

# ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

## ΜΙΚΡΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ | VOLTERRA ΑΕ | ΕΜΠΟΡΙΚΗ Δ/ΝΣΗ

Με την παρούσα σύμβαση η εταιρεία με την επωνυμία Volterra Ανώνυμη Εταιρεία Παραγωγής και Εμπορίας Ενέργειας με αρ. μητρώου συμμετεχόντων ΑΔ-01632 στον αρμόδιο Διαχειριστή (εφεξής Προμηθευτής), και ο πελάτης, (εφεξής Πελάτης), τα ειδικότερα στοιχεία των οποίων αναφέρονται στην συνημμένη στην παρούσα αίτηση (εφεξής Αίτηση), συμφωνούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με τους κάτωθι όρους:

### Ορισμοί

**α.** Διαχειριστής δικτύου διανομής: η εταιρεία με την επωνυμία Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ («ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. **β.** Διαχειριστής συστήματος μεταφοράς: η εταιρεία με την επωνυμία Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ («ΑΔΜΗΕ ΑΕ»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας. **γ.** Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ): είναι το δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ ΑΕ που είναι εγκατεστημένο στην Ελληνική Επικράτεια, το οποίο αποτελείται από γραμμές μέσης και χαμηλής τάσης και εγκαταστάσεις διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και από γραμμές και εγκαταστάσεις υψηλής τάσης που έχουν ενταχθεί στο δίκτυο αυτό. Το Δίκτυο, εκτός από το δίκτυο των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, συνδέεται στο ΕΣΜΗΕ μέσω των υποσταθμών υψηλής τάσης και μέσης τάσης (ΥΤ/ΜΤ). **δ.** Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ): είναι οι γραμμές υψηλής τάσης, οι εγκατεστημένες στην Ελληνική Επικράτεια διασυνδέσεις, χερσαίες ή θαλάσσιες και όλες οι εγκαταστάσεις, εξοπλισμός και εγκαταστάσεις ελέγχου που απαιτούνται για την ομαλή, ασφαλή και αδιάλειπτη διακίνηση ηλεκτρικής ενέργειας από έναν σταθμό παραγωγής σε έναν υποσταθμό, από έναν υποσταθμό σε έναν άλλο ή προς ή από οποιαδήποτε διασύνδεση. Τα έργα διασύνδεσης Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών με το ΕΣΜΗΕ εντάσσονται στο ΕΣΜΗΕ. Στο Σύστημα Μεταφοράς δεν περιλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, οι γραμμές και εγκαταστάσεις υψηλής τάσης που έχουν ενταχθεί στο Δίκτυο Διανομής, καθώς και τα δίκτυα των μη Διασυνδεδεμένων Νησιών. **ε.** Εγκατάσταση: η εγκατάσταση του Πελάτη, όπως αναφέρεται στην αίτηση. **στ.** Ευάλωτος Πελάτης: Οικιακός Πελάτης ηλεκτρικής ενέργειας, κατά την έννοια της περίπτωσης (ιζ) της παραγράφου 1 του άρθρου 2 του Ν. 4001/2011, και αποκλειστικά σε σχέση με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που αφορά σε κάλυψη αναγκών της κύριας κατοικίας του, εφ' όσον εντάσσεται σε μία από προβλεπόμενες κατηγορίες της ΥΑ υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.12112/13 (ΦΕΚ Β' 1521/21.6.2013) και εφ' όσον η συνολική τετραμηνιαία κατανάλωσή του δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για την αντίστοιχη κατηγορία. **ζ.** ΗΕΠ: Ημερήσιος Ενεργειακός Προγραμματισμός. **η.** Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ): Ο Κώδικας (Απόφαση ΦΕΚ Β' 832/9.04.2013), όπως εκάστοτε ισχύει, που ρυθμίζει τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και των Πελατών τους. **θ.** Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων: ο Κώδικας Διαχείρισης του Συστήματος, Ο Κώδικας Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Κώδικας Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής και ο Κώδικας Διαχείρισης μη διασυνδεδεμένων νησιών, όπως εκάστοτε ισχύουν. **ι.** Λειτουργός της Αγοράς: Η εταιρεία με την επωνυμία Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε. (ΕΧΕ ΑΕ) και η εταιρία με την επωνυμία Διαχειριστής ΑΠΕ και Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ ΑΕ).

