



ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ - ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ: ΑΡΤΕΜΙΔΟΣ 8
ΠΑΡΑΔΕΙΣΟΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ Τ.Κ.15125
ΑΦΜ: 094316669 - ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
Αρ.Γ.Ε.ΜΗ.: 000757001000, Α.Μ.Σ.: 29ΧΜΥΤΙΛΙΝΕΟSSA2
Αριθμός Μητρώου Χρηστών ΕΣΦΑ: ΑΜΧ-56
Εξυπρέτηση Πελατών:
Μαρίνου Αντύπα 11, Ν. Ηράκλειο, 141 21 Αθήνα
Τηλ.:18311, 210 3448500, Fax: 210 3448555
www.protergia.gr, e-mail: cs@protergia.gr

**ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ
ΓΙΑ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**
ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ: Ο
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΑΔΤ (ή ΑΡ. ΔΙΑΒ.)		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Τ.Κ. ΠΟΛΗ		
Α.Φ.Μ.	Δ.Ο.Υ.	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	
ΤΗΛ. ΟΙΚΙΑΣ	ΤΗΛ. ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΙΝΗΤΟ	
ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΕΝΟΙΚΙΑΣΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	E-MAIL	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ			
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	ΚΙΝΗΤΟ	E-MAIL	

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ (συμπληρώνεται σε περίπτωση που είναι διαφορετική από τα Στοιχεία Πελάτη)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ
-----------	------	------

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΚΙΝΗΤΟΥ	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ
ΠΙΕΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΠΙΕΣΗ	ΔΕΣΜ. ΩΡΙΑΙΑ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΣΗΜ. ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (kWh/h)	
ΗΚΑΣΠ	ΤΥΠΟΣ ΜΕΤΡΗΤΗ	
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ	ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΝΔΕΙΞΗ ΜΕΤΡΗΤΗ (m³)	
ΠΡΩΤΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΠΑΝΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (συμπληρώνεται σε περίπτωση που ο Πελάτης διαθέτει ενεργή παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στην Protergia)

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ			
-----------------	--	--	--

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ (αναλυτικά περιγραφόμενο στην οπίσθια όψη της παρούσας)

 ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΟΙΚΙΑΚΟ ΑΥΤΟΝΟΜΟ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ*	 ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΟΙΚΙΑΚΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ*	ΕΥΛΩΤΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ**
ΠΟΣΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ (€)	ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ 1 ^Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ	ΑΛΛΟ
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ		

* Από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο επίλεχθέν τιμολόγιο, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή.

** Σε περίπτωση δήλωσης του Πελάτη ότι υπάρχει στην κατηγορία Ευλόγων Πελατών, η εταιρεία υποχρεούται να του παρέχει τα δικαιώματα που απορρέουν από τις διατάξεις για την κατηγορία αυτή μόνον αφού λάβει από τον αρμόδιο διαχειριστή δικτύου (οικεία ΕΔΑ) το μηχανογραφημένο αρχείο με την ειδική ένδειξη που βεβαιώνει ότι ο Πελάτης πράγματι ανήκει στην κατά δήλωση του κατηγορία, αλλιώς εντάσσεται σε τιμολόγιο Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο χωρίς χαρακτηρισμό ειδικής κατηγορίας.

Για την αποδοχή της παρούσας αίτησης από τον Προμηθευτή και τη θέση σε ισχύ της αιτούμενης σύμβασης, ο Πελάτης θα ενημερωθεί είτε μέσω αποστολής sms στο κινητό τηλέφωνο που δηλώνει ανωτέρω, είτε μέσω αποστολής e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση που δηλώνει ανωτέρω, είτε μέσω επιστολής στη διεύθυνση κατοικίας του.

Η παρούσα αίτηση ενδέχεται να μη γίνει δεκτή από τον Προμηθευτή για συγκεκριμένους λόγους βάσει της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ ΠΕΛΑΤΗ

Με την υπογραφή της παρούσας δηλώνω και αποδέχομαι ότι:

- Α)** Με την παρούσα αίτηση συνηγορώ στην αντίληψη ότι τελευταίος λογαριασμός μου, εκτός αν η Αίτηση αφορά σε πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης, καθώς και σχετική απόδειξη εξόφλησης αυτού, **Β)** Η υπογραφή μου επιμερίζεται τη ρητή παροχή εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου η τελευταία να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου ιστορικά δεδομένα καταστάσεων για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, καθώς και για να ενεργήσει κάθε απαραίτητη πράξη για την εκπροσώπηση του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης μετρητή καθώς και για την αρχική ενεργοποίηση ή επαναλειτουργία της σύνδεσης αν απαιτείται, **Γ)** Είμαι νόμιμος χρήστης της εγκατάστασης στην οποία αφορά η παροχή που περιγράφεται ανωτέρω, **Δ)** Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από το ν. 1599/1986, βεβαιώνω ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση και όλα τα στοιχεία που σας προσκομίζω είναι πλήρη, αληθή και ακριβή και αναγνωρίζω το δικαίωμα του Προμηθευτή να επαληθεύει την ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων. Δεσμεύομαι να γνωστοποιώω αμέσως και σε κάθε περίπτωση εντός δύο (2) ημερών οποιαδήποτε τροποποίηση των ως άνω στοιχείων στον Προμηθευτή, **Ε) Συναίνεση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για προωθητικούς σκοπούς:** Αποδέχομαι την επικοινωνία μέσω sms, newsletter, e-mail, τηλεφώνου και ενημερωτικών εντύπων, για προωθητικούς σκοπούς, τη χρήση και διάθεση των στοιχείων επικοινωνίας μου για σκοπούς προώθησης πωλήσεων ή και υπηρεσιών σε συνεργάτες της Protergia, και την εν γένει επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων, ακόμα και μετά τη λύση ή λήξη με οποιονδήποτε τρόπο της σύμβασης, για σκοπούς προώθησης πωλήσεων ή υπηρεσιών της Protergia και διαφημιστικής προβολής αυτών. Ενημερώθηκα ότι μπορώ οποτεδήποτε να ανακαλέσω την παρούσα συναίνεση, με δήλωσή μου προς την Protergia. **ΣΤ) Συναίνεση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για σκοπούς διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών ικανοποίησης πελατών:** Αποδέχομαι την τηλεφωνική επικοινωνία από την Protergia ή/και τρίτους συνεργάτες της, για τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης. Ενημερώθηκα ότι μπορώ οποτεδήποτε να ανακαλέσω την παρούσα συναίνεση, με δήλωσή μου προς την Protergia. **Ζ)** Αποδέχομαι την έναρξη της παροχής υπηρεσιών προμήθειας φυσικού αερίου κατά τη διάρκεια περιόδου υπαναχώρησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 3γ και 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, **Η)** Ελάβα γνώση των προσφερόμενων τιμολογίων και αποδέχομαι το επίλεχθέν, **Θ)** Ανέγνωσα κατανόησα και συμφωνώ πλήρως με την παρούσα αίτηση/ειδικούς όρους καθώς και με τους Γενικούς και Ειδικούς όρους που ακολουθούν. **Ι)** Επιθυμώ τη λήψη του λογαριασμού κατανάλωσης αποκλειστικά μέσω e-mail και μέσω της υπηρεσίας myprotergia στην ιστοσελίδα www.protergia.gr, και όχι σε έχαρτη μορφή. **ΙΑ)** Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί και συμφωνώ για την αναγνώριση ισχύος των όρων σύμβασης σύνδεσης στο δίκτυο διανομής φυσικού αερίου. **ΙΒ)** Ανέγνωσα και κατανόησα πλήρως τους όρους σχετικά με τα Προσωπικά Δεδομένα, όπως αναγράφονται στην παρούσα αίτηση.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

1.1 Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής ενεργών ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας δικαιούται να προβαίνει σε νόμιμη επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που έχει συλλέξει κατά την υποβολή της παρούσας αίτησης και κατά τη διάρκεια της αιτούμενης σύμβασης (η «**Σύμβαση**») και τηρεί αρχείο προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον υπ αρ. 2/16/679 Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) (εφεξής ο «**Γενικός Κανονισμός**») και την εν γένει εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. **1.2 Είδη προσωπικών δεδομένων που αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας:** (α) Στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας, όπως ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΔΟΥ, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου, αριθμό fax, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας παρέχετε εσείς για την ταυτοποίησή σας και την επικοινωνία με το εός, στοιχεία επαγωγής σε ειδική κατηγορία πελάτη από τους αρμόδιους διαχειριστές (πχ ευλόγων πελατών ή δικαιούχους κοινωνικού οικιακού τιμολογίου), αντίγραφα συμβάσεων σύνδεσης με τους αντίστοιχους διαχειριστές, βεβαίωση έναρξης εργασιών στην Εφορία (σε περίπτωση σύμβασης προμήθειας για επαγγελματική χρήση), ειδικά χαρακτηριστικά που δικαιολογούν την παροχή συγκεκριμένου τιμολογίου (πχ διατήρηση συμβατικής σχέσης με συγκεκριμένο τρίτο πρόσωπο) (β) στοιχεία του μετρητή της εγκατάστασης, για την οποία έχει ή πρόκειται να συναφθεί σύμβαση προμήθειας, αποδεικτικό νόμιμης χρήσης της εγκατάστασης (π.χ. μισθωτήριο, τίτλος ιδιοκτησίας), αντίγραφο μερίδας υποθηκοφυλακείου, λογαριασμοί ή προηγούμενων προμηθευτή, δεδομένα κατανάλωσης που λαμβάνονται από τους πελάτες ή/και τους αρμόδιους διαχειριστές για ταυτοποίηση και επαλήθευση, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών που οι πελάτες μας γνωστοποιούν, στοιχεία συναλλαγών και εκτέλεσης πληρωμών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμβατικής μας σχέσης, στοιχεία που αφορούν στην επικοινωνία των δυνητικών ή υφιστάμενων πελατών με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με την Εταιρεία (συμπεριλαμβανομένων αιτημάτων, παραπόνων κλπ), (γ) στοιχεία πιστοληπτικής ικανότητας που έχουν συλλεχθεί από δημόσια διαθέσιμες πηγές, βάσεις δεδομένων και οργανισμούς ελέγχου πιστοληπτικής φερεγγυότητας με σκοπό την δημιουργία συναλλακτικού προφίλ και καθορισμού του ύψους εγγύησης. **1.3 Σκοποί Επεξεργασίας:** (α) διαχείριση συμβατικής σχέσης (λειτουργική και μηχανογραφική εξυπηρέτηση, εκτέλεση, υποστήριξη και παρακολούθηση της Σύμβασης και εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των Μερών κλπ), (β) διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης, διενέργεια διαφημιστικών εκστρατειών, ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, ή άλλων προωθητικών ενεργειών ή εκδηλώσεων, και (γ) διασφάλιση της συμμόρφωσης της Protergia με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις της (φορολογικές, ασφαλιστικές, τελωνειακές, λογιστικές, κλπ.), καθώς και την διασφάλιση των υπέρτερων νόμιμων συμφερόντων της όπως η διαβίβαση δεδομένων σε δικηγορικές εταιρείες ή αρμόδιες αρχές. Στο πλαίσιο και για το σκοπό διενέργειας ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, η Protergia ενδέχεται να καταρτίζει ενεργειακά προφίλ, με στόχο τη βέλτιστη ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της ή/και την παροχή συμβουλών εξοικονομικής ενέργειας. **1.4 Νόμιμες βάσεις επεξεργασίας:** Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά κατά τη συλλογή των δεδομένων, η νομική βάση για την επεξεργασία τους είναι μία εκ των ακόλουθων: (α) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της συμβατικής σχέσης (Άρθρο 6 (1) (Β) του Γενικού Κανονισμού), (β) έχει δοθεί η ρητή συγκατάθεση του προσώπου (Άρθρο 6 (1) (α) του Γενικού Κανονισμού), (γ) Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Protergia ή για τους σκοπούς των νόμιμων συμφερόντων που επιδιώκει η Protergia (Άρθρο 6 (1) (γ) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού). **1.5 Αποδέκτες και διαβίβασης:** Η Protergia ενδέχεται να διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε άλλες θυγατρικές εταιρείες ή σε τρίτους, σε δικαστικές, διοικητικές, φορολογικές, τελωνειακές, διατιπτικές αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές ρυθμιστικούς φορείς και δικηγόρους εάν και στο βαθμό που αυτή η διαβίβαση απαιτείται αυστηρά για τους αναφερόμενους ως άνω σκοπούς. Περαιτέρω, η Protergia ενδέχεται να αναθέτει μέρος ή ολόκληρο της επεξεργασίας σε τρίτα μέρη (εκτελούντες την επεξεργασία) συμπεριλαμβανομένων των διευθυντών και υπαλλήλων αυτών και συγκεκριμένα: (i) σε μέρη που έχουν συμβληθεί με την Protergia για την προώθηση των υπηρεσιών της, για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών μηχανογραφικής υποστήριξης, υπηρεσιών τήρησης αρχείου, υπηρεσιών διεξαγωγής ερευνών, διεξαγωγής ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, υπηρεσιών πληροφόρησης, διαφημιστικών υπηρεσιών, τραπεζικών, ασφαλιστικών, τελωνειακών, λογιστικών, κλπ.), καθώς και την διασφάλιση των υπέρτερων νόμιμων συμφερόντων της όπως η διαβίβαση δεδομένων σε δικηγορικές εταιρείες ή αρμόδιες αρχές. Σε περίπτωση που το πρόσωπο δλώσει την συγκατάθεσή του για την επεξεργασία συγκεκριμένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Protergia, έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή ανά πάσα στιγμή, με μελλοντική ισχύ. **1.9 Δικαιώματα υποκειμένου:** (α) **Δικαίωμα πρόσβασης:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ενημερωθεί εάν η Protergia επεξεργάζεται δεδομένα του, να έχει πρόσβαση στα δεδομένα και να λάβει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους, (β) **Δικαίωμα διόρθωσης:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να αιτηθεί την επικαιροποίηση, διόρθωση, συμπλήρωση των προσωπικών του δεδομένων, (γ) **Δικαίωμα διαγραφής:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει αίτηση διαγραφής των προσωπικών του δεδομένων, το οποίο θα ικανοποιείται υπό την προϋπόθεση ότι δε συντρέχει άλλη νομική βάση επεξεργασίας (όπως ενδεικτικά υποχρέωση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που επιβάλλεται από τον νόμο), (δ) **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις: (i) όταν αμφισβητεί την ακρίβεια των προσωπικών δεδομένων και μέχρι να γίνει επαλήθευση, (ii) όταν αντιτίθεται στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητά αντί διαγραφής τον περιορισμό χρήσης αυτών, (iii) όταν τα προσωπικά δεδομένα δεν χρειάζονται για τους σκοπούς επεξεργασίας, είναι ωστόσο απαραίτητα για τη θεμελίωση, άσκηση, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, και (iv) όταν εναντιώνεται στην επεξεργασία και μέχρι να γίνει επαλήθευση ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που αφορούν την Protergia και υπερισχύουν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεται στην επεξεργασία, (ε) **Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να εναντιώνεται ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων όταν αυτή βασίζεται: (α) στην νομική βάση (Άρθρο 6 (1) (ε) ή (στ) του Γενικού Κανονισμού) η οποία θα ικανοποιηθεί εκτός εάν η Protergia καταδείξει επαρκείς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία τους, (β) **Δικαίωμα στη φορητότητα:** Το φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα να λάβει χωρίς χρέωση τα προσωπικά του δεδομένα σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφή ή να αιτηθεί, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να διαβιβαστεί τα δεδομένα απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, **1.10 Δικαίωμα εναντίωσης σε λήψη απόφασης βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας:** Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να αιτηθεί στην εξάρση του από τη λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ. **1.10 Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων/Αρμόδια Αρχή:** Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι η «Μυτιληναίος Ανώνυμη Εταιρεία - Όμιλος Επιχειρήσεων», με έδρα το Μαρούσι Αττικής, οδός Αρτέμιδος 8. Η επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω mail στη διεύθυνση DPO@mytilineos.gr ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Μυτιληναίος Α.Ε., Υπόψη DPO, Αρτέμιδος 8, Τ.Κ. 151 25 Μαρούσι. **Δικαιώμα προσφυγής στην αρμόδια αρχή:** Σε περίπτωση που το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να προσφύγει στην αρμόδια αρχή, η αρμόδια αρχή για τα θέματα αυτά είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), Κηφισίας 1-3, Αμπελόκηποι, Τ.Κ. 115 23 Αθήνα, Internet Site: www.dpa.gr, Τηλ.: 210 6475 600, Fax: 210 6475 628.

