγής τιμολογίου), από την άμεσα προσεχή προγραμματισμένη ημερομηνία λήψεως των ενδείξεων από τον Διαχειριστή. Ο Πελάτης ο οποίος προβαίνει σε τέτοια αλλαγή του τιμολογίου χρέωσης της κατανάλωσής του, δε δικαιούται άλλης μεταβολής τιμολογίου για το χρονικό διάστημα μέχρι την επόμενη καταμέτρηση από τον αρμόδιο Διαχειριστή και κατ'ελάχιστον ένα (1) μήνα.

6.4 Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να ενσωματώνει στον Λογαριασμό Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας

κάθε οφειλή του Πελάτη προς αυτόν από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης Προμήθειας στη συγκεκριμένη Παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας, χρεώσεις που επιβάλλονται από τη νομοθεσία (ενδεικτικά Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης), καθώς και χρεώσεις των αρμόδιων Διαχειριστών για δαπάνες τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να ενσωματώνει στον Λογαριασμό Κατανάλωσης τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές του Πελάτη προς αυτόν από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο άλλης σύμβασης προμήθειας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη, αποκλειστικά στην περίπτωση ίδιας επαγγελματικής χρήσης και εφόσον προκύπτει ταυτότητα του χρήστη και του Πελάτη-δικαιούχου της παροχής επαγγελματία (φυσικού ή νομικού προσώπου) με τον ίδιο Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), με ταυτόχρονη δυνατότητα ρύθμισης του μεταφερόμενου χρέους, με ή χωρίς πρόσθετες εγγυήσεις.

6.5 Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης Η/Ε εκδίδονται περιοδικά και ανά δύο μήνες κατά ανώτατο όριο, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή και εκκαθαρίζονται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ'ελάχιστο μία φορά το χρόνο. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί τον Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε στο ακέραιο και μέσα στην προθεσμία που αναγράφεται στον Λογαριασμό. Τυχόν αντιρρήσεις ή επιφυλάξεις του, τις γνωστοποιεί εγγράφως στον Προμηθευτή. Εάν διαπιστωθεί σφάλμα οφειλόμενο αποδεδειγμένα στον Προμηθευτή, αυτός οφείλει να επιστρέψει στον Πελάτη τη διαφορά. Ο Πελάτης οφείλει επίσης να ενημερώνει τον Προμηθευτή για κάθε ανακρίβεια ή σφάλμα που εντοπίζει στον Λογαριασμό του, καθώς και για κάθε μεταβολή των προσωπικών του στοιχείων. Η μη λήψη του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε δεν απαλλάσσει τον Πελάτη ούτε μειώνει τις ως άνω υποχρεώσεις του εξόφλησης του Λογαριασμού.

6.5.1 Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη αναφορικά με το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

α. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή, πριν τη λήψη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε που αμφισβητείται. Σε περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, η απαίτηση θεωρείται αναγνωρισμένη από τον Πελάτη.

β. Ο Προμηθευτής αποφαίνεται επί των αντιρρήσεων του Πελάτη εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του ως άνω εγγράφου του Πελάτη, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις του, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού που αμφισβητείται.

γ. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

6.5.2 Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιδιωχθεί περαιτέρω συναινετικά, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσα.

6.6 Σε περίπτωση καθυστέρησης της εξόφλησης Λογαριασμού πέραν της προβλεπόμενης στην παράγραφο 6.5 του παρόντος άρθρου προθεσμίας, η οποία αναγράφεται στον λογαριασμό, ο Πελάτης υποχρεούται στην καταβολή τόκων υπερημερίας άνευ άλλης οχλήσεως.

6.7 Σε περίπτωση που ο Πελάτης οφείλει ένα συνυψησιστά υψηλό ποσό για μια περίοδο χρέωσης με βάση το ιστορικό των Λογαριασμών του και προκειμένου να αποφευχθεί η αποσύνδεση του Πελάτη, ο Προμηθευτής οφείλει να προσφέρει εύλογες διευκολύνσεις εξόφλησης μέσω δακανοτισμού, ανάλογα με την περίπτωση.

6.8 Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης Η/Ε αφορά επίσης ρυθμιζόμενες χρεώσεις και χρεώσεις υπέρ τρίτων, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή Τρίτους από τον Προμηθευτή του.

Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης Η/Ε, είτε εκκαθαριστικός είτε έναντι, εκδίδεται περιοδικά, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή, και με μέγιστη Περίοδο Χρέωσης ανά Κατηγορία Πελάτη ως εξής:

Κατηγορία Πελάτη	Περίοδος Χρέωσης	Μέγιστη Περίοδος έκδοσης Λογαριασμών βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης
(οι κατηγορίες είναι ενδεικτικές)		
Μεγάλοι Πελάτες Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής άνω των 25 kVA		

Αναλυτικά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης Η/Ε περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (1) Στοιχεία Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, ΑΦΜ και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, διεύθυνση Καταστήματος Προμηθευτή στην αρμοδιότητα του οποίου ανήκει το ακίνητο του Πελάτη, τηλέφωνα επικοινωνίας για παροχή πληροφοριών και υποβολή παραπόνων ή αντιρρήσεων σχετικά με τον λογαριασμό, προβλήματα ηλεκτροδότησης και θέματα καταμέτρησης της παροχής).
- (2) Στοιχεία Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ/ΑΔΤ), τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης.
- (3) Είδος λογαριασμού (έναντι ή εκκαθαριστικός), αύξων αριθμός και ημερομηνία έκδοσης λογαριασμού.
- (4) Βασική ή ειδική κατηγορία Πελάτη, κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου τιμολογίου προμήθειας.
- (5) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.
- (6) Περίοδος Χρέωσης του λογαριασμού (ακριβής αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης).
- (7) Τις ενδείξεις κάθε μέγεθος, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώσθηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.
- (8) Η συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Εκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.
- (9) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, περιλαμβανομένων του καθαρού ποσού και του αναλογού- ντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολόγισμού των Χρεώσεων Προμήθειας και επιμέρους άθροισμα των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων, όπως αναλυτικά περιγράφονται στους Όρους Τιμολόγησης.
- (10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου.
- (11) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να ανηρτηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.
- (12) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.
- (13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε.
- (14) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί.
- (15) Στοιχεία προηγούμενης περιόδου κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- (16) Τρόπους ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των ρυθμιζόμενων χρεώσεων.
- (17) Συνοπτική περιγραφή τρόπου υπολογισμού του έναντι λογαριασμού.
- (18) Στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή.
- (19) Πρακτικές συμβουλές για θέματα εξοικονόμησης ενέργειας, προστασίας ηλεκτρικών συσκευών και θέματα ασφάλειας.
- (20) Ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα του Προμηθευτή για διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε που περιέχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό.
- (21) Μείγμα καυσίμου: Περιλαμβάνει την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό μείγμα κατά το προηγούμενο έτος.

Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε στην τελευταία δηλωθείσα σ' αυτόν διεύθυνση του Πελάτη, σύμφωνα με το άρθρο 7 της Σύμβασης, για αποστολή του Λογαριασμού. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης Η/Ε εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας. Η εξόφληση των λογαριασμών μπορεί να γίνει:

- Στο Δίκτυο Καταστημάτων του Προμηθευτή, με μετρητή ή με κάρτα.
- Ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή, ([www.dei.gr](http://www.dei.gr)).
- Στις συνεργαζόμενες Τράπεζες, π.χ. με πάγια τραπεζική εντολή, στα ταμεία, στις αυτόματες ταμειακές μηχανές (ΑΤΜ), στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών, μέσω e-banking και phone-banking.
- Στα ιδρύματα πληρωμών, ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήμα-τος κ.α., όπως καθορίζονται από τη σχετική νομοθεσία. Εξόφληση λογαριασμών ατελώς παρέχεται τουλάχιστον σ' ένα σημείο εξυπηρέτησης πελατών του Προμηθευτή σε όλους τους νομούς της χώρας αλλά και σε περισσότερα σημεία σε μεγάλα αστικά κέντρα.

## 6.9 Προθεσμία εξόφλησης Λογαριασμού

Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον Λογαριασμό του, έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής («δηλ. ημέρα», κατά την έννοια του νόμου, άρθρο 341 ΑΚ), η οποία θα είναι κατ' ελάχιστον είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες αργότερα από την ημερομηνία παράδοσης του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης

εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε αντίθετη περίπτωση, ο Προμηθευτής δύναται να προβεί στην έκδοση διαταγής πληρωμής κατ' άρθρο 624 έως 636 του ΚΠολΔ, με την προϋπόθεση της προηγούμενης αποστολής στον Πελάτη συστημένης επιστολής, με την οποία θα τον ενημερώνει για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του και για την πρόθεσή της, ως Προμηθευτής, να προβεί στην έκδοση διαταγής πληρωμής, εάν δεν αποπληρώσει τον λογαριασμό Ηλεκτρικής Ενέργειας εντός ρητής προθεσμίας και δεν αντιλέξει από την παραλαβή της συστημένης επιστολής.