**ια.** Λοιπές χρεώσεις: Οι χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν τέλη και φόρους που αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. **ιβ.** Μετρητής: Το όργανο μέτρησης που έχει εγκατασταθεί στην Εγκατάσταση για τον καθορισμό της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παραδόθηκε σε αυτήν. **ιγ.** Μεταβατικός Μηχανισμός Διασφάλισης Επαρκούς Ισχύος (ΜΜΔΕΙ): Η χρέωση για το Μεταβατικό Μηχανισμό Διασφάλισης Επαρκούς Ισχύος (ΜΜΔΕΙ), αφορά σε κόστος του Προμηθευτή, το οποίο προκύπτει από την υποχρέωσή του, κατά την άσκηση της δραστηριότητάς του, να προσκομίζει μακροχρόνιες εγγυήσεις για την εξασφάλιση διαθεσιμότητας επαρκούς ισχύος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας για το Σύστημα Μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Ειδικότερα, απαιτείται από τους Προμηθευτές να προσκομίζουν εγγυήσεις διαθεσιμότητας επαρκούς ισχύος για κάθε ώρα κατανομής για την οποία εκπροσωπούν ολικά ή μερικά Μετρητή, σύμφωνα με τον «Πίνακα Αντιστοίχισης Μετρητών και Εκπροσώπων Φορτίου», που ισχύει για την ημέρα κατανομής. Η χρέωση αυτή δεν είναι ρυθμιζόμενη, δηλ. δεν καθορίζεται διοικητικά η μοναδιαία τιμή που επιβάλλεται στους Πελάτες. Η μοναδιαία τιμή της χρέωσης υπολογίζεται με βάση τη συνολική αριθμητική τιμή του Μοναδιαίου Τιμήματος Πληρωμής ισχύος, διαιρώντας με ένα μεσοσταθμικό συντελεστή, ο οποίος λαμβάνει υπόψη τον αριθμό πελατών, την καμπύλη φορτίου κατανάλωσης, τη βαρύτητα ανά κατηγορία πελατών κλπ. **ιδ.** Μη Οικιακός Πελάτης: Ο Πελάτης που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια, η οποία δεν προορίζεται για τη δική του οικιακή χρήση. **ιε.** Μικροί Πελάτες: Οικιακοί πελάτες ανεξαρτήτως παροχής και μη οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA, για μεμονωμένες εγκαταστάσεις **ιστ.** Οικιακός Πελάτης: Ο Πελάτης που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του οικιακή κατανάλωση, αποκλεισμένων των εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων. **ιζ.** Οριακή Τιμή Συστήματος (ΟΤΣ): είναι η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και είναι η τιμή που πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια από το Σύστημα. Η ΟΤΣ διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Επιχειρώντας μια απλή περιγραφή του τρόπου υπολογισμού της ΟΤΣ, σύμφωνα με τις βασικές αρχές της μικροοικονομικής θεωρίας, μπορεί να αναφερθεί ότι οι μονάδες παραγωγής κατατάσσονται αναλόγως των προσφορών τους σε αύξουσα σειρά, ξεκινώντας από την χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή για ορισμένη ποσότητα ενέργειας και καταλήγοντας στην υψηλότερη προσφερόμενη τιμή. Στο σημείο, όπου οι προσφερόμενες ποσότητες ενέργειας εξυπηρετούν το ζητούμενο φορτίο, καθορίζεται και η ΟΤΣ. Στην ουσία, η ΟΤΣ συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση. **ιη.** Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: οι χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου ή τρίτους από τον Προμηθευτή, ο οποίος εκπροσωπεί τους μετρητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. **ιθ.** Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ): η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή ενέργειας, η οποία συστήθηκε με το ν.2773/1999. **κ.** Σύμβαση: η παρούσα σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας κα. Χρεώσεις Προμήθειας (ή Ανταγωνιστικές Χρεώσεις): οι χρεώσεις που επιβάλλονται για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη και σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

## 1. Αντικείμενο Σύμβασης

Ο Προμηθευτής, που κατέχει άδεια προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, εφόσον αποδεχθεί την αίτηση του Πελάτη, υποχρεούται κατά την διάρκεια ισχύος της παρούσας να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, που παραδίδει στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, η διεύθυνση και τα λοιπά στοιχεία των οποίων αναφέρονται στην Αίτηση. Ο Πελάτης παραλαμβάνει την ηλεκτρική

ενέργεια που ο Προμηθευτής εγχύει στις εγκαταστάσεις του και καταβάλλει εμπροθέσμως και προσηκόντως τις αμοιβές και χρεώσεις που ορίζονται στην παρούσα και τον νόμο. Ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας για τις άνω εγκαταστάσεις του Πελάτη καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της παρούσας.