Πίνακας Ι: Υπολογισμός Ανταγωνιστικών Χρεώσεων Protergia				
Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο	Περιοχή	Ειδική Κατηγορία Πελάτη	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο	4,50	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Οριστική Μοναδιαία Τιμή εκκίνησης Ετήσιας Δημοπρασίας ΔΕΠΑ του έτους που αφορά η περίοδος κατανάλωσης σε \$/kWh, όπως αυτή αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΔΕΠΑ (www.depa.gr)] / [«Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ», όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα την 10η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία, στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (www.ecb.europa.eu)] + [0,0106 €/kWh]
		Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο		
		Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο	0	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Οριστική Μοναδιαία Τιμή εκκίνησης Ετήσιας Δημοπρασίας ΔΕΠΑ του έτους που αφορά η περίοδος κατανάλωσης σε \$/kWh, όπως αυτή αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΔΕΠΑ (www.depa.gr)] / [«Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ», όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα την 10η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία, στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (www.ecb.europa.eu)] + [0,0136 €/kWh]
		Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο		
		Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α.6%.

*Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στα ίδια στοιχεία (ίδιο ΑΦΜ) με την παρούσα Σύμβαση, που αφορά στην παροχή που αναγράφεται στην εμπρόσθια όψη της παρούσας αίτησης.

Ειδικά για τις ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%» και «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%» ισχύουν οι ανταγωνιστικές χρεώσεις του ακόλουθου Πίνακα ΙΙ

ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	Περιοχή	Ειδική Κατηγορία Πελάτη	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο	3,50	15% Έκπτωση επί της Τιμής Προμήθειας Φυσικού Αερίου**
		Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο	0	
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο	3,50	
		Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο	0	
Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*	3,50	30% Έκπτωση επί της Τιμής Προμήθειας Φυσικού Αερίου**
		Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*	0	
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*	3,50	
		Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*	0	

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

*Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στα ίδια στοιχεία (ίδιο ΑΦΜ) με την παρούσα Σύμβαση, που αφορά στην παροχή που αναγράφεται στην εμπρόσθια όψη της παρούσας αίτησης.

** Η έκπτωση εφαρμόζεται επί της Τιμής Προμήθειας Φυσικού Αερίου όπως αυτή υπολογίζεται, σύμφωνα με τους τύπους του Πίνακα Ι της παρούσας αίτησης

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποδοχή της παρούσας αίτησης είναι να υπάρχει σύνδεση φυσικού αερίου, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασης του Πελάτη με το σύστημα ή το δίκτυο, κατά τα οριζώμενα στην ισχύουσα νομοθεσία. Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του μήνα, οι ανωτέρω χρεώσεις παγίου θα εφαρμόζονται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/30).

Τα οφειλόμενα ποσά για την παρότητα φυσικού αερίου που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη θα υπολογίζονται βάσει των ανωτέρω χρεώσεων. Σημειώνεται, επίσης, ότι ο λογαριασμός κατανάλωσης που θα λαμβάνει ο πελάτης θα περιλαμβάνει και τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια φυσικού αερίου που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις) καθώς και τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν σε χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους (π.χ. φόροι, τέλη, εισφορές, ποσά άλλης φύσεως), σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζώμενα στη νομοθεσία (Λοιπές Χρεώσεις), κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης. Στη συνολική αξία (χρεώσεις προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΕΦΚ και Τέλος ΡΑΕ) επιβάλλεται Φ.Π.Α. 6%.

Συνέπειες πρόωρης λύσης της Σύμβασης

Κατ’ εξοχήση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.2 της Σύμβασης περί μη επιβολής οποιασδήποτε επιβαρύνσεως στον Πελάτη λόγω καταγγελίας από μέρους του της Συμβάσεως, σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο», με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	60€						30€					

Επιπροσθέτως κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη, την οποία οφείλει αυτός κατά τον Γενικό Όρο 6.3 να εξοφλήσει, σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγελθεί κατά τον ως άνω Γενικό Όρο από τον Προμηθευτή, αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται και με το ποσό που προκύπτει βάσει του ανωτέρω πίνακα, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Ειδικά για τις ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%» και «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%» ισχύουν τα ακόλουθα:

Κατ’ εξοχήση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.2 της Σύμβασης περί μη επιβολής οποιασδήποτε επιβαρύνσεως στον Πελάτη λόγω καταγγελίας από μέρους του της Συμβάσεως, σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο επιλεχθέν τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο επιλεχθέν τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%», με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15% ή Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	80€						60€					
Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15% ή Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ποσό επιβάρυνσης (€)	40€						20€					

Επιπροσθέτως κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη, την οποία οφείλει αυτός κατά τον Γενικό Όρο 6.3 να εξοφλήσει, σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγελθεί κατά τον ως άνω Γενικό Όρο από τον Προμηθευτή, αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, πριν από τη συμπλήρωση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από: (1) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (2) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο επιλεχθέν τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται και με το ποσό που προκύπτει βάσει του ανωτέρω πίνακα, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

(α) Με μετρητά στα ταμεία των συνεργαζόμενων με τον Προμηθευτή τραπεζών, (β) Με πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού στις συνεργαζόμενες με τον Προμηθευτή τράπεζες, (γ) Με web banking ή phone banking στις συνεργαζόμενες με τον Προμηθευτή τράπεζες, (δ) Με οποιαδήποτε κάρτα (εκτός από Diners & American Express) στο www.protergia.gr ή στο myprotergia.gr ή στο livepay.gr ή στο www.livepay.gr, (ε) Στο δίκτυο καταστημάτων **SEVEN SPOTS**, (στ) Στα καταστήματα της **Protergia**: (i) Μαρίνου Αντύπια 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο, (ii) Λ. Κηφισίας 373, Ν. Ερυθραία, Τ.Κ. 146 71, (iii) Μητροπόλεως 53, Θεσσαλονίκη, Τ.Κ. 546 23.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Ονοματεπώνυμο Κωδικός Συνεργάτη

Βεβαιώνω την ακρίβεια των αναγραφόμενων Στοιχείων Πελάτη για τα οποία έλαβα γνώση εκ των πρωτοτύπων και εξ ακριβούς. Βεβαιώνω ότι ο αιτών υπέγραψε ιδιοχειρώς ενώπιόν μου.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΤΟΠΟΣ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Η παρούσα σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου τίθεται σε ισχύ υπό τον όρο αποδοχής από την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ – ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «ΜΥΤΙΛΙΝΕΟΣ HOLDINGS SA», η οποία εδρεύει στο δήμο Αμαρουσίου, επί της οδού Αρτέμιδος 8, με Α.Φ.Μ. 094316669 και Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών, (εφεξής ο «**Προμηθευτής**») της αίτησης με αύξοντα αριθμό όμοιο με τον αύξοντα αριθμό του παρόντος εγγράφου, του προσώπου που εμφανίζεται σε αυτή (εφεξής ο «**Πελάτης**»), έκαστος εκ των ανωτέρω θα καλείται το «**Μέρος**» και από κοινού τα «**Μέρη**».

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΧΑΜΗΛΗΣ ΠΙΕΣΗΣ

ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης, οι ακόλουθοι όροι θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω: «**Αίτηση**» Η αίτηση του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, σε συνέχεια της οποίας (καθώς και της προσφοράς προμήθειας του Προμηθευτή) συνάπτεται η παρούσα Σύμβαση.

«**Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς**» Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου Α.Ε.» («ΔΕΣΦΑ Α.Ε.»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 3 του άρθρου 67 του νόμου 4001/2011.

«**Διαχειριστής Δικτύου Διανομής**» Εκάστη εκ των ανωνύμων εταιρειών που διαθέτουν άδεια διαχείρισης δικτύου διανομής, σύμφωνα με τις επιταγές με τις επωνυμίες «Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής Α.Ε.», «Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας Α.Ε.», και «Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδας Α.Ε.», οι οποίες συνστάθηκαν, κατ' εφαρμογή του άρθρου 80Α του ν. 4001/2011.

«**Εγκατάσταση**» Η Εγκατάσταση, όπως προσδιορίζεται ειδικότερα στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

«**Ευάλωτος Πελάτης**» Ως Ευάλωτος Πελάτης νοείται ο πελάτης που πληροί τα κριτήρια που περιγράφονται στο άρθρο 52 του ν. 4001/2011 και εξαιρούνται με υπουργική απόφαση που εκδίδεται κατ' εξουσιοδότηση του.

«**ΚΔΕΣΦΑ**» Ο Κώδικας Διαχείρισης Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου, όπως έχει εγκριθεί δύναμει της υπ' αριθμ. 239/2017 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 1549/05.05.2017) όπως εκάστοτε ισχύει.

«**ΚΑΔΔΦΑ**» Ο Κώδικας Διαχείρισης Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου, όπως έχει εγκριθεί δύναμει της υπ' αριθμ. 589/2016 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 487/20.02.17), όπως εκάστοτε ισχύει.

«**Λοιπές Χρεώσεις**» Έχουν την έννοια που προβλέπεται στον Γενικό Όρο 8.5 (γ) της Σύμβασης.

«**Μετρητής**» Νοείται ο εξοπλισμός μέτρησης του όγκου φυσικού αερίου, εγκατεστημένος από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, στο Σημείο Παράδοσης.

«**ΡΑΕ**» Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, η ελληνική ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, η οποία συστάθηκε με το νόμο 2773/1999.

«**Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις**» Έχουν την έννοια που προβλέπεται στον Γενικό Όρο 8.5 (β) της Σύμβασης.

«**Σημείο Παράδοσης**» Ως Σημείο Παράδοσης ορίζεται η έξοδος της μετρητικής διατάξης μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από το δίκτυο διανομής προς την Εγκατάσταση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του ΚΑΔΔΦΑ.

«**Σύμβαση**» Η παρούσα σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου.

«**Υπερβόριους Επεξεργασίες**» Έχει την έννοια που προβλέπεται στο άρθρο 4 παρ. 7 του υπ' αρ. 2016/679 Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

«**Χρεώσεις Προμήθειας**» Έχουν την έννοια που προβλέπεται στον Γενικό Όρο 8.5 (α) της Σύμβασης.