## Άρθρο 7: Εγγύηση

7.1 Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Πελάτη Εγγύηση, η οποία αντιστοιχεί στην αξία της ηλεκτρικής ενέργειας που προβλέπεται να καταναλώνει στην εγκατάστασή του κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ διαδοχικών εκδόσεων Λογαριασμών Κατανάλωσης Η/Ε, ή Εγγύηση κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το ύψος της Εγγύησης ανά κατηγορία Πελατών υπολογίζεται κατά ενιαίο τρόπο με βάση είτε το είδος είτε την συμφωνημένη ισχύ της παροχής.

7.2 Το ποσό της Εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης Η/Ε 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. Στις περιπτώσεις αυτές η αναπροσαρμογή του ποσού της Εγγύησης υπολογίζεται βάσει της αξίας της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνει ο Πελάτης μεταξύ δύο διαδοχικών λογαριασμών. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη, μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε, για την αναπροσαρμογή της Εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε.

7.3 Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον Πελάτη την καταβολή Εγγύησης που να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης Η/Ε. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης Η/Ε για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα τελευταίων μηνών.

7.4 Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, το ποσό της Εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

7.5 Σε κάθε άλλη περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή αυτοδικαίως, το ποσό της Εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

7.6 Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά το συμψηφισμό, καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Σε κάθε περίπτωση, το διάστημα αυτό δε θα μπορεί να υπερβαίνει τον ένα (1) μήνα από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε.

## Άρθρο 8: Απενεργοποίηση μετρητή – Καταγγελία της Σύμβασης

### Πελάτων

Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση μόνο με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο και στον Κώδικα Προμήθειας, όπως εκάστοτε ισχύει.

Ο Πελάτης δύναται, να καταγγείλει τη Σύμβαση οποτεδήποτε, αναιτία και χωρίς οικονομική επιβάρυνση με την επιφύλαξη του Άρθρου 9.1 για την Αλλαγή Προμηθευτή.

Η παρεχόμενη προθεσμία για τη λύση της Σύμβασης είναι τουλάχιστον ένας (1) μήνας από την ως άνω καταγγελία, σύμφωνα με τον ισχύοντα Κώδικα Προμήθειας. Η καταγγελία περιβάλλεται τον έγγραφο τύπο.

8.2 Εάν ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιαστές για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής κοινοποιεί όχληση στον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης. Εάν η προθεσμία αυτή παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση και να απαιτήσει αμέσως από τον Διαχειριστή να αποσυνδέσει ή απενεργοποιήσει την προμήθεια του συγκεκριμένου Πελάτη.

Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να καταγγείλει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα κατ' ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λύση της Σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες.

8.3 Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης Η/Ε δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

α. Αναγράφει με σχετική επισήμανση το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου Λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου Λογαριασμού. β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

**8.4** Για τους σκοπούς των παραγράφων 8.2 και 8.3, ως κοινοποίηση όχλησης θεωρείται η αποστολή εξώδικης επιστολής με δικαστικό επιμελητή ή συστημένη επιστολής ή και η αποστολή σχετικού Λογαριασμού με την ανάλογη επισήμανση.

**8.5** Η Σύμβαση καταγγέλλεται με την αποστολή σχετικής εξώδικης επιστολής ή συστημένης επιστολής ή με την αποστολή Λογαριασμού με την ένδειξη «Καταγγελία της Σύμβασης – Είδοποίηση Διακοπής», με τον οποίο θα καθορίζεται ημερομηνία καταγγελίας της ή αναφερόμενη ως ημερομηνία λήξης προθεσμίας πληρωμής του συγκεκριμένου Λογαριασμού.

**8.6** Εάν μετά την έγκυρη, κατά το παρόν άρθρο, καταγγελία από τον Προμηθευτή της Σύμβασης ο Πελάτης εκ- πληρώσει τις χρηματικές ή άλλες υποχρεώσεις του προς τον Προμηθευτή και υποβάλει πρόσκληση για σύναψη νέας Σύμβασης, εφαρμόζονται όσα προβλέπονται στη παράγραφο 2 του Άρθρου 4 των παρόντων Γενικών Όρων.