## 2. Υποχρεώσεις Προμηθευτή

**2.1.** Ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να τηρεί τους όρους της σύμβασης που έχει συνάψει με τον ΑΔΜΗΕ για τη χρήση του Συστήματος και των Διασυνδέσεων και με τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας για τη χρήση του Δικτύου, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις εκ της παρούσας υποχρεώσεις του, είναι δε υποχρεωμένος να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, το έντυπο υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή, τη σχετική νομοθεσία και τις οικείες αποφάσεις των αρμοδίων αρχών. **2.2.** Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση αμέσως μετά την υπογραφή της παρούσας να ενεργήσει οιαδήποτε πράξη που ορίζει ο νόμος, ώστε να καταχωρηθεί στον οικείο πίνακα, που τηρείται από τον Διαχειριστή του Δικτύου, ως Εκπρόσωπος Φορτίου για τους μετρητές του Πελάτη, όπως ορίζονται στην αίτηση προμήθειας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει γραπτώς το Διαχειριστή του Συστήματος και του Δικτύου, ώστε να καταχωρηθεί ως προμηθευτής του συγκεκριμένου Πελάτη, προσκομίζοντας παράλληλα και γραπτή εξουσιοδότηση του Πελάτη για την καταχώρηση αυτή, η οποία θα λάβει τον τύπο και το περιεχόμενο που καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. **2.3.** Σε περίπτωση παραπόνων ή αιτημάτων του Πελάτη, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ανταποκρίνεται αμελλητί και να τηρεί τα προβλεπόμενα στον κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων Πελατών, που αναρτάται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή. Για τον σκοπό αυτό, ο Προμηθευτής διαθέτει τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, που παρέχει πληροφόρηση σχετικά με την παρούσα. Αναφορές του Πελάτη μπορούν να υποβληθούν εγγράφως στην ηλεκτρον. δ/νση [sales@volterra.gr](mailto:sales@volterra.gr) είτε με Fax στον αριθμό 2130 88 3299 (τμήμα εξυπηρέτησης πελατών). Παραβίαση της παρούσας υποχρέωσης του Προμηθευτή ιδρύει λόγο καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του Πελάτη. **2.4.** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε νόμιμη υποβολή δηλώσεων φορτίου για τον Πελάτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες και να διαθέτει επαρκές χρηματικό υπόλοιπο για την κάλυψη των σχετικών χρηματικών υποχρεώσεων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι, σε περίπτωση μη νόμιμης υποβολής, εκ μέρους του Προμηθευτή, Δήλωσης Φορτίου, λόγω έλλειψης βεβαίωσης κάλυψης χρηματικών υποχρεώσεων, ή μη εκπλήρωσης χρηματικών υποχρεώσεων για δήλωση φορτίου του Προμηθευτή στο πλαίσιο του ΗΕΠ, και μόνον εφόσον ο Πελάτης δεν έχει εξοφλήσει τις εκ της Σύμβασης χρηματικές υποχρεώσεις του έναντι του Προμηθευτή, ο Λειτουργός της Αγοράς δικαιούται να στρέφεται απευθείας κατά του Πελάτη με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή για το τμήμα της κατανάλωσης του Πελάτη που αντιστοιχεί στη δήλωση φορτίου. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης δεν δύναται να προβάλει ενστάσεις από την παρούσα άλλες πέραν της ένστασης εξόφλησης. **2.5.** Ο Προμηθευτής δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές ή άλλες δυσλειτουργίες στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται στις υποδομές του ΕΣΜΗΕ / ΕΔΔΗΕ, ούτε για ζημιές από διακοπές της προμήθειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου (ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τυχηρά, ανωτέρα βία, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, πτώσεις τάσεως, διακυμάνσεις τάσεως, διακοπές συστήματος / δικτύου, συμπεριλαμβανομένων περικοπών, δυσλειτουργιών ή περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή άλλη αιτία, δυσλειτουργίες ΕΣΜΗΕ / ΕΔΔΗΕ), σε μη συμμόρφωση του Πελάτη με τους όρους της παρούσας ή για ζημιές που οφείλονται στην σύνδεση με το δίκτυο διανομής.