Άρθρο 1 - Αντικείμενο

1.1 Ο Προμηθευτής θα προμηθεύει φυσικό αέριο στο Σημείο Παράδοσης του Πελάτη, που συνδέεται με δίκτυο διανομής χαμηλής πίεσης, και ο Πελάτης θα παραλαμβάνει φυσικό αέριο από τον Προμηθευτή στο Σημείο Παράδοσης της Εγκατάστασης, καθώς και θα καταβάλει στον Προμηθευτή εμπίροθετα και με προσήκοντα τρόπο όλες τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση και στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

1.2 Με εξήριση της περιπτώσεως, που ο Μετρητής παρέχει τη δυνατότητα ωριαίων μετρήσεων των απολήψεων φυσικού αερίου, σύμφωνα με το άρθρο 40 του ΚΑΔΔΦΑ, η Σύμβαση είναι σύμβαση αποκλειστικής προμήθειας φυσικού αερίου και καθ' όλη τη διάρκεια της ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος φυσικού αερίου στο Σημείο Παράδοσης της Εγκατάστασης του Πελάτη.

Άρθρο 2 - Υποχρεώσεις του Προμηθευτή

2.1 Ο Προμηθευτής θα παραδίδει φυσικό αέριο στο Σημείο Παράδοσης της Εγκατάστασης, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους της Σύμβασης και τους κανόνες της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς και τις οικείες αποφάσεις και πρακτικές της ΡΑΕ, του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

2.2 Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για τη σταθερή και αδιάλειπτη προμήθεια φυσικού αερίου στον Πελάτη. Δεδομένου ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη φυσικό αέριο μέσω υποδομής (ελληνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου, ελληνικό δίκτυο διανομής φυσικού αερίου), επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ. κυριότητα) και δεν τον βαρύνει καμία υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση κ.λ.π.), ο Προμηθευτής δεν θα ευνοείται έναντι του Πελάτη για διακοπές ή λοιπές δυσχεραιότητες στην παροχή φυσικού αερίου που σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής φυσικού αερίου που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχόνά γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του ελληνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου ή/και του ελληνικού δικτύου διανομής φυσικού αερίου, συμπεριλαμβανομένων των δυσχεραιωμένων ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιοδήποτε άλλη αιτία, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

3.1 Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον Πελάτη κάθε δυνατή ενημέρωση σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, καθώς και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή αιτήματα του Πελάτη σύμφωνα με την προβλεπόμενη από τη Σύμβαση διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.protergia.gr) και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 18311).

3.2 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του από τη Σύμβαση, πρώτιστα της ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: (α) θα μεριμνά για την έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, (β) θα προβαίνει στην έκδοση τριών (3) τουλάχιστον εκκαθαριστικών λογαριασμών κατά ημερολογιακό έτος, και (γ) θα τηρεί τις ελάχιστες προθεσμίες απόκρισης στα αιτήματα του Πελάτη, όπως αυτές περιγράφονται στη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων του Προμηθευτή, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.protergia.gr) και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 18311). Σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω δεσμεύσεων ποιότητας από τον Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του, ο Πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης ύψους δεκαπέντε (15) Ευρώ, την οποία θα δύναται να απηθεί εγγράφως από τον Προμηθευτή. Η ως άνω αποζημίωση θα καταβάλλεται στον Πελάτη μέσω παροχής έκπτωσης στον επόμενο λογαριασμό του Πελάτη, η μη δικαιούμενη αποζημίωσης άλλο ποσό από τον Προμηθευτή για οποιοδήποτε λόγο σε σχέση με τη μη τήρηση των ανωτέρω δεσμεύσεων ποιότητας.

Άρθρο 3 - Υποχρεώσεις του Πελάτη

3.1 Ο Πελάτης υποχρεούται να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον εγκατεστημένο στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή, προκειμένου να καθιστάται εφικτή η μέτρηση της απορροφούμενης από αυτόν ποσότητας φυσικού αερίου και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης.

3.2 Ο Πελάτης θα εφορμή εμπίροθετως τους λογαριασμούς που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Γενικό Όρο 8 της Σύμβασης.

3.3 Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν από τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπίροθετως, η Σύμβαση εξακολουθεί να ισχύει και ως εκ τούτου ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα λόγω αυτής ποσά, μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

3.4 Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με την μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του.

Άρθρο 4 - Εγγυήσεις και Δηλώσεις

4.1 Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι:

α) τα στοιχεία και τα έγγραφα που χορηγεί στον Προμηθευτή για τη σύναψη και γενικά τους σκοπούς της Σύμβασης είναι ακριβή, αληθή και πλήρη.

β) είναι και θα παραμένει καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης νόμιμος χρήστης της Εγκατάστασης.

γ) θα μεριμνά για την ασφαλή διατήρηση του Μετρητή και την ασφάλεια των μετρήσεων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, δεν θα επιβαρύνει στον Μετρητή και θα ενημερώνει τον Προμηθευτή και τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για οποιαδήποτε βλάβη ή άλλο συμβάν υποπέσει στην αντίληψή του σε σχέση με τον Μετρητή.

δ) δύναται και καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης θα δύναται να δεχθεί το φυσικό αέριο, το οποίο έχει συνομολογήσει να προβλεπείται από τον Προμηθευτή δύναμει της Σύμβασης και θα μεριμνά, συμμορφούμενος προς τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ώστε ο εγκατεστημένος στο Σημείο Παράδοσης Μετρητής της παροχής που συνδεν την Εγκατάσταση με το ελληνικό δίκτυο διανομής φυσικού αερίου να παραμένει καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης ενεργοποιημένος.

ε) θα επιτρέψει σε κάθε αρμόδιο φορέα ή πρόσωπο (συμπεριλαμβανομένου και του Προμηθευτή) καθώς και στους υπαλλήλους, συνεργάτες και εκπροσώπους αυτού, την πρόσβαση στην Εγκατάσταση, εφόσον αυτό απαιτείται για τη λήψη μετρήσεων αλλά και για κάθε ζήτημα που προβλέπεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, και στ) φέρει την ευθύνη για όλα τα εξαρτήματα, καλώδια, εξοπλισμό και συσκευές που χρησιμοποιούνται για την προμήθεια φυσικού αερίου από το όριο ευθύνης του (Σημείο Παράδοσης) και ενδεν με κατεύθυνση προς την Εγκατάσταση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, και θα τα διατηρεί σε καλή και ασφαλή κατάσταση καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης.

4.2 Ο Προμηθευτής δηλώνει και εγγυάται ότι έχει προτείνει στον Πελάτη την κατά την εύλογη κρίση του βέλτιστη προσφορά επί τη βάσει των στοιχείων, που του έχει προσκομίσει ο Πελάτης από τον τελευταίο προμηθευτή του.

Άρθρο 5 - Διάρκεια της Σύμβασης & Δικαιώματα Υπαναχώρησης

5.1 Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ κατά το χρονικό σημείο αποδοχής της Αίτησης από τον Προμηθευτή και μπορεί να

καταγγελθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Όρο 6 κατωτέρω. Η διάρκεια της Σύμβασης λήγει, μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος που ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης (Διάρκεια Σύμβασης), το οποίο άρχεται από: (i) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (ii) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο επεξεργασμένο ημιόλοιο, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη ημερομηνία λήξης της Σύμβασης, ένα (1) μήνα πριν από την επέλευση αυτής και η Σύμβαση θα ανανεώνεται μεταγενερώς σε αρίστού χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) ημέρες πριν από τη λήξη της Σύμβασης, ο Πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της Σύμβασης. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης σε αρίστού χρόνο κατά τα ανωτέρω, θα εφαρμόζεται ο Γενικός Όρος 8.8 της Σύμβασης.

5.2 Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη ή λύση με οποιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης μέχρι την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα οφείλει στον Προμηθευτή αντάλλαγμα για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλωθούν στην Εγκατάσταση, βάσει του ημιολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση και ειδικότερα κατωτέρω στον Γενικό Όρο 8 της Σύμβασης.

5.3 Ο Πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση, εντός δεκαεπτασάων (14) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της από τον Πελάτη για τους λόγους και σύμφωνα με τη διαδικασία υπαναχώρησης που επισυνάπτεται στη Σύμβαση και χρησιμοποιώντας τα εκεί ευρισκόμενα υποδείγματα δηλώσεως υπαναχώρησης.

Άρθρο 6 - Καταγγελία της Σύμβασης

6.1 Η Σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα Μέρη εγγράφως.

6.2 Καταγγελία από τον Πελάτη: Με την επιφύλαξη του Γενικού Όρου 6.3 και τυχόν άλλης αντίθετης πρόβλεψης της ισχύουσας νομοθεσίας, ο Πελάτης δύναται αποδοχήσει και ανάπα να καταγγείλει τη Σύμβαση, με έγγραφη ειδοποίηση του προς τον Προμηθευτή, η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στον Προμηθευτή, πλην της περιπτώσεως καταγγελίας της Σύμβασης λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δηλώσεως εκπροσώπησης του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή από το νέο προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο διαχειριστή και γνωστοποιείται στον Προμηθευτή και τον νέο προμηθευτή. Με την επιφύλαξη διαφορετικής πρόβλεψης στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης η καταγγελία της Σύμβασης από τον Πελάτη, σύμφωνα με τον παρόντα Γενικό Όρο 6.2, δεν συνιστάται την επιβολή οποιασδήποτε επιβαρύνσεως, οικονομικής ή άλλης φύσεως, στον Πελάτη.

6.3 Ο Πελάτης δε δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα, αν (α) δεν έχει προηγουμένως εφορμήσει ολοκληρώσει τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφείλες του, προς τον Προμηθευτή, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διανομισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διανομισμών που αυτός εφαρμόζει, ή (γ) ο νέος προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφείλη του Πελάτη.

6.4 Καταγγελία από τον Προμηθευτή:

(α) Με την επιφύλαξη της επόμενης περιπτώσεως (β) του παρόντος Γενικού Όρου 6.4, στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι συμψηφίζονται άπαντες ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη δήλωση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντας τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας στη περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.

(β) Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπέρμετρο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Όρο 10.2 της Σύμβασης. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Η δόδεκα από τον Πελάτη εγγύηση καταλογίζεται κατά προτεραιότητα για την κάλυψη τυχόν ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών του Πελάτη και συνεντες δεν αναίρεται η υποχρέωση του Πελάτη να εφορμήσει κάθε ληξιπρόθεσμη οφείλη του. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπέρμετρους του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφείλες αμειψιβήθηκαν από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιου αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπέρμετρο του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις του Προμηθευτή για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.

6.5 Μετά την καταγγελία με οποιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης, τυχόν οφείλες του Πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

6.6 Η καταγγελία από τον Προμηθευτή καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον Πελάτη, σύμφωνα με τον παρόντα Γενικό Όρο 6 της Σύμβασης, θα αποστέλλονται στον Πελάτη με συστημένη επιστολή ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

Άρθρο 7 - Μετρήσεις και Μετρήσεις Κατανάλωσης

7.1 Τα ποσά που θα ημιολογούνται από τον Προμηθευτή για τις ποσότητες φυσικού αερίου που προμήθευσε στον Πελάτη, θα ημιολογούνται περιοδικά και ανά τρεις (3) μήνες κατ' ανώτατο όριο, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις από ιστορικά στοιχεία του Πελάτη που παρέχει ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής, και θα πραγματοποιείται εκκαθάριση βάσει των ποσοτήτων φυσικού αερίου που καταμετρώνται από το Μετρητή (σε κυβικά μέτρα – m³), μετά από την αποστολή μετρητικών δεδομένων στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»).

7.2 Το σύνολο της καταμετρηθείσας ποσότητας φυσικού αερίου θα λογίζεται ως φυσικό αέριο το οποίο παρασχεθήκε από τον Προμηθευτή. Τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με άλλο μέσο προκειμένου ο Προμηθευτής να προβεί στην ημιολογηση του Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

7.3 Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής αδυνατεί να εκδώσει λογαριασμό βάσει των ποσοτήτων φυσικού αερίου που μετρήθηκαν πραγματικά, είτε λόγω βλάβης σε Μετρητή, είτε λόγω καθυστέρησης στην αποστολή ή ακόμη και μη αποστολή των μετρήσεων από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα: (α) να ζητήσει από τον Πελάτη να προβεί ο Πελάτης σε ανάλυση των ενδείξεων των εγκατεστημένων στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή, τις οποίες ο Πελάτης θα κοινοποιήσει, εντός χρονικού διαστήματος πέντε (5) ημερών από τη σχετική επικοινωνία του Προμηθευτή με τον Πελάτη, ή (β) σε περίπτωση που δε λάβει χώρα ανάλυση των ενδείξεων του Μετρητή, σύμφωνα με τα υπό (α) ανωτέρω προβλεπόμενα, να προβεί ο Προμηθευτής σε εύλογη εκτίμηση των χρεώσεων που θα επιβάλει στον Πελάτη, σύμφωνα με τις διαθέσιμες μετρήσεις ή τα ιστορικά στοιχεία του Πελάτη. Ο Προμηθευτής έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

7.4 Κάθε Μέρος έχει το δικαίωμα να απαιτήσει τον έλεγχο Μετρητή, όταν θεωρεί ότι δεν είναι ακριβής, και φέρει το κόστος του ελέγχου αυτού, αν αποδειχθεί ότι η λειτουργία του Μετρητή είναι ακριβής. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι ο Μετρητής δεν είναι ακριβής, ο Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν στον Πελάτη, ενώ το κόστος του ελέγχου το φέρει το πρόσωπο που προβλέπεται από τη νομοθεσία. Η ακριβεία ή όχι του Μετρητή κρίνεται σύμφωνα με τις σχετικές ρυθμίσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου οποιοδήποτε Μετρητή.