**8.7** Ο Πελάτης ευθύνεται έναντι του Προμηθευτή για την καταβολή του τιμήματος που αντιστοιχεί στην ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που παρεσχέθη στις εγκαταστάσεις του από την προβλεπόμενη ανά περίπτωση ημερομηνία καταγγελίας της παρούσας μέχρι την ημερομηνία που ο Διαχειριστής θα απενεργοποιήσει την προμήθεια στις εγκαταστάσεις του, καθώς και των λοιπών χρεώσεων που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

**8.8** Σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας, ο Προμηθευτής οφείλει να στείλει στον Πελάτη τελικό Λογαριασμό Εκκαθάρισης, το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων από τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας και ο Πελάτης υποχρεούται όπως καταβάλει στον Προμηθευτή τα οφειλόμενα ποσά εντός είκοσι (20) ημερών από την έκδοση του Λογαριασμού.

#### **Άρθρο 9: Αλλαγή Προμηθευτή**

**9.1** Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται έπειτα από προ- ηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.1. Η καταγγελία αυτή λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, ο οποίος αναγράφει στο σχετικό έντυπο ως λόγο καταγγελίας την αλλαγή Προμηθευτή, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν εξουσιοδότησης του τελευταίου από τον Πελάτη.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, για άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από την αρχική Σύμβαση, ή, εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον Προμηθευτή, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει. Ο παλαιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, από μεριάς του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης της παροχής, ακόμα και αν έχει συναφθεί σύμβαση προμήθειας με νέο Προμηθευτή.

**9.2** Η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή, κατά τον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και τον Κώδικα Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε ισχύουν.

**9.3** Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και τον νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή.

**9.4** Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής οφείλει να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 42 παρ. 4 του Κώδικα Προμήθειας, όπως εκάστοτε ισχύει.

#### **Άρθρο 10: Αυτοδίκαιη λύση**

**10.1** Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον ο Πελάτης δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στην παραπάνω γνωστοποίηση πριν από την αποχώρησή του από την εγκατάσταση ή και μετά την αποχώρησή του και μέχρι να λάβει χώρα η εν λόγω γνωστοποίηση, η Σύμβαση Προμήθειας θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα λόγω αυτής ποσά.

**10.2** Ο Πελάτης προβαίνει ακολούθως στις οριζόμενες, κατά τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση.

Ως ημερομηνία αυτοδίκαιης 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 Διαχείρισης Δικτύων.

**10.3** Κατά το χρόνο παύσης της εκπροσώπησης λαμβάνει χώρα η τελευταία ανάγνωση του μετρητή, με βάση την οποία ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκ- καθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης Η/Ε.

#### **Άρθρο 11: Ποιότητα εξυπηρέτησης**

**11.1** Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη διατήρηση της βέλτιστης ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες προμήθειας της Σύμβασης (π.χ. ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, υπολογισμός χρεώσεων Προμήθειας, εξυπηρέτηση μέσω τηλεφωνικού κέντρου, ανταπόκριση σε απορίες, παράπονα, απαντήσεις σε επιστολές, τρόποι πληρωμής, τεκμηρίωση και επάρκεια απαντήσεων ιδίως σε σχέση με χρεώσεις, συμπεριφορά προσωπικού).

**11.2** Το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών και τα επίπεδα ποιότητας αυτών σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, συμπεριλαμβανομένων των αποζημιώσεων σε περίπτωση αθέτησης των επιπέδων ποιότητας από τον Προμηθευτή, διατίθενται στα καταστήματα του Προμηθευτή.

**11.3** Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα ή παράπονο σχετικά με την τήρηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση που αναγράφεται στην αρχική σελίδα της παρούσας Σύμβασης, είτε μέσω του διαδικτυακού τόπου του Προμηθευτή ([www.dei.gr](http://www.dei.gr)), είτε εγγράφως στο κατάστημα εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή της περιοχής του, είτε μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (800-900-1000 για όλη την Ελλάδα). Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει την πρώτη απάντηση επί του υποβληθέντος αιτήματος/παραπόνου σε χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη σχετική υποβολή. Εάν κατά την κρίση του Προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

**11.4** Ο Προμηθευτής ακολουθεί συγκεκριμένες διαδικασίες για τη διόρθωση των Λογαριασμών, τις οποίες μπορεί να πληροφορηθεί ο Πελάτης στα καταστήματα εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή.

#### **Άρθρο 12: Τελικές διατάξεις**

**12.1** Οι παρόντες Γενικοί Όροι, οι Όροι Τιμολόγησης, καθώς και τυχόν συμπληρώματα αυτών αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της Σύμβασης.

**12.2** Σε περίπτωση οποιασδήποτε αμφιβολίας σχετικά με την ερμηνεία ή σύγκρουση μεταξύ των όρων της Σύμβασης, των Γενικών Όρων και των Όρων Τιμολόγησης, υπερισχύουν πάντοτε οι Γενικοί Όροι.