### 3. Υποχρεώσεις του Πελάτη

**3.1.** Ο Πελάτης, ο οποίος οφείλει πριν από την σύναψη της παρούσας να έχει συνάψει έγκυρη σύμβαση σύνδεσης με τον Διαχειριστή του Δικτύου, η οποία του επιτρέπει να δεχθεί την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που συνομολογεί με τον Προμηθευτή, υποχρεούται να έχει και να διατηρεί στις εγκαταστάσεις του εγκατεστημένους μετρητές φορτίου, ώστε να είναι εφικτή η μέτρηση της απορροφώμενης από αυτόν ενέργειας, καθώς και κάθε άλλη εγκατάσταση αναγκαία για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Πελάτης οφείλει να τηρεί τη συμφωνία σύνδεσης που έχει συνάψει με το Διαχειριστή του Δικτύου. Ο Πελάτης υποχρεούται να χορηγεί όλες τις κατά νόμο εξουσιοδοτήσεις στον Προμηθευτή για την εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τον εκάστοτε προβλεπόμενο τύπο. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύεται από τον Προμηθευτή αποκλειστικά για την χρήση που προβλέπεται στην παρούσα, απαγορεύεται δε οιαδήποτε παροχή με οιονδήποτε τρόπο σε οιονδήποτε τρίτο μέρος ή του συνόλου της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύει ο Προμηθευτής. **3.2.** Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλεί εμπρόθεσμα τους λογαριασμούς κατανάλωσης (εφεξής Λογαριασμός) που του αποστέλλει ο Προμηθευτής κατά τους όρους του άρθρου 6 της παρούσας.

### 4. Διάρκεια

**4.1** Η παρούσα σύμβαση συμφωνείται αορίστου χρόνου και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία της υπογραφής της και από τα δύο Μέρη. **4.2.** Ρητώς συμφωνείται ότι ως ημερομηνία έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ορίζεται η πρώτη ημέρα προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στον Πελάτη από τον Προμηθευτή, η οποία άρχεται από την εκπροσώπηση του μετρητή φορτίου. **4.3.** Με την επιφύλαξη της αλλαγής Προμηθευτή εκ μέρους του Πελάτη και της καταγγελίας της Σύμβασης από οποιοδήποτε από τα Μέρη σύμφωνα με το άρθρο 9 και 10, η Σύμβαση συμφωνείται ότι έχει διάρκεια ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία αρχίζει η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή, εκτός εάν ο Πελάτης έχει αιτηθεί (ή συναινεί σε) μικρότερο χρονικό διάστημα, οπότε ισχύει το μικρότερο αυτό χρονικό διάστημα, ή εκτός εάν τα Μέρη συμφωνήσουν από κοινού σε μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, οπότε ισχύει το μεγαλύτερο αυτό χρονικό διάστημα. **4.4.** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή. **4.5.** Η παρούσα σύμβαση θα ανανεώνεται αυτοδικαίως για ένα (1) έτος έκαστη φορά, εκτός εάν δεκαπέντε (15) ημέρες προ της λήξης της διάρκειάς της δηλωθεί εγγράφως από τον Πελάτη ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εφαρμόζεται το ισχύον κατά την πρώτη ημέρα του νέου συμβατικού έτους τιμολόγιο. **4.6.** Με την υπογραφή της παρούσας, ο Πελάτης παρέχει εξουσιοδότηση στον Προμηθευτή να υποβάλει στον Διαχειριστή Δικτύου Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου για τους Μετρητές του. Η έναρξη της προμήθειας επέρχεται κατά την ακριβή ημερομηνία έναρξης της άνω Δήλωσης, σύμφωνα με την σχετική γνωστοποίηση που θα λάβει ο Προμηθευτής από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής. Εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την υπογραφή της παρούσας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης και την καταβολή της εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. **4.7.** Ο Πελάτης δύναται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της παρούσας να υπαναχωρήσει από την παρούσα, με έγγραφη κοινοποίηση στον Προμηθευτή εντός της άνω προθεσμίας. **4.8.** Για το χρονικό διάστημα από την λήξη ή λύση της παρούσας με οιονδήποτε τρόπο και έως την έναρξη εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη από άλλο προμηθευτή, ο Πελάτης υποχρεούται στην καταβολή ανταλλάγματος για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που θα καταναλωθούν βάσει του τιμολογίου όπου έχει ενταχθεί ο Πελάτης και σύμφωνα με τα εδώ οριζόμενα.