7.5 Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακριβεία λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση εγκαιρής εξόφλησης των λογαριασμών που εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Όρο 8 της Σύμβασης.

Άρθρο 8 - Τιμολόγηση - Χρεώσεις - Όροι πληρωμών

8.1 Ο Προμηθευτής υποχρεούται στην έκδοση και αποστολή λογαριασμού στον Πελάτη για την προμήθεια φυσικού αερίου στο Σημείο Παράδοσης της Εγκατάστασης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Άρθρο 7.1, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

8.2 Ο Πελάτης υποχρεούται, να καταβάλει πλήρως και ολοκληρώσει στον Προμηθευτή τα ποσά που αναγράφονται σε κάθε λογαριασμό. Οι χρεώσεις που επιβάλλονται από τον Προμηθευτή υπολογίζονται βάσει των όρων της Σύμβασης, και ειδικότερα βάσει του ημιολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση. Ως μονάδα χρέωσης ορίζεται η κλωβατώρα (kWh).

8.3 Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλείται τον κάθε λογαριασμό με τον τρόπο που αναγράφεται στην Αίτηση, ως την αναγραφόμενη στο λογαριασμό ημερομηνία πληρωμής, η οποία θα είναι είκοσι (20) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής ως ημερομηνία αποστολής θεωρείται η παράδοση του λογαριασμού στο ταχυδρομείο.

8.4 Οι λογαριασμοί που θα εκδίδει ο Προμηθευτής δύναμει της Σύμβασης θα αποστέλλονται μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση που συμφωνείται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης ή εναλλακτικά εφόσον επιθυμεί ο Πελάτης σε ηλεκτρονική μορφή, σε ηλεκτρονική διεύθυνση για την οποία θα ενημερώνει τον Προμηθευτή.

8.5 Ειδικότερα, ο λογαριασμός περιλαμβάνει, πλέον των όσων υποχρεωτικά προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία, και εκτός και αν άλλως προβλέπεται σε αυτή:

α) τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα φυσικού αερίου που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη, βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του ημιολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση («Χρεώσεις Προμήθειας»),

β) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια φυσικού αερίου που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε αναποδοτικό τέλος, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις»), ενδεικτικά χρεώσεις για τη χρήση του ελληνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου, του ελληνικού δικτύου διανομής φυσικού αερίου κλπ.

γ) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν σε χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αποδίδονται από τον Προμηθευτή

σε τρίτους (π.χ. φόροι, τέλη, εισφορές, ποσά άλλης φύσεως), σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Λοιπές Χρεώσεις»), ενδεικτικά το αναποδοτικό τέλος ΡΑΕ (όπως αυτό προσδιορίζεται στην υπ.α. Δ5/ΗΛΒ/Φ1/ οικ.591 (ΦΕΚ Β 43/22.01.2001) και προσαρμόζεται επίσης με απόφαση ΡΑΕ), τον ειδικό φόρο κατανάλωσης (ν.2960/2001) το ειδικό τέλος του ν. 2093/1992 και το τέλος ασφαλείας εφοδιασμό (άρθρο 73 του ν. 4001/2011),

δ) τα οφειλόμενα ποσά για οποιοδήποτε άλλες υπηρεσίες τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Ορους της Σύμβασης,

ε) τον εκάστοτε αναλογούντα φόρο προστιθέμενης αξίας (φ.Π.Α.), ο οποίος επιβάλλεται στη συνολική αξία (χρεώσεις προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΕΦΚ και Τέλος ΡΑΕ).

8.6 Μεθοδολογία υπολογισμού χρεώσεων βάσει εκτιμήσεων κατανάλωσης: Η εκτίμηση της ποσότητας του παραδιδόμενου φυσικού αερίου πραγματοποιείται, ανάλογα με το διαθέσιμο στο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής στοιχεία, ως εξής, κατά σειρά προτεραιότητας: (α) Εκτίμηση κατανάλωσης βάσει της αντίστοιχης περιόδου κατανάλωσης του προηγούμενου έτους, με καταγεγραμμένες ενδείξεις του Μετρητή, (β) Εκτίμηση κατανάλωσης βάσει της προηγούμενης περιόδου κατανάλωσης, με καταγεγραμμένες ενδείξεις του Μετρητή, (γ) Εκτίμηση κατανάλωσης βάσει της κατανάλωσης που έχει οραστεί σύμφωνα με την εκτιμώμενη ετήσια ποσότητα βάσει εγκατεστημένου οφπίου, σε συνδυασμό με τα τυπικά χαρακτηριστικά κατανάλωσης, όπως αυτά περιγράφονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

8.7 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στην απόρριψη λογαριασμών κατανάλωσης παρελθουσών χρονικών περιόδων, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιονδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμό που έχει εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό. Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.protergia.gr) και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματός του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 18311).

8.8 Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο σύμφωνα με τον Γενικό Όρο 5.1 της Σύμβασης, θα εφαρμόζεται ο εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης και εφεξής ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για κάθε επικείμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου τιμολογίου του, με σχετική έγγραφη γνωστοποίηση στον Πελάτη, παρέχοντας στον Πελάτη δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης, αζημίως.

Άρθρο 9 - Εγγύηση

9.1 Ο Πελάτης θα καταβάλλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση το χρηματικό ποσό που αναγράφει στους Ειδικούς Ορους της Σύμβασης, το οποίο αντιστοιχεί στο εκτιμώμενο ποσό κατανάλωσης φυσικού αερίου 45 ημερών. Το ποσό της εγγύησης θα καταβάλλεται από τον Πελάτη προς τον Προμηθευτή την ημερομηνία που ορίζεται στους Ειδικούς Ορους της Σύμβασης.

9.2 Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης, ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης λόγω απόκλισης των λογαριασμών κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης, το αναπροσαρμόζόμενο ποσό της εγγύησης θα ισούται με το τιμολόγημα ποσό κατανάλωσης των τελευταίων εξήντα ημερών. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης λόγω επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του, το αναπροσαρμόζόμενο ποσό της εγγύησης θα δύναται να ανέλθει μέχρι και το τιμολογημένο ποσό κατανάλωσης των τελευταίων ενενήντα ημερών. Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα πάνω, ο Πελάτης θα υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης χρεώνεται.

9.3 Σε κάθε περίπτωση λύσης της Σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με ποσά που οφείλει ο Πελάτης στον Προμηθευτή δύναμη της Σύμβασης. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

Άρθρο 10 - Υπερμερία Πελάτη

10.1 Αφού την επομένη της ως άνω στον Γενικό Όρο 8.3 αναφερόμενης ημερομηνίας πληρωμής, η κάθε σχετική οφειλή καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, ο τελευταίος δικαιούται να επιβάλει στον Πελάτη επιτόκιο υπερμερίας, ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερμερίας, από την επομένη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή και μέχρι πλήρους και ολοκληρώσεως εξοφλήσεως της. **10.2** Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

α) αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρωμένο με το νόμιμο τόκο υπερμερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού,

β) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξοφλήσης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπεργολάβο και να υποβάλει στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης (εντολή απασύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη,

γ) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον Πελάτη. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα, σύμφωνα και με τα ανωτέρω στον Γενικό Όρο 6.4 (β) οριζόμενα. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

10.3 Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερμερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις του Προμηθευτή για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα δέχονται το δικαίωμα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.

Άρθρο 11 - Τροποποίηση της Σύμβασης

11.1 Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση κάποιου εκ των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, οφείλει να υποβάλει έγγραφως αίτηση προς τον Προμηθευτή: α) τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της απούμενης τροποποίησης, σε περίπτωση που αυτή αφορά σε μεταβολή της κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και σε επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια προμήθειας του Προμηθευτή (συμπεριλαμβανομένης και της αίτησης για την υπαγωγή στην κατηγορία Ευάλωτων Πελατών), και β) τουλάχιστον σαράντα (40) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της απούμενης τροποποίησης σε κάθε άλλη περίπτωση. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

11.2 Με την εξάρση του Γενικού Όρου 5.1 και του Γενικού Όρου 8.8 της Σύμβασης, μονομερής τροποποίηση οποιοδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (π.χ. μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας ή αγοράς φυσικού αερίου, νομοθετική επιβολή πρόσθετων στοιχείων κόστους δραστηριότητας προμήθειας φυσικού αερίου οποιασδήποτε φύσης) υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επίσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση, ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Κατ' εξάρση η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση ή με χωριστό έντυπο, που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Στα πλαίσια της ενημέρωσης του Πελάτη κατά τα προαναφερθέντα, θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμα καταγγελίας του, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στον Γενικό Όρο 6.2 ανωτέρω. Μεταβολές/πρόσθετες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, και τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή.

Άρθρο 12 - Πρόνομη Ευάλωτων Πελατών

Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, η Σύμβαση διέπεται από τους ακόλουθους όρους κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση και συγκεκριμένα:

12.1 Κατά απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση, η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης ορίζεται σε σαράντα (40) ημέρες.

12.2 Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.4 (α) της Σύμβασης, στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι συμφωνούνται πάντως ουσιαστές, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη δήλωση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

12.3 Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στους Γενικούς Ορους 6.4 και 10.2 της Σύμβασης, ο Προμηθευτής δεν μπορεί να υποβάλει στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης ή να καταγγείλει τη Σύμβαση για το χρονικό διάστημα από τη Νοεμβρίου έως 31η Μαρτίου,

12.4 Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.4 (β) της Σύμβασης, σε περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης χρήσι μη κανονικής υποστήριξης ή έχει αναπληρά σε ποσοστό άνω του 75% ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπεργολάβος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης και από την προϋπόθεση ότι έχει αποστείλει προηγούμενους στον Πελάτη επιστολή με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του.

Άρθρο 13 - Εκχώρηση

13.1 Δεν επιτρέπεται εκχώρηση της Σύμβασης από τον Προμηθευτή σε τρίτο χωρίς προηγούμενη συμφωνία του Πελάτη.

13.2 Επιτρέπεται η εκχώρηση από τον Προμηθευτή της αίτησης του Προμηθευτή κατά του Πελάτη επί του τιμήματος της Σύμβασης και ειδικότερα της αίτησης του Προμηθευτή σε σχέση με ποσά των λογαριασμών κατανάλωσης, πλην των ποσών που ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποδίδει σε τρίτους, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 14- Εφαρμοστέο Δίκαιο - Επίλυση Διαφορών

14.1 Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

14.2 Τα Μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση κάθε διαφοράς. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνηγόρο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη διαδικασία επίλυσης διαφορών του Προμηθευτή η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.protergia.gr) και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματός του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 18311).

14.3 Σε περίπτωση που η ως άνω προσπάθεια φιλικής διευθέτησής αποτύχει, οι σχετικές διαφορές θα υπάγονται στα καθ' ύλη αρμόδια δικαστήρια των Αθηνών, κατά τα προβλεπόμενα στη διαδικασία επίλυσης διαφορών του Προμηθευτή η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.protergia.gr) και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματός του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 18311).

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

1. Κατ' εξάρση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.2 της Σύμβασης περί μη επιβολής οποιασδήποτε επιβαρύνσεως στον Πελάτη λόγω καταγγελίας από μέρους του της Σύμβασης, σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από: 1.1 την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή 1.2 την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο», με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο»

Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)			60							30		

2. Επιπροσθέτως κάθε ληξιπρόθεσμης οφειλής του Πελάτη, την οποία οφείλει αυτός κατά τον Γενικό Όρο 6.3 να εξοφλήσει, σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγείλει κατά τον ως άνω Γενικό Όρο από τον Προμηθευτή, αποκλειστικά λόγω υπερμερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία κατά τους ως άνω Ειδικούς Ορους 1.1 ή 1.2, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται και με το ποσό που προκύπτει βάσει του ανωτέρω Ειδικού Όρου 1, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ανήκει στην ειδική κατηγορία «Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia» ή «Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia» ή «Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia» ή «Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia» και λήξει ή λυθεί για οποιονδήποτε λόγο η σχετική σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή που αφορά στην παροχή που αναγράφεται στην Αίτηση, θα παύει η ισχύς των ανταγωνιστικών χρεώσεων του αντίστοιχου συμφωνηθέντος τιμολογίου, και θα εφαρμόζονται αντίστοιχα οι ανταγωνιστικές χρεώσεις του εκάστοτε ισχύοντος δημοσιευμένου τιμολογίου για τις ειδικές κατηγορίες πελατών «Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο», «Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο», «Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο» και «Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο» αντίστοιχα καθώς και οι δημοσιευμένοι Γενικοί Όροι και οι Ειδικοί Όροι που σχετίζονται με έκαστο εκ των τιμολογίων αυτών. Η εν λόγω πάυση ισχύος των ανταγωνιστικών χρεώσεων των ανωτέρω τιμολογίων και η αποκλειστική εφαρμογή των ανταγωνιστικών χρεώσεων των τιμολογίων για τις ειδικές κατηγορίες πελατών «Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο», «Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση/Αυτόνομο», «Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο» και «Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/Κονόχρηστο», θα ισχύει από τη σχετική γνωστοποίηση στον Πελάτη, η οποία θα πραγματοποιείται μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου των κατά τα ανωτέρω εφαρμόζομενων ανταγωνιστικών χρεώσεων ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης, ενώ ταυτοχρόνως δύναται η ίδιας ενημέρωσης θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμά του να καταγγείλει τη Σύμβαση.

4. Κατ' εξάρση των ανωτέρω Ειδικών Όρων 1, 2, και 3 και των Γενικών Όρων 6.2 και 6.3, για πελάτες που συμμετέχουν στην Προωθητική Ενέργεια «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο 15%» ή στην Προωθητική Ενέργεια «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%» ισχύουν τα ακόλουθα:

4.1 σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από: (i) την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή (ii) την ημερομηνία έναρξης του Πελάτη στο επιλεχθέν τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%», για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο επιλεχθέν τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%», με το ποσό του παρακάτω Πίνακα. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Προωθητική Ενέργεια: «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο 15%» ή «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%»

Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)				80						60		
Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ποσό επιβάρυνσης (€)				40						20		

4.2 Επιπροσθέτως κάθε ληξιπρόθεσμης οφειλής του Πελάτη, την οποία οφείλει αυτός κατά τον Γενικό Όρο 6.3 να εξοφλήσει, σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγείλει κατά τον ως άνω Γενικό Όρο από τον Προμηθευτή, αποκλειστικά λόγω υπερμερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, πριν από τη συμπλήρωση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από την ημερομηνία κατά τον ως άνω Ειδικό Όρο 4.1, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται και με το ποσό που προκύπτει βάσει του ανωτέρω Ειδικού Όρου 4.1, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

4.3 Σε περίπτωση που ο Πελάτης συμμετέχει στην Προωθητική Ενέργεια «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%» και λήξει ή λυθεί για οποιονδήποτε λόγο η σχετική σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή που αφορά στην παροχή που αναγράφεται στην Αίτηση, θα παύει η ισχύς των ανταγωνιστικών χρεώσεων της σχετικής προωθητικής ενέργειας, και θα εφαρμόζονται αντίστοιχα οι ανταγωνιστικές χρεώσεις του εκάστοτε ισχύοντος δημοσιευμένου τιμολογίου «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο» καθώς και οι δημοσιευμένοι Γενικοί Όροι και οι Ειδικοί Όροι που σχετίζονται με αυτό.

5. Κατ' εφαρμογήν του Γενικού Όρου 8.8 της Σύμβασης, σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο σύμφωνα με τον Γενικό Όρο 5.1 της Σύμβασης, θα εφαρμόζονται αυτόματα και θα ισχύουν το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο» καθώς και οι δημοσιευμένοι Γενικοί Όροι και οι Ειδικοί Όροι, που σχετίζονται με το τιμολόγιο αυτό. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου των δημοσιευμένων κατά τα ανωτέρω Γενικών Όρων, των Ειδικών Όρων και του εκάστοτε ισχύοντος δημοσιευμένου τιμολογίου «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο», ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης, ενώ ταυτοχρόνως δύναται η ίδιας ενημέρωσης θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμά του να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα και με τον Γενικό Όρο 6.2 της Σύμβασης.

6. Διευκρινίζεται ότι το ποσό της εγγύησης που θα κληθεί να καταβάλει ο Πελάτης θα υπολογίζεται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του επιλεχθέντος τιμολογίου «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο» αντίστοιχα (την προμήθεια φυσικού αερίου και χρεώσεις παγίου εφ' όσον υπάρχουν), δηλαδή από τον υπολογισμό της έκπτωσης που τυχόν δικαιούται λόγω της συμμετοχής του στην Προωθητική Ενέργεια «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο 15%» ή στην Προωθητική Ενέργεια «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κονόχρηστο Double 30%».



ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΓΙΑ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ PROTERGIA

	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Οικιακό Αυτόνομο	4,50	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Οριστική Μοναδιαία Τιμή Εκκίνησης Ετήσιας Δημοπρασίας ΔΕΠΑ του έτους που αφορά η περίοδος κατανάλωσης σε \$/kWh] / [«Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ», όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα την 10η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + 0,0106 €/kWh
Οικιακό Κοινόχρηστο	0	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Οριστική Μοναδιαία Τιμή Εκκίνησης Ετήσιας Δημοπρασίας ΔΕΠΑ του έτους που αφορά η περίοδος κατανάλωσης σε \$/kWh] / [«Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ», όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα την 10η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + 0,0136 €/kWh

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

Αφορά πελάτες με σύνδεση φυσικού αερίου, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασής τους με το σύστημα ή το δίκτυο, κατά τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και με ή χωρίς ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στο ίδιο ΑΦΜ.

Προσφορές!

Double Energy
30% έκπτωση στο Φυσικό Αέριο **και 30% έκπτωση** στην Ηλεκτρική Ενέργεια **για 2 ολόκληρα χρόνια**

Φυσικό Αέριο
15% έκπτωση στο Φυσικό Αέριο **για 2 ολόκληρα χρόνια!**

Όροι προσφορών:

- Δωρεάν πάγιο για το Οικιακό Κοινόχρηστο και με χρέωση παγίου 3,5€/μήνα για το Οικιακό Αυτόνομο
- Double energy: Η έκπτωση 30% εφαρμόζεται στις τιμές προμήθειας φυσικού αερίου για την προωθητική «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο Double 30%» και στη χρέωση ενέργειας ημέρας του ηλ. ρεύματος για την προωθητική «Οικιακό/Οικιακό Ν - Διπλάσια Έκπτωση/24μήνες»
- Φυσικό αέριο: Η έκπτωση εφαρμόζεται στις τιμές προμήθειας φυσικού αερίου για την προωθητική «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο 15%»
- Οι προσφορές ισχύουν για νέες αιτήσεις με 24μηνη σύμβαση, περισσότερα στο www.protergia.gr.

■ Η διάρκεια ισχύος των προσφερόμενων τιμολογίων προμήθειας είναι ένα (1) έτος.

■ Ο τρόπος υπολογισμού των χρεώσεων προς τον πελάτη, η αναπροσαρμογή/τροποποίηση των ανωτέρω ανταγωνιστικών χρεώσεων και ο τρόπος ενημέρωσης του πελάτη για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις προβλέπονται στα άρθρα 8.8, και 11.2 των Γενικών Όρων της σύμβασης προμήθειας.

ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Σύστημα Μεταφοράς 2019 *

Ζώνες	Ιαν-19 (€/kWh)	Φεβ-19 (€/kWh)	Μαρ-19 (€/kWh)	Απρ-19 (€/kWh)	Μάι-19 (€/kWh)	Ιουν-19 (€/kWh)	Ιουλ-19 (€/kWh)	Αυγ-19 (€/kWh)	Σεπ-19 (€/kWh)	Οκτ-19 (€/kWh)	Νοε-19 (€/kWh)	Δεκ-19 (€/kWh)
Νότια	0,00412	0,00415	0,00412	0,00413	0,00412	0,00413	0,00412	0,00412	0,00413	0,00412	0,00413	0,00412
Βόρεια	0,00231	0,00233	0,00231	0,00232	0,00231	0,00232	0,00231	0,00231	0,00232	0,00231	0,00232	0,00231
Βορειοανατολική	0,00240	0,00242	0,00240	0,00241	0,00240	0,00241	0,00240	0,00240	0,00241	0,00240	0,00241	0,00240

Δίκτυο Διανομής 2019

Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Αττική	1,1290420000	0,0144818000
Θεσσαλονίκη	0,4527584000	0,0119430000
Θεσσαλία	0,5248681000	0,0130140000
Κεντρική Μακεδονία	0,7959100836	0,0116364555
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	0,5497192911	0,0119108599
Στερεά Ελλάδα	1,2367473741	0,0135230112

Στις ανωτέρω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%.

* Με διάφανη και εκ των προτέρων γνωστή σταθερή αναλογική χρέωση μεταφοράς.

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις αφορούν στις χρεώσεις που επιβαρύνονται όλοι οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου (δηλαδή το ελληνικό σύστημα μεταφοράς φυσικού αερίου και το ελληνικό δίκτυο διανομής φυσικού αερίου).

Για αναλυτικότερες πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο υπολογισμού των χρεώσεων επισκεφθείτε το www.protergia.gr ή καλέστε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο **18311**.

ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ

Οι παρακάτω χρεώσεις επιβάλλονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει, συνεισπράττουν με τους λογαριασμούς κατανάλωσης και αποδίδονται στο κράτος:

1. Ανταποδοτικό Τέλος Ρ.Α.Ε.
2. Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού (Τ.Α.Ε.) - Ν.4001/2011, και απόφαση Ρ.Α.Ε. (ΦΕΚ Β' 2536/23.09.14)
3. Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) - Ν.3986/2011 & Ν.4389/2016.
4. Ειδικό τέλος (5%) - Ν.2093/92
5. Φ.Π.Α.: Όλες οι χρεώσεις πλν του ειδικού τέλους υπόκεινται σε Φ.Π.Α. 6%

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Συνημμένα στην παρούσα προσφορά, θα βρείτε την προτεινόμενη σύμβαση προμήθειας με τους γενικούς και ειδικούς όρους αυτής. Μεταξύ άλλων, σε αυτούς προβλέπονται:

- | | |
|--|--|
| Α. Ως διάρκεια της σύμβασης προμήθειας το ένα (1) έτος, | Γ. Δικαιώματα καταγγελίας – Διακοπής της παροχής προμήθειας, |
| Β. Δικαίωμα αυτόματης ανανέωσης της σύμβασης, | Δ. Εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής/ Συνχρότητα αποστολής λογαριασμού |

ΕΓΓΥΗΣΗ

Το ποσό της εγγύησης αντανakλά το κόστος του λογαριασμού φυσικού αερίου για διάστημα 45 ημερών, αφορά αποκλειστικά στην εξασφάλιση από τυχόν μελλοντικές οφειλές του πελάτη και δύναται να αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με το άρθρο 9.2 των Γενικών Όρων της σύμβασης προμήθειας. Η εγγύηση θα περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό φυσικού αερίου της Protergia.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η παρούσα προσφορά έχει διάρκεια 30 ημέρες από την παραλαβή της.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα, εντός 14 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης να υπαναχωρήσει από αυτή σύμφωνα με τη διαδικασία που επισυνάπτεται στην προτεινόμενη σύμβαση προμήθειας.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Με την επιφύλαξη των ειδικότερα προβλεπομένων στους Γενικούς Όρους της σύμβασης προμήθειας, ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση.

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ PROTERGIA

Η Protergia υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της από τη σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου που θα συναφθεί με τον πελάτη, τηρώντας τις ελάχιστες δεσμεύσεις ποιότητας που περιγράφονται στο άρθρο 2.4 των Γενικών Όρων της σύμβασης προμήθειας.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Στην ιστοσελίδα www.protergia.gr ή μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών στο **18311**, παρέχεται η διαδικασία υποβολής αιτημάτων και παραπόνων, καθώς και η διαδικασία επίλυσης διαφορών.

Εποπτεύουσα Αρχή στον τομέα της προμήθειας ενεργειακών προϊόντων είναι η Ρ.Α.Ε.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

1. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Με την αποδοχή της παρούσας προσφοράς της Protergia, καλείστε να υπογράψετε τη συνημμένη σε αυτή σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου. Εφόσον προχωρήσετε στην υπογραφή της σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου και συλλέξετε τα δικαιολογητικά όπως αυτά περιγράφονται κατωτέρω, καλείστε να τα αποστείλετε στην εταιρεία μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω του συνεργάτη της Protergia που σας κοινοποίησε/παρέδωσε την παρούσα προσφορά,
- Μέσω ΕΛΤΑ ή Courier στη διεύθυνση: Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής.

Κατόπιν της λήψης από την Protergia της υπογεγραμμένης σύμβασης προμήθειας (και των κάτωθι δικαιολογητικών), θα προβούμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ενεργοποίηση της σύνδεσής σας, η οποία εκτιμάται να πραγματοποιηθεί μέσα σε διάστημα περίπου μιας εβδομάδας από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης προμήθειας από την Protergia.

2. ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

- Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού. Σε περίπτωση μόνο έναντι λογαριασμού, ζητείται προηγούμενος εκκαθαριστικός λογαριασμός.

- Πρόσφατη ένδειξη του μετρητή κατανάλωσης φυσικού αερίου.

- Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου, ή διπλώματος οδήγησης.

Για οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία ή διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Τηλεφωνικά στο **18311** και στο **210 3448 500** ■ Με fax στο **210 3448 555** ■ Με e-mail στο cs@protergia.gr
- Ταχυδρομικά στη διεύθυνση: **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών**, Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ



διανομή αερίου
αττικής

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Έχοντας υπόψη τη νομοθεσία περί ενέργειας.

Έχοντας υπόψη τη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών.

Έχοντας υπόψη την υπ' αριθ. Δ1/18887/06.11.2001 Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης για τη χορήγηση Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου στην «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (Ε.Π.Α. ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.)», όπως έχει τροποποιηθεί και θα ισχύσει μέχρι την αντικατάστασή της από την εκδοθισόμενη Άδεια Διανομής, σύμφωνα με το άρθρο 80Γ, παρ. 1 του Ν. 4001/2011, όπως ισχύει και το άρθρο 8 παρ. 3 της υποπαραγράφου Β.1 της παραγράφου Β του άρθρου 2 του Ν.4336/2015, (ΦΕΚ Α 94/14.8.2015), όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 33 παρ. 2 του Ν.4414/2016, (ΦΕΚ Α 149/9.8.2016).