## 5. Μέτρηση Κατανάλωσης-Μετρητές

**5.1.** Για τους σκοπούς της παρούσας, ο Προμηθευτής θα τιμολογεί τον Πελάτη για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που του προμήθευσε (σε kwh), σύμφωνα με το είδος του προγράμματος που ο Πελάτης έχει επιλέξει στην Αίτηση και τις μετρήσεις από τους μετρητές ενέργειας, που έχουν τοποθετηθεί ή τοποθετούνται από τον Διαχειριστή του Δικτύου. Ο Προμηθευτής θα καταγράφει την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας με την οποία προμηθεύει τον Πελάτη με μετρητές φορτίου χαμηλής τάσης. Η συλλογή των μετρήσεων των μετρητών φορτίου διενεργείται από το Διαχειριστή του Δικτύου. Ο Προμηθευτής σε κάθε περίπτωση θα τιμολογεί τον Πελάτη με την έκδοση «έναντι» Λογαριασμών για την εκτιμώμενη κατανάλωση και εκκαθαριστικών Λογαριασμών για την πραγματική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις Εγκαταστάσεις αυτού. Το σύνολο της καταμετρηθείσας ενέργειας θα λογίζεται ως ενέργεια παρασχεθείσα από τον Προμηθευτή, τα δε μετρητικά δεδομένα που αποστέλλει ο Διαχειριστής του Δικτύου στον Προμηθευτή αποτελούν πλήρη απόδειξη έναντι του Πελάτη. **5.2.** Προκειμένου για την έναντι τιμολόγηση του Πελάτη κατά τα ανωτέρω, ο Πελάτης δύναται να προσκομίσει εκδοθέντες εκκαθαριστικούς λογαριασμούς του προηγούμενου προμηθευτή του, ώστε ο Προμηθευτής να εξακριβώσει την κατανάλωση βάσει προηγούμενων στοιχείων μέτρησης για τον εν λόγω Πελάτη. **5.3.** Στην περίπτωση που δεν λειτουργεί το ηλεκτρονικό σύστημα συλλογής μετρήσεων ή παρουσιαστεί βλάβη σε μετρητή, η λήψη των μετρήσεων γίνεται με κάθε άλλη πρόσφορη μέθοδο σύμφωνα με τις εντολές και τις οδηγίες του Διαχειριστή του Δικτύου και/ή το Διαχειριστή του Συστήματος. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας επιτυχώς πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ο Λογαριασμός κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου, σύμφωνα με την διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στον αντίστοιχο Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Σε αυτή την περίπτωση, ο Λογαριασμός περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου. **5.4.** Σε περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι μετρητής έχει υποστεί ζημία ή βλάβη οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Προμηθευτή και τον Διαχειριστή του Δικτύου. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να αιτηθεί τον έλεγχο μετρητή από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε μέσω του Προμηθευτή ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής επίσης δικαιούται να αιτηθεί τον έλεγχο μετρητή. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά την διενέργεια ελέγχου του μετρητή του. Ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών εάν διαπιστωθεί η ορθή καταγραφή της ενέργειας που απορροφά, άλλως επιβαρύνεται ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου. Η ακρίβεια ή μη του μετρητή κρίνεται σύμφωνα με τις σχετικές ρυθμίσεις του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας και της κείμενης νομοθεσίας εν γένει. **5.5.** Ο Πελάτης ευθύνεται για τη φύλαξη των εγκαταστάσεων και συσκευών του Κυρίου του Δικτύου στις εγκαταστάσεις του, υποχρεούται δε να απέχει από κάθε επέμβαση σε αυτές, συμπεριλαμβανομένου του μετρητή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία και την σύμβαση σύνδεσης με το δίκτυο διανομής του Πελάτη. Σε κάθε δε περίπτωση έχει υποχρέωση άμεσης ενημέρωσης του Προμηθευτή και του Διαχειριστή του Δικτύου αν διαπιστωθεί οιαδήποτε τέτοια βλάβη, φθορά, μεταρρύθμιση ή αλλοίωση στις εγκαταστάσεις παροχής. Διευκρινίζεται ότι ο Προμηθευτής δεν βαρύνεται με οιαδήποτε δαπάνη για την προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση ή επισκευή μετρητών, συσκευών και οιαδήποτε εξοπλισμού-εγκατάστασης. **5.6.** Ο Προμηθευτής και οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του έχουν δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, προκειμένου να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών που εκπροσωπούν και ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη του πελάτη στην κατηγορία που αναφέρεται στην παρούσα. Ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη και ορίζεται ημερομηνία και χρονικό



διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, έως 3 ώρες. Εάν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.