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους αποτελούν μαζί με την Αίτηση Σύνδεσης το σύνολο των τυποποιημένων όρων της Σύμβασης Σύνδεσης Φυσικού Αερίου που καταρτίζεται μεταξύ της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (Ε.Δ.Α. ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.), στο εξής καλούμενης ως «ο Διαχειριστής» και των Καταναλωτών, στους οποίους ο Διαχειριστής παρέχει πρόσβαση στο Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου (στο εξής Φ.Α.) εντός του Νομού Αττικής.

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Συναλλαγών διέπονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί ενέργειας και περί προστασίας καταναλωτών, καθώς και από την υπ' αριθ. Δ1/18887/06.11.2001 Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης για χορήγηση Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου στην Εταιρεία (Φ.Ε.Κ. 1521/13.11.2001), όπως αυτή έχει τροποποιηθεί και θα ισχύσει μέχρι την αντικατάστασή της από την εκδοθισόμενη Άδεια Διανομής, όπως αναφέρεται στο προοίμιο των παρόντων.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Στους παρόντες Γενικούς Όρους Συναλλαγών οι ακόλουθες έννοιες ή ορισμοί έχουν το περιεχόμενο που τους αποδίδεται παρακάτω:

Άδεια είναι η υπ' αριθ. Δ1/18887/06.11.2001 Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης για τη χορήγηση Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου στην Εταιρεία όπως έχει τροποποιηθεί και θα ισχύσει μέχρι την αντικατάστασή της από την εκδοθισόμενη άδεια διανομής, όπως αναφέρεται στο προοίμιο των παρόντων.

Αίτηση Σύνδεσης είναι η αίτηση προς κατάρτιση Σύμβασης Σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής Φ.Α., κατά την κείμενη νομοθεσία.

Αρχή νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.) ή οιαδήποτε άλλη Αρχή την αντικαταστήσει.

Επικουρικές Υπηρεσίες είναι συμπληρωματικές υπηρεσίες που παρέχονται στον Καταναλωτή κατόπιν αίτησής του, μετά την κατάρτιση Σύμβασης Σύνδεσης σύμφωνα με τον Κατάλογο Παροχής Επικουρικών Υπηρεσιών όπως αναρτάται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή.

Εσωτερική Εγκατάσταση είναι το σύνολο των σωληνώσεων, οργάνων, συσκευών, φρεατίων, δομικών στοιχείων και λοιπών συναφών εξαρτημάτων μετά το Σημείο Παράδοσης μέχρι την έξοδο της εγκατάστασης απαγωγής καυσαερίων.

Διαχειριστής είναι η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (Ε.Δ.Α. ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.).

Εξωτερική Εγκατάσταση: Το σύνολο της εγκατάστασης κυριότητας του Διαχειριστή μεταξύ του Δικτύου Διανομής και του Σημείου Παράδοσης στον Τελικό Πελάτη και αποτελείται ενδεικτικά από το παροχετευτικό εξάρτημα που συνδέει τον κεντρικό αγωγό διανομής με τον παροχετευτικό αγωγό, το τμήμα του παροχετευτικού αγωγού από τον κεντρικό αγωγό έως το ρυθμιστή πίεσης (εφόσον υφίσταται), τη διάταξη ρύθμισης πίεσης (εφόσον υφίσταται), το τμήμα του παροχετευτικού αγωγού από το ρυθμιστή (εφόσον υφίσταται) έως και τον μετρητή και τη μετρητική διάταξη.

Καταναλωτής είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο με τα στοιχεία που αναφέρονται στην Αίτηση ή/ και στη Σύμβαση Σύνδεσης και το οποίο είναι κύριος, νομέας ή κάτοχος του ακινήτου που θα συνδεθεί με το Δίκτυο Διανομής.

Τιμολόγιο είναι το Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών που αποστέλλεται στον Καταναλωτή για πληρωμή, στο οποίο περιλαμβάνονται τα κάθε φύσης τέλη (ενδεικτικά Τέλος Σύνδεσης, ειδικά τέλη που προβλέπονται από τη Νομοθεσία), οι χρεώσεις Επικουρικών Υπηρεσιών, οι εκάστοτε αναλογούσες φορολογικές επιβαρύνσεις και κάθε άλλη οφειλή του Καταναλωτή προς τον Διαχειριστή που απορρέει από τη Σύμβαση Σύνδεσης και την εκάστοτε οικεία νομοθεσία.

Μετρητής είναι εγκατάσταση κυριότητας του Διαχειριστή, ακόμα και όταν εγκαθίσταται στο χώρο του Καταναλωτή, με όργανα μέτρησης ή και ρύθμισης πίεσης του Φ.Α.

Σημείο Παράδοσης είναι το σημείο εξόδου του μετρητή.

Σύμβαση Σύνδεσης είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ του Διαχειριστή και του Καταναλωτή. Η Σύμβαση περιλαμβάνει σαν αναπόσπαστο μέρος της την Αίτηση Σύνδεσης, τους παρόντες Γενικούς Όρους Συναλλαγών με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους, καθώς και οποιονδήποτε άλλο όρο συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ του Διαχειριστή και του Καταναλωτή.

Σύνδεση νοείται η σύνδεση εσωτερικής εγκατάστασης ενός Καταναλωτή με το Δίκτυο Διανομής.

Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου έχει την έννοια που του αποδίδεται στο άρθρο 2 παρ. 2 στοιχ. θ) του Ν. 4001/2011.

Τέλος Σύνδεσης νοείται το τέλος που καταβάλλει ο Καταναλωτής στον Διαχειριστή για το κόστος Σύνδεσής του.

Χρέωση Ισχύος είναι πάγια χρέωση που καταβάλλεται από την ενεργοποίηση του Μετρητή σύμφωνα με όσα καθορίζονται στο ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016 και στο ΦΕΚ Β' 3490/31.10.2016.

Διευκρινίζεται ότι οι τίτλοι-επικεφαλίδες των άρθρων των Γενικών Όρων Συναλλαγών έχουν τεθεί προς διευκόλυνση και δεν προσδιορίζουν αποκλειστικώς το περιεχόμενο των άρθρων.

3. ΣΥΝΔΕΣΗ Φ.Α.

3.1. Για τους Καταναλωτές που η ετήσια κατανάλωσή τους είναι μικρότερη από 100.000 kWh ο Διαχειριστής υποχρεούται να ολοκληρώσει τη Σύνδεση εντός εξήντα (60) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής Σύμβασης Σύνδεσης. Στην περίπτωση που ο Καταναλωτής επιθυμεί διαφορετικό χρονικό διάστημα, αυτό θα ορίζεται ύστερα από συμφωνία των μερών. Για τους Καταναλωτές που η ετήσια κατανάλωσή τους υπερβαίνει τις 100.000 kWh, ο Διαχειριστής δύναται να συμφωνήσει τη σύνδεση φυσικού αερίου υπό όρους της επιλογής του.

3.2. Ο Διαχειριστής δεν υποχρεούται να προβεί σε Σύνδεση Φ.Α. στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- (α) όταν ο Καταναλωτής δεν συμφωνεί να συνάψει Σύμβαση Σύνδεσης,
- (β) όταν ο Καταναλωτής δεν συμφωνεί να καταβάλει το νόμιμο Τέλος Σύνδεσης,
- (γ) όταν ο Καταναλωτής δεν παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται και τη δυνατότητα πρόσβασης στην εγκατάστασή του,
- (δ) όταν για λόγους που εκφεύγουν της ευθύνης του, η πραγματοποίηση της Σύνδεσης είναι επικίνδυνη,
- (ε) όταν το Σημείο Παράδοσης δεν περιλαμβάνεται σε Μητρώο Πελατών Χρήστη Διανομής.

Ο Διαχειριστής δεν επιτρέπεται να προβαίνει σε διακρίσεις μεταξύ των Καταναλωτών, όσον αφορά στη Σύνδεσή τους με το Δίκτυο Διανομής ή στους όρους σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιεί τη Σύνδεση. Δύναται όμως ο Διαχειριστής να παρέχει περαιτέρω διευκολύνσεις σε προνομιακούς καταναλωτές ή πελάτες με ειδικές ανάγκες, όπως αυτοί ορίζονται στην Άδεια. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μετά από έγκριση της Αρχής, μπορούν να συμφωνηθούν ειδικοί όροι Σύνδεσης.

4. ΧΡΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Με την υποβολή της Αίτησης Σύνδεσης, ο Καταναλωτής δηλώνει τη χρήση και την εγκατεστημένη ισχύ των συσκευών καύσης για τις οποίες προορίζεται το Φ.Α. Στην περίπτωση που ο Καταναλωτής προβεί σε αλλαγή του δηλωθέντος και συμφωνηθέντος τρόπου χρήσης του παρεχόμενου σε αυτόν Φ.Α. θα πρέπει να επικοινωνήσει προηγουμένως με τον Διαχειριστή προκειμένου να ενημερωθεί για τις απαιτούμενες εκ μέρους του ενέργειες καθώς και ενδεχόμενες πρόσθετες χρεώσεις. Σε περίπτωση αλλαγής της χρήσης από τον Καταναλωτή χωρίς ενημέρωση του Διαχειριστή, ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα είτε να αποσυνδέσει την εγκατάσταση από το Δίκτυο Διανομής και να επιδιώξει την αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημίας του, είτε κατόπιν ελέγχου στις εσωτερικές εγκαταστάσεις του Καταναλωτή, εφαρμοζόμενου και του δικαιώματος του άρθρου 9 των παρόντων Όρων, να αλλοίξει τον τρόπο χρήσης του παρεχόμενου Φ.Α.

5. ΧΡΕΩΣΕΙΣ

5.1. Ο Διαχειριστής καθορίζει και αναπροσαρμόζει σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία τη Χρέωση Βασικής Δραστηριότητας Διανομής Φυσικού Αερίου του Δικτύου Διανομής Αττικής, τα λοιπά επιβαλλόμενα Τέλη και τις χρεώσεις Επικουρικών Υπηρεσιών. Ο Καταναλωτής θα ενημερώνεται εγγράφως για τις χρεώσεις των Επικουρικών Υπηρεσιών κατά την υπογραφή της Σύμβασής Σύνδεσης του καθώς και σε κάθε τροποποίησή τους.

5.2. Ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει τόκους με το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο υπερημερίας επί οιασδήποτε απαιτητών και ληξιπρόθεσμων οφειλών του Καταναλωτή που απορρέουν από τη Σύμβαση Σύνδεσης που έχει υπογράψει ο Καταναλωτής με τον Διαχειριστή.

6. ΠΛΗΡΩΜΕΣ

6.1. Το Τιμολόγιο εκδίδεται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Σύστημα Τιμολόγησης του Διαχειριστή.

6.2. Στο Τιμολόγιο περιλαμβάνονται:

- (α) Χρεώσεις Επικουρικών Υπηρεσιών.
- (β) Ειδικά και άλλα Τέλη και οιασδήποτε άλλης οφειλές του Τελικού Πελάτη προς τον Διαχειριστή.
- (γ) Ο εκάστοτε ισχύων Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) και οποιοσδήποτε άλλος εκάστοτε ισχύων φόρος ή τέλος.

6.3. Ο Καταναλωτής υποχρεούται να εξοφλεί κάθε Τιμολόγιο έως την ημερομηνία εξόφλησης που αναγράφεται σε αυτό. Σε περίπτωση μη εμπροθέσμου εξόφλησης οιασδήποτε οφειλής του Καταναλωτή προς τον Διαχειριστή, οι απαιτήσεις του Διαχειριστή καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και ο Καταναλωτής βαρύνεται από την επόμενη μέρα της ημερομηνίας εξόφλησης του Τιμολογίου με τους νομίμους τόκους υπερημερίας μέχρι την πλήρη και ολοσχερή εξόφληση των οφειλών του.

6.4. Η αποστολή του Τιμολογίου, καθώς και κάθε άλλη επικοινωνία του Διαχειριστή με τον Καταναλωτή, θεωρείται έγκυρη, εφόσον απευθύνεται στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση του Καταναλωτή.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

7. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ

7.1. Ο Καταναλωτής αναγνωρίζει το απόλυτο δικαίωμα ιδιοκτησίας του Διαχειριστή επί του Παροχетеυτικού Δικτύου, καθώς και επί οιασδήποτε εγκατάστασης, η οποία κατασκευάζεται για το σκοπό της Σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής Φ.Α., ανεξαρτήτως του ποσού που κατέβαλε ο Καταναλωτής ως Τέλος Σύνδεσης. Ο Καταναλωτής έχει την πλήρη ευθύνη επί των εγκαταστάσεων, πέραν του Σημείου Παράδοσης. Ο Διαχειριστής μπορεί μονομερώς να τροποποιήσει, να αλλοιάξει, να συντηρήσει, να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει το Παροχетеυτικό Δίκτυο. Οι δαπάνες αυτών των τροποποιήσεων ή / και αντικαταστάσεων βαρύνουν την Εταιρεία, εκτός εάν αυτές οι αλλαγές ή / και αντικαταστάσεις πραγματοποιούνται, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Καταναλωτή ή για οιονδήποτε λόγο σχετικό με το ακίνητο που έχει συνδεθεί με το Δίκτυο Διανομής. Ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε οποιεσδήποτε περαιτέρω εγκαταστάσεις (ενδεικτικά, εσωτερικοί μετρητές) στο ακίνητο του Καταναλωτή, ώστε να είναι σε θέση να ελέγχει την παρεχόμενη ποσότητα Φ.Α. ή εάν η κατανάλωση του παρεχόμενου Φ.Α. γίνεται για τη χρήση που έχει συμφωνηθεί.