## 6. Τιμές Χρέωσης-Πληρωμή

**6.1.** Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει στον Προμηθευτή το ποσό που αναγράφεται στον Λογαριασμό που θα εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής. Ο Λογαριασμός, εκτός αν ορίζεται άλλως στους ειδικούς όρους, εκδίδεται και αποστέλλεται με την εξής συχνότητα, ανάλογα με το είδος του συμφωνηθέντος τιμολογίου : α.Τιμολόγια Γ22: μηνιαίως β.Τιμολόγια Γ21: διμηνιαίως (έκδοση τετραμηνιαίων εκκαθαριστικών λογαριασμών εναλλάξ με λογαριασμούς έναντι) Ο Λογαριασμός αποστέλλεται στον Πελάτη μέσω ταχυδρομείου, εκτός κι αν συμφωνηθεί διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους της παρούσας. Κατόπιν σχετικού αιτήματος του πελάτη, ο λογαριασμός μπορεί να αποστέλλεται σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. **6.2.** Ο Λογαριασμός θα περιλαμβάνει την ποσότητα ενέργειας συνολικά που καταμετρήθηκε από όλους τους μετρητές του Πελάτη (κατανάλωση ρεύματος) ή εκτιμήθηκε από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή τον Προμηθευτή κατά τα υπό 5 οριζόμενα, τα αντίστοιχα οφειλόμενα ποσά, καθώς και τα οφειλόμενα ποσά για τις λοιπές διακριτές χρεώσεις που προβλέπονται από τον νόμο και τους τιμοκαταλόγους του Προμηθευτή για το χρονικό διάστημα που αναγράφεται στον Λογαριασμό κατά τα ανωτέρω. Οι χρεώσεις αυτές περιλαμβάνουν α. τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, περιλαμβανομένων, μη περιοριστικά, των χρεώσεων για τη χρήση του συστήματος μεταφοράς, των λοιπών επιβαρύνσεων συστήματος, των χρεώσεων για την χρήση του δικτύου διανομής, των υπηρεσιών κοινής ωφελείας, του ειδικού τέλους μείωσης εκπομπών αερίων ρύπων (ETMEAP), και κάθε άλλης ρυθμιζόμενης χρέωσης ή φόρου ή τέλους που έχει ήδη επιβληθεί ή τυχόν θα επιβληθεί στο μέλλον από την σχετική νομοθεσία, β. Χρεώσεις Προμήθειας, που περιλαμβάνουν όλες τις χρεώσεις που αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας βάσει του τιμολογίου στο οποίο εντάσσεται ο Πελάτης, όπως ισχύει κατόπιν τυχόν τροποποιήσεων κατά τα εδώ οριζόμενα, και τα χαρακτηριστικά του προγράμματος συμβολαίου που έχει επιλέξει ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση, περιλαμβανομένων δαπανών που καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος από τον Προμηθευτή, όπως χρέωση για τον ΜΜΔΕΙ και χρέωση σε περίπτωση εφαρμογής της ρήτρας προσαρμογής της οριακής τιμής συστήματος κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7.8, γ) τις Συμπληρωματικές Χρεώσεις που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη, ενδεικτικά χρεώσεις για υπηρεσίες ΔΕΔΔΗΕ, πιστώσεις εγγυημένων υπηρεσιών ΔΕΔΔΗΕ, τυχόν πρόσθετες ρήτρες κόστους προμήθειας που επιβάλλονται από τον Λειτουργό της Αγοράς ή από τρίτους δ. λοιπές χρεώσεις (ενδεικτικά ειδικός φόρος κατανάλωσης, δημοτικά τέλη – δημοτικοί φόροι, τέλος ΕΡΤ, φόροι-τέλη ακίνητης περιουσίας κ.λπ.), εφόσον προβλέπεται από την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία δ. χρεώσεις που αντιστοιχούν στις φορολογικές επιβαρύνσεις που επιβάλλονται στους καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας από την εκάστοτε σχετική νομοθεσία. **6.3** Ο Λογαριασμός αποστέλλεται μέσω ταχυδρομείου στον Πελάτη και, κατόπιν σχετικού αιτήματος του τελευταίου, σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. **6.4.** Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί τον Λογαριασμό του έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής (δήλη ημέρα), η οποία θα απέχει είκοσι (20) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του εν λόγω Λογαριασμού, με κατάθεση (ατελώς) ή έμβασμα στον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στον Λογαριασμό, ή με καταβολή στα γραφεία του Προμηθευτή (ατελώς, από Δευτέρα έως Παρασκευή ώρες 09:00-19:00). Από την επομένη της άνω ημερομηνίας πληρωμής, η σχετική απαίτηση καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η κατανάλωσή του και το ύψος της οφειλής του προς τον Προμηθευτή για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος της παρούσας και κατόπιν της λύσης /λήξης της παρούσας και έως την έναρξη εκπροσώπησης του μετρητή του από άλλον Προμηθευτή προκύπτουν και αποδεικνύονται από (α) το συμφωνηθέν τιμολόγιο, όπως τυχόν θα διαμορφωθεί κατόπιν τυχόν τροποποιήσεων βάσει της παρούσας, (β) τους