7.2. Ο Καταναλωτής δεν δικαιούται να εμποδίσει την πρόσβαση των εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων του Διαχειριστή στις εγκαταστάσεις του Παροχетеυτικού Δικτύου. Ο Καταναλωτής οφείλει, κατόπιν έγκαιρης ειδοποίησης, να επιτρέψει την πρόσβαση του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του Διαχειριστή οιαδήποτε ώρα από τις 7.00 έως τις 19.00 κατά τη διάρκεια της ημέρας για τη διεξαγωγή ελέγχων, δοκιμών ή προσαρμογών των Εσωτερικών Εγκαταστάσεων ή για την αποσύνδεση της παροχής, σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Γενικών Όρων. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης η είσοδος θα επιτρέπεται μετά από σύντομη ειδοποίηση του Καταναλωτή ακόμα και κατά τη διάρκεια της νύχτας.

7.3. Κάθε τυχόν άρνηση του Καταναλωτή προς τους υπαλλήλους του Διαχειριστή ή προστηθέντες του να επιθεωρούν, να ελέγχουν, να τροποποιούν, να ρυθμίζουν το Μετρητή ή οιοδήποτε άλλο σημείο του Παροχетеυτικού Δικτύου θεωρείται παράβαση της Σύμβασης Σύνδεσης και δίνει στον Διαχειριστή το δικαίωμα να αποσυνδέσει τον Καταναλωτή από το Δίκτυο Διανομής και να καταγγείλει τη Σύμβαση Σύνδεσης.

8. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΤΕΥΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

8.1. Ο Καταναλωτής είναι υπεύθυνος για την προστασία του Παροχетеυτικού Δικτύου του Διαχειριστή που βρίσκεται στο ακίνητό ή στους κοινόχρηστους χώρους του κτηρίου, στο οποίο βρίσκεται το ακίνητό του. Απαγορεύεται αυστηρά η παρέμβαση του Καταναλωτή ή οιοδήποτε τρίτου στο Παροχетеυτικό Δίκτυο, αναπόσπαστο μέρος του οποίου αποτελεί ο Μετρητής. Ο Καταναλωτής είναι υπεύθυνος για οιαδήποτε βλάβη, φθορά, παραβίαση σφραγίδων ή τροποποίηση, προκαλούμενη από παρόμοια παρέμβαση, κατά παράβαση των όρων της Σύμβασης Σύνδεσης. Σε περίπτωση όπου κατά την κρίση του Διαχειριστή έχει υπαίτιως προκληθεί από τον Καταναλωτή βλάβη ή παραβίαση του μετρητή ή αγωγού πριν τον μετρητή ή σε κάθε άλλη περίπτωση κλοπής ή απόπειρας κλοπής Φ.Α. από το Δίκτυο Διανομής Φ.Α., ο Διαχειριστής δικαιούται να διακόψει την τροφοδοσία Φ.Α. στο Σημείο Παράδοσης, να καταγγείλει τη Σύμβαση Σύνδεσης, να αποσυνδέσει την εγκατάσταση του Καταναλωτή Φ.Α. από το Δίκτυο Διανομής και να διεκδικήσει κάθε νόμιμη αποζημίωση από τον Καταναλωτή για την αποκατάσταση της ζημίας. Αμέσως μόλις ο Καταναλωτής διαπιστώσει παρόμοια παρέμβαση, βλάβη, φθορά ή τροποποίηση, οφείλει να ειδοποιήσει άμεσα τον Διαχειριστή.

8.2. Ο Καταναλωτής οφείλει να συμμορφώνεται με τους εκάστοτε ισχύοντες Κανονισμούς και προδιαγραφές, όσον αφορά την κατασκευή και συντήρηση της Εσωτερικής του Εγκατάστασης. Ο Καταναλωτής ευθύνεται αποκλειστικά για την ορθή λειτουργία της Εσωτερικής Εγκατάστασης και των συσκευών αερίου. Η Εσωτερική Εγκατάσταση Φ.Α. πρέπει να ελέγχεται με ευθύνη του Καταναλωτή ως προς τη στεγανότητά της από αδειούχους εγκαταστάτες και επιπλέον, ο Καταναλωτής οφείλει να απευθύνεται σε αδειούχο συντηρητή συσκευών καύσης Φ.Α. για τον προληπτικό έλεγχο και τη συντήρηση αυτών, όσες φορές προβλέπεται για την εγκατάστασή του από την ισχύουσα νομοθεσία.

8.3. Πριν από την έναρξη τροφοδοσίας Φ.Α. στο χώρο του Καταναλωτή εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί του Διαχειριστή πραγματοποιούν επιθεώρηση ασφαλείας και έλεγχο συμμόρφωσης της κατασκευασμένης Εσωτερικής Εγκατάστασης του Καταναλωτή σύμφωνα με τους ισχύοντες Κανονισμούς, εφόσον αυτό απαιτείται με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Εάν η Εσωτερική Εγκατάσταση κριθεί ακατάλληλη, η έναρξη τροφοδοσίας δεν πραγματοποιείται. Ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει στον Καταναλωτή, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική της, υπηρεσίες ελέγχου και δοκιμών στην Εσωτερική Εγκατάσταση του Καταναλωτή πλέον του πρώτου ο οποίος πραγματοποιείται χωρίς χρέωση. Η άσκηση του δικαιώματος για επιθεώρηση της Εσωτερικής Εγκατάστασης δεν συνιστά έγκρισή της και σε καμία περίπτωση δεν αναιρεί, ούτε περιορίζει την αναφερόμενη στην παράγραφο 2 του παρόντος ευθύνη του Καταναλωτή.

8.4. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης Σύνδεσης, ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να προβεί στη διακοπή της τροφοδοσίας Φ.Α. άμεσα σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι ασφάλειας λειτουργίας του Παροχетеυτικού Δικτύου ή/και της Εσωτερικής Εγκατάστασης.

Σε άλλες περιπτώσεις, πλην της διακοπής Παροχής για τους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 6.3 των Όρων ή/και τους ανωτέρω λόγους ασφάλειας λειτουργίας, ο Διαχειριστής τηρεί την ακόλουθη διαδικασία:

- (α)** Ο Καταναλωτής ενημερώνεται εγγράφως για τα μέτρα που πρέπει να λάβει και του χορηγείται συγκεκριμένη προθεσμία προς συμμόρφωση.
- (β)** Σε περίπτωση μη έγκαιρης συμμόρφωσης του Καταναλωτή με τις υποδείξεις των τεχνικών του Διαχειριστή, ο τελευταίος προβαίνει σε διακοπή της τροφοδοσίας Φ.Α. μετά από αυτοψία των εγκαταστάσεων και συντάσσει σχετική έκθεση μη συμμόρφωσης.

9. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Ο Διαχειριστής έχει το δικαίωμα, όποτε το θεωρεί απαραίτητο, να επιθεωρεί την Εσωτερική Εγκατάσταση και να πραγματοποιεί τις απαραίτητες δοκιμές για την ασφαλή λειτουργία της, χωρίς να εξαιρείται ο Καταναλωτής από την ευθύνη που φέρει για την ορθή λειτουργία των επιμέρους εγκαταστάσεων και συσκευών του. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η Εσωτερική Εγκατάσταση δεν είναι σύμφωνη με τους Κανονισμούς και προδιαγραφές του Διαχειριστή, ο Διαχειριστής δικαιούται να διακόψει την Παροχή της Εσωτερικής Εγκατάστασης με το Παροχетеυτικό Δίκτυο. Τα ανωτέρω δεν μειώνουν την ευθύνη του Καταναλωτή όσον αφορά την Εσωτερική Εγκατάσταση.

10. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

10.1. Ο Διαχειριστής εγκαθιστά στο ακίνητο του Καταναλωτή την κατάλληλη διάταξη μέτρησης για τη μέτρηση του όγκου του παρεχομένου Φ.Α. Η μέτρηση των καταναλωθέντων ποσοτήτων Φ.Α. θα πραγματοποιείται, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική του Διαχειριστή, με βάση τις σχετικές ενδείξεις του Μετρητή που έχει εγκατασταθεί στο χώρο του Καταναλωτή, εκτός εάν υπάρχει ειδική συμφωνία και για τους τοπικούς μετρητές στο εσωτερικό δίκτυο. Εάν συμφωνηθεί με τον Καταναλωτή η εγκατάσταση και τοπικών μετρητών, θα γίνεται ειδική συμφωνία για τη χρήση των μετρητών αυτών και τη μέτρηση των καταναλωθέντων ποσοτήτων Φ.Α. Ο Διαχειριστής θα πραγματοποιεί ετησίως τις καταμετρήσεις που ορίζονται στην νομοθεσία, εκτός αν λόγω υπαιτιότητας του Καταναλωτή δεν καταστεί αυτό εφικτό.

10.2. Ο Διαχειριστής επιθεωρεί κατά περιοδικά διαστήματα το Μετρητή, προκειμένου να λαμβάνει την ένδειξη του για τον προσδιορισμό του όγκου του Φ.Α. που παρασχεθήκε στον Καταναλωτή. Η ένδειξη του Μετρητή αποτελεί απόδειξη του παρασχεθέντος όγκου Φ.Α. Ο Διαχειριστής διατηρεί αρχείο των ενδείξεων.

10.3. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ Καταναλωτή και Διαχειριστή ως προς το Μετρητή ή την ένδειξη του, ο Διαχειριστής έχει την υποχρέωση να επιθεωρήσει το Μετρητή και να τον αντικαταστήσει, εφόσον διαπιστωθεί ότι υπάρχει βλάβη σε αυτόν.

10.4. Σε περίπτωση που από την επιθεώρηση του Μετρητή διαπιστωθεί ότι υφίσταται βλάβη ή ανακρίβεια ως προς τις μετρήσεις του:

- (α) θα γίνεται διόρθωση του όγκου του Φ.Α. το οποίο θεωρείται ότι έχει παρασχεθεί κατά το χρονικό διάστημα που μεσολάβησε από την τελευταία επιθεώρηση του Μετρητή,
- (β) η διόρθωση αυτή θα επικοινωνείται στον Καταναλωτή και τον Προμηθευτή του.

10.5. Ο Καταναλωτής δικαιούται να υποβάλει αίτηση στον Διαχειριστή για τη διεξαγωγή ελέγχου σχετικά με την ορθή λειτουργία του Μετρητή. Ο Διαχειριστής υποχρεούται να πραγματοποιεί τον έλεγχο που του έχει ζητηθεί εντός ευλόγου χρόνου. Ο Διαχειριστής υποχρεούται να ειδοποιεί έγκαιρα τον Καταναλωτή για την ακριβή ημερομηνία και ώρα διεξαγωγής του ελέγχου αυτού. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου μπορεί να είναι παρών ο ίδιος ο Καταναλωτής ή/ και εμπειρογνώμονας της επιλογής του. Εάν αποδειχθεί από τον έλεγχο ότι ο Μετρητής λειτουργεί ορθά, τότε το κόστος του ελέγχου βαρύνει τον Καταναλωτή. Εάν ο Μετρητής δεν λειτουργεί ορθά, τότε τα σχετικά έξοδα βαρύνουν τον Διαχειριστή. Απαγορεύεται η διεξαγωγή οιοδήποτε ελέγχου στο Μετρητή από τον ίδιο τον Καταναλωτή. Παραβίαση της απαγόρευσης αυτής από τον Καταναλωτή θεωρείται παρέμβαση στον εξοπλισμό του Διαχειριστή, σύμφωνα με το άρθρο 8.1. των Όρων.

11 ΔΙΑΚΟΠΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ

11.1. Ο Διαχειριστής δύναται να διακόψει την τροφοδοσία Φ.Α. σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις και, όπου είναι απαραίτητο, να προβαίνει σε αποσύνδεση του Καταναλωτή από το Δίκτυο Διανομής στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- (α) Μετά από αίτηση του Καταναλωτή.
- (β) Εφόσον, κατά την κρίση του Διαχειριστή, η συνέχιση της παροχής ενέχει κινδύνους πρόκλησης σωματικών ή υλικών ζημιών, ο Διαχειριστής υποχρεούται, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, να ειδοποιεί τον Καταναλωτή το αργότερο είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν την επικείμενη διακοπή τροφοδοσίας και, εκτός εάν ο Καταναλωτής ζητήσει το αντίθετο, να προβαίνει εκ νέου στην Παροχή σε εύλογο χρόνο από τη διαπίστωση ότι ο κίνδυνος που επέβαλε τη διακοπή της τροφοδοσίας δεν υφίσταται πλέον.
- (γ) Όταν ο Καταναλωτής είναι υπεrhήμερος ως προς τις οφειλές του ή έχει παραβεί οποιονδήποτε ουσιώδη όρο της Σύμβασης Σύνδεσης. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία δύναται αρχικά να διακόψει την Παροχή του Καταναλωτή, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα ανωτέρω στην παράγραφο 6.3. Εφόσον ο Καταναλωτής παύσει να είναι υπεrhήμερος ή άρει οποιαδήποτε παράβαση της Σύμβασης Σύνδεσης, η Εταιρεία υποχρεούται να προβεί στην επανασύνδεση της εγκατάστασης και στην εκ νέου Παροχή Φ.Α. σε εύλογο χρόνο.
- (δ) Όπου αυτό είναι απαραίτητο για την εκτέλεση εργασιών συντήρησης, επισκευής ή αναβάθμισης του Δικτύου Διανομής. Στην περίπτωση αυτή, εάν δεν υφίσταται ανωτέρα βία ή έκτακτη ανάγκη, ο Διαχειριστής γνωστοποιεί στον Καταναλωτή τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν την επικείμενη αποσύνδεσή του, εκθέτοντας τους λόγους για την αποσύνδεση και την αναμενόμενη διάρκειά της. Επίσης, υποχρεούται να γνωστοποιεί στον Καταναλωτή τυχόν μεταβολή στην αναμενόμενη διάρκεια της αποσύνδεσης, όταν αυτή υπερβαίνει τις είκοσι τέσσερις (24) ώρες από τη διάρκεια που είχε προηγουμένως γνωστοποιήσει.
- (ε) Σε κάθε περίπτωση, όπου κατά την κρίση του Διαχειριστή έχει υπαίτιως προκληθεί από τον Καταναλωτή βλάβη ή παραβίαση του Μετρητή ή Παροχетеυτικού Δικτύου πριν το Μετρητή ή σε κάθε άλλη περίπτωση κλοπής ή απόπειρας κλοπής Φ.Α. από το Δίκτυο Διανομής.
- (στ) Σε περίπτωση πτώχευσης του Καταναλωτή, η τροφοδοσία Φ.Α. διακόπτεται από την ημερομηνία δημοσίευσης της σχετικής απόφασης, έως ότου ο σύνδικος της πτώχευσης δηλώσει είτε ότι θα υπεισέλθει ο ίδιος στη Σύμβαση, είτε ότι επιθυμεί τη λύση αυτής.

Στις παραπάνω περιπτώσεις ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να προβεί στην άσκηση των υπόλοιπων συμβατικών ή νόμιμων δικαιωμάτων του (π.χ. καταγγελία κλπ.).

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

12. ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΗ

Ο Καταναλωτής έχει δικαίωμα επανασύνδεσης σε εύλογο χρόνο μετά από σχετικό αίτημά προς τον Διαχειριστή και αφού εκπληρώσει όλες τις εκάστοτε απαιτούμενες προϋποθέσεις που θέτει ο Διαχειριστής και καταβάλει τα έξοδα αποσύνδεσης και τυχόν έξοδα αφαίρεσης εξοπλισμού, καθώς και τα έξοδα επανεγκατάστασης και επανασύνδεσης. Σε περίπτωση που προηγηθεί καταγγελία της Σύμβασης Σύνδεσης, η αίτηση επανασύνδεσης αντιμετωπίζεται ως αίτηση νέας σύνδεσης.

Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής αποσυνδεθεί για τους λόγους των παραγράφων 11(α), 11(ε), 11(στ) και επιθυμεί να επανασυνδεθεί, ο Διαχειριστής δικαιούται να απαιτήσει από τον Καταναλωτή τα έξοδα που κατέβαλε για την αποσύνδεση ή/ και την επανασύνδεση σύμφωνα με τον ισχύοντα Κατάλογο Παροχής Επικουρικών Υπηρεσιών όπως αναρτάται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή.

13. ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

13.1. Η Σύμβαση λήγει:

- (α) Με έγγραφη καταγγελία του Καταναλωτή εντός τριάντα (30) ημερών, αφότου έλαβε γνώση από τον Διαχειριστή της τροποποίησης των παρόντων Όρων. Ο καταναλωτής θα ενημερώνεται εγγράφως για την τροποποίηση των ανωτέρω.
- (β) Με καταγγελία οιοδήποτε μέρους, κατόπιν γραπτής προειδοποίησης εντός τριάντα (30) ημερών και η λήξη της Σύμβασης ισχύει άνευ ετέρου με την πάροδο αυτών των τριάντα (30) ημερών.

Η καταγγελία γνωστοποιείται εγγράφως στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος και ισχύει μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από τότε που το ενδιαφερόμενο μέρος θα λάβει τη σχετική ειδοποίηση.

13.2. Με τη λήξη της Σύμβασης ο Διαχειριστής έχει το δικαίωμα να αφαιρέσει, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, μέρος του Παροχетеυτικού Δικτύου και να σταματήσει την τροφοδοσία Φ.Α. στο χώρο του Καταναλωτή από την ημερομηνία τερματισμού της Σύμβασης.

14. ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ο Καταναλωτής δεν δικαιούται να εκχωρεί ή μεταβιβάζει μερικά ή ολικά τη Σύμβαση Σύνδεσης, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση του Διαχειριστή. Ο Καταναλωτής ειδοποιεί αμέσως τον Διαχειριστή σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς ή στην κατοχή του ακινήτου. Ο Διαχειριστής μπορεί να εκχωρήσει ή μεταβιβάσει μέρος ή όλη τη Σύμβαση Σύνδεσης με απλή ανακοίνωση προς τον Καταναλωτή ή με δημόσια ανακοίνωση, η οποία θα δημοσιεύεται σε δύο (2) τουλάχιστον ημερήσιες εφημερίδες των Αθηνών, υπό την προϋπόθεση ότι ο αποκτών είναι, κατά την αιτιολογημένη κρίση του Διαχειριστή, ικανός να εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις του Διαχειριστή προς τον Καταναλωτή.

15. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Ο Διαχειριστής δύναται, ενημερώνοντας την Αρχή και τον Καταναλωτή, να διακόψει ολοκληρωτικά ή μερικά την τροφοδοσία Φ.Α. για λόγους ανωτέρας βίας. Ως λόγοι ανωτέρας βίας ενδεικτικά θεωρούνται οι πόλεμοι, οι φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, σεισμοί, εμπόργκο, απεργίες, αδυναμία πρόσβασης για εγκατάσταση, ανάκληση της Άδειας, καθώς και κάθε άλλο γεγονός, το οποίο είναι λογικά πέραν του ελέγχου του Διαχειριστή και δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί κατά την ημερομηνία της Σύνδεσης.

Η ολική ή μερική διακοπή της Σύνδεσης για λόγους ανωτέρας βίας δεν συνεπάγεται κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για τον Καταναλωτή. Ο Διαχειριστής θα λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο, ώστε να αποκατασταθεί η Σύνδεση σε περίπτωση διακοπής για λόγους ανωτέρας βίας το συντομότερο δυνατό.

Οποιοδήποτε συμβάν ανωτέρας βίας δεν απαλλάσσει τον Καταναλωτή από την εκπλήρωση των οικονομικών του υποχρεώσεων έως το χρόνο του συμβάντος.

16. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο Καταναλωτής δίδει τη συγκατάθεσή του στον Διαχειριστή να καταγράφει και να καταρτίζει Αρχεία Δεδομένων, με βάση τις καταναλώσεις φυσικού αερίου, τις συναλλαγές του με τον Διαχειριστή, προκειμένου να ανταποκρίνεται στην ανάγκη ορθής διαχείρισης των δραστηριοτήτων του Διαχειριστή και συμμόρφωσής του με τις διατάξεις του νόμου (φορολογικές, διοικητικές κλπ.). Επίσης, ο Καταναλωτής γνωρίζει ότι έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν, καθώς και δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωσή τους.

Με την υπογραφή της Αίτησης Σύνδεσης Φ.Α., ο Καταναλωτής συμφωνεί με την παράγραφο Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία αναγράφεται στην Αίτηση και η οποία αναφέρει επί λέξει τα εξής:

«Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι επιτρέπω να καταχωρούνται τα ανωτέρω προσωπικά μου δεδομένα (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, κλπ), καθώς και τα στοιχεία καταναλώσεων φυσικού αερίου της εγκατάστασής μου στο Αρχείο Καταναλωτών που διατηρεί η Εταιρεία και ρητά συναίνω στη χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών από συμβεβλημένους συνεργάτες της Εταιρείας αποκλειστικά για τους σκοπούς της ενημέρωσής μου για το Φ.Α., της σύνδεσής με το Φ.Α. και της τεχνικής υποστήριξης. Γνωρίζω επίσης ότι έχω δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που με αφορούν, καθώς και δικαίωμα να ζητώ τη διόρθωσή τους, απευθυνόμενος στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας Αρχείου Καταναλωτών».

17. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο Διαχειριστής μεριμνά ώστε το προσωπικό του να έχει τα απαραίτητα προσόντα για την εκτέλεση των καθηκόντων του. Στην περίπτωση που το ως άνω προσωπικό έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Διαχειριστή να εισέρχεται σε εγκατάσταση Καταναλωτή, οφείλει το εν λόγω προσωπικό να φέρει ταυτότητα με τα στοιχεία ή να φορά κατάλληλη στολή, για να είναι δυνατή η αναγνώρισή του.

Ο Διαχειριστής διατηρεί επαρκώς στελεχωμένη υπηρεσία αρμόδια για την:

- (α) παροχή πληροφοριών στους Καταναλωτές, κατόπιν αίτησής τους, και απαντήσεων σε ερωτήματά που θέτουν σχετικά με την παροχή Φυσικού Αερίου στην Αττική,
- (β) διαχείριση των Αιτήσεων Σύνδεσης,
- (γ) παραλαβή, εξέταση και απάντηση εγγράφως σε παράπονα του Καταναλωτή αναφορικά με την Σύνδεσή του. Ο Διαχειριστής υποχρεούται να εξετάζει και να παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στους Καταναλωτές, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη λήψη κάθε παραπόνου.

18. ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο Διαχειριστής παρέχει Επικουρικές Υπηρεσίες των οποίων το αντικείμενο και το κόστος δημοσιοποιείται και αναρτάται στην ιστοσελίδα του.

Οι Επικουρικές Υπηρεσίες παρέχονται κατόπιν σχετικού αιτήματος του Καταναλωτή. Οι χρεώσεις των Επικουρικών υπηρεσιών αντανakλούν το σχετικό κόστος του Διαχειριστή (ενδεικτικά εργατικά κόστη, κόστος μεταφορικών, κόστος υλικών, κλπ).

Οι εργασίες στις οποίες υποχρεούται να προβεί ο Διαχειριστής από υπαιτιότητα του Καταναλωτή χρεώνονται με τα τιμολόγια των αντίστοιχων Επικουρικών Υπηρεσιών.

Ο τιμοκατάλογος των Επικουρικών Υπηρεσιών παραδίδεται στον Καταναλωτή με τη Σύμβαση Σύνδεσης. Στην περίπτωση τροποποίησης των Επικουρικών Υπηρεσιών και των χρεώσεών τους αποστέλλεται σχετική ενημέρωση στον Καταναλωτή.

19. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Διαχειριστής διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί ή να αναθεωρεί τους παρόντες Γενικούς Όρους για ειδικό και σπουδαίο λόγο, αφού προηγουμένως ενημερώσει την Αρχή, εντός προθεσμίας τουλάχιστον ενενήντα (90) ημερών. Ενδεικτικά ο Διαχειριστής δικαιούται να τροποποιήσει τους παρόντες Όρους, σε περίπτωση τροποποίησης της Άδειας και σε συμμόρφωση προς αυτή.

Η ως άνω τροποποίηση ή αύξηση τίθεται σε ισχύ μετά από τριάντα (30) ημέρες, αφότου ο Καταναλωτής ειδοποιηθεί εγγράφως από τον Διαχειριστή.

Κατ' εξαίρεση, οι παραπάνω προθεσμίες δεν ισχύουν και μπορούν να ισχύσουν συντομότερες προθεσμίες, εάν αυτό επιβλήεται από τροποποίηση της Άδειας ή από άμεση νομοθετική ή κοινοτική επιταγή.

Ο Καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση εντός τριάντα (30) ημερών, αφότου έλαβε γνώση της τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων.

20. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

20.1. Κάθε Χρήστης Διανομής ή Τελικός Πελάτης, ο οποίος κρίνει ότι η πρόσβαση στο Δίκτυο δεν παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα, ή ότι γίνονται διακρίσεις μεταξύ των Χρηστών ή των Τελικών Πελατών, δύναται να προσφύγει στον Διαχειριστή, κοινοποιώντας την προσφυγή στη ΠΑΕ. Ο Διαχειριστής απαντά επί της προσφυγής κατ' αρχάς εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης της προσφυγής. Η απάντηση του Διαχειριστή κοινοποιείται στη ΠΑΕ. Η διαδικασία αυτή τηρείται από τον Χρήστη ή τον Τελικό Πελάτη πριν την άσκηση οποιασδήποτε άλλης προσφυγής ένδικου μέσου ή καταγγελίας.

20.2. Σε περίπτωση απόρριψης της ανωτέρω προσφυγής, ο Διαχειριστής και ο προσφεύγων δύναται κατόπιν έγγραφης κοινής συμφωνίας να παραπέμψουν τη διαφορά σε διαιτησία που διεξάγεται από τη ΠΑΕ σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου.

20.3. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του Διαχειριστή του Δικτύου και του Χρήστη Διανομής ή Τελικού Πελάτη σχετικά με την ερμηνεία διατάξεων του παρόντος Κώδικα ή την αντιμετώπιση θεμάτων τα οποία δεν καλύπτονται από τις διατάξεις αυτού, ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής, ο Χρήστης Διανομής ή ο Τελικός Πελάτης θέτει το ζήτημα στη ΠΑΕ προκειμένου να αποφασίσει.

20.4. Μέχρι την οριστική επίλυση των διαφορών κατά τα ανωτέρω ο Χρήστης Διανομής ή ο Τελικός Πελάτης συμμορφώνεται προς τις υποδείξεις του Διαχειριστή του Δικτύου.



διανομή αερίου
α τ τ ι κ η ς

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.

Κεντρικά γραφεία: Λεωφ. Σοφ. Βενιζέλου 11 & Σερρών,
14123 Λυκόβρυση, Τηλ.: 213-0882200, Fax: 213-0882020

edaattikis.gr