λογαριασμούς κατανάλωσης που λαμβάνει βάσει των στοιχείων του συστήματος τιμολόγησης του Προμηθευτή και (γ) τα στοιχεία που εμπεριέχονται στις μετρήσεις της κατανάλωσης του Πελάτη στα υπολογιστικά συστήματα του Διαχειριστή του Συστήματος και/ή του Διαχειριστή του Δικτύου, όπως αυτά αποτυπώνονται στο Λογαριασμό. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να υποβάλει αντιρρήσεις ή ενστάσεις σχετικά με την ορθότητα ή το ύψος οποιασδήποτε χρέωσης υποχρεούται να υποβάλει εγγράφως τις αντιρρήσεις ή ενστάσεις του είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση [sales@volterra.gr](mailto:sales@volterra.gr) είτε με Fax στον αριθμό 2130 88 3299. Εάν οι αντιρρήσεις ή ενστάσεις του Πελάτη γίνουν δεκτές από τον Προμηθευτή, ακολουθείται η διαδικασία της επόμενης παραγράφου 6.5. Σε περίπτωση διαφωνίας ακολουθείται η διαδικασία του άρθρου 15.2. **6.6.** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στην διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι επιβλήθηκαν, για οποιονδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη. Εάν ο Λογαριασμός έχει ήδη εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το ποσό στον επόμενο τακτικό Λογαριασμό. Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου σε όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας και για χρονική περίοδο 2 ετών μετά τη λύση της. Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης του Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς κώδικες διαχείρισης δικτύων, ο Προμηθευτής υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει αντίστοιχα τις χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τις διορθώσεις (αίτια, χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρονται, αρχικές και διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών, ανάλυση του τρόπου προσδιορισμού των τιμών και υπολογισμού σχετικών χρεώσεων). Οι διατάξεις που αφορούν τους λογαριασμούς κατανάλωσης εφαρμόζονται αναλογικώς και στους διορθωτικούς λογαριασμούς κατανάλωσης.

## 7. Τροποποιήσεις Σύμβασης

**7.1.** Χρεώσεις Προμήθειας: Για την τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος της οικείας τροποποίησης, σε ειδικό πεδίο, εφόσον αυτό είναι δυνατό και επαρκές, του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόσει τους εκάστοτε ισχύοντες γενικούς όρους τιμολόγησης οποτεδήποτε καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας. **7.2.** Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Για την τροποποίηση των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σε ειδικό πεδίο, εφόσον αυτό είναι δυνατό και επαρκές, του πρώτου Λογαριασμού Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση ή με ειδικό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. **7.3.** Λοιποί Όροι. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης πλην των Χρεώσεων Προμήθειας και των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος της οικείας τροποποίησης, σε ειδικό πεδίο, εφόσον αυτό είναι δυνατό και επαρκές, του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. **7.4.** Για την αποφυγή αμφιβολιών, τροποποίηση των χρεώσεων του άρθρου 6.2 στοιχ. (γ) και (δ) δεν θεωρείται ως τροποποίηση της Σύμβασης και δεν αποτελούν αντικείμενο ενημέρωσης. **7.5.** Τρόπος ενημέρωσης. Αντί της δι' υλικού εγγράφου ενημέρωσης κατά τις ανωτέρω παραγράφους, η ατομική ενημέρωση δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης που περιλαμβάνεται στον Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά παραπέμποντας

στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει προς τούτο ο Πελάτης. **7.6.** Περιεχόμενο ενημέρωσης. I. Στην περίπτωση τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας ή/και Λοιπών Όρων, η ατομική ενημέρωση έχει κατ' ελάχιστον το ακόλουθο περιεχόμενο: α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης ή των Χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης, εφόσον αφορούν σε μεταβολή ως προς την εταιρική επωνυμία ή/και εταιρική μορφή του Προμηθευτή ή/και συνιστούν εταιρικό μετασχηματισμό του Προμηθευτή ή μεταβίβαση της Άδειας Προμήθειας. β. Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 10 της Σύμβασης και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών. II. Στην περίπτωση τροποποίησης Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων δεν ισχύουν οι παραπάνω όροι και η ενημέρωση έχει περιεχόμενο πρόσφορο για την πληροφόρηση του Πελάτη. Για την αποφυγή αμφιβολιών, σε περίπτωση τροποποίησης Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων δεν ιδρύεται δικαίωμα καταγγελίας του Πελάτη. **7.7.** Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει την Σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 10 της παρούσας εντός τριάντα (30) ημερών από την κατά το άρθρο 7.6 (I) ενημέρωση. Παρέλευση της προθεσμίας αυτής απράκτου θεωρείται ως αποδοχή εκ μέρους του Πελάτη της τροποποίησης των Χρεώσεων Προμήθειας ή/και των Λοιπών Όρων. **7.8.** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει τη ρήτρα προσαρμογής της Οριακής Τιμής Συστήματος ex ante (εφεξής ΟΤΣ), όπως αυτή δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του ΑΔΜΗΕ: [admie.gr/leitoyrgia-dedomena/leitoyrgia-agoras-ilektrikis-energeias/anafores-dimosieyseys-agoras](http://admie.gr/leitoyrgia-dedomena/leitoyrgia-agoras-ilektrikis-energeias/anafores-dimosieyseys-agoras). Η εν λόγω ρήτρα συνιστά μηχανισμό σύνδεσης της χονδρικής τιμής της ηλεκτρικής ενέργειας (ΟΤΣ) με τα ισχύοντα τιμολόγια του Προμηθευτή. Προς τούτο καθορίζεται κατώτατο όριο ΟΤΣ ίσο με 40 €/MWh και ανώτατο όριο ΟΤΣ ίσο με 60 €/MWh για όλα τα τιμολόγια (Γ1, Γ1Ν, Γ21, Γ22, Γ23). Η ρήτρα προσαρμογής ενεργοποιείται εάν η μέση ΟΤΣ κατά την περίοδο κατανάλωσης του εκάστοτε λογαριασμού είναι κατώτερη της τιμής των 40 €/MWh ή ανώτερη της τιμής των 60 €/MWh. Τυχόν θετική διαφορά του κατώτατου ορίου των 40 €/MWh από την ανωτέρω υπολογιζόμενη μέση ΟΤΣ μετακυλιέται υπέρ του Πελάτη, ενώ τυχόν θετική διαφορά της ανωτέρω υπολογιζόμενης μέσης ΟΤΣ από το ανώτατο όριο των 60 €/MWh δύναται να απαιτηθεί σαν επιπρόσθετο κόστος από τον Πελάτη. Μεταβολή των ανωτέρω ορίων ΟΤΣ ή του τύπου υπολογισμού συνιστά τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας και υπόκειται στην ρύθμιση του άρθρου 7.1. **7.9.** Ο Πελάτης δύναται να προτείνει την τροποποίηση όρων της παρούσας υποβάλλοντας έγγραφη αίτηση και τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά, στις ακόλουθες περιπτώσεις: 1. Μεταβολή στοιχείων εγκατάστασης στην οποία αφορά η παρούσα, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη, οπότε η τροποποίηση επέρχεται εντός 45 ημερών από την υποβολή της άνω αίτησης 2. Μεταβολή της βασικής ή ειδικής κατηγορίας Πελάτη, καθώς και επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή, οπότε η τροποποίηση επέρχεται εντός 30 ημερών από την υποβολή της αίτησης. 3. Χαρακτηρισμός Πελάτη ως Ευάλωτου, οπότε η τροποποίηση επέρχεται εντός 30 ημερών από την υποβολή της αίτησης. Η απόρριψη της αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, αιτιολογημένη, και να αναφέρει την διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

## 8. Παροχή Εγγύησης

**8.1.** Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εξασφάλιση οφειλών του που απορρέουν από την παρούσα το ποσό που αναφέρεται στην αίτηση, συμπεριλαμβανομένων των ελάχιστων ποσών εγγύησης ανά είδος τιμολογίου, όπως αυτά καθορίζονται από την εμπορική πολιτική. Επιπροσθέτως σε περίπτωση εξόφλησης των λογαριασμών μέσω πάγιας τραπεζικής εντολής η καταβληθείσα εγγύηση θα συμψηφιστεί στον αμέσως επόμενο λογαριασμό που θα εκδώσει ο Προμηθευτής. Το ποσό της εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό που θα στείλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη.



Σε περίπτωση μη καταβολής του εν λόγω ποσού της εγγύησης, ισχύουν οι διατάξεις της παρούσας περί καθυστέρησης εξόφλησης. **8.2** Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης, εάν διαπιστωθεί σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών 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. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό, με διακριτή χρέωση στον Λογαριασμό. **8.3** Η εγγύηση αποδίδεται άτοκα στον Πελάτη μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης, υπό τον όρο της ανυπαρξίας οφειλών του Πελάτη προς τον Προμηθευτή από την Σύμβαση. Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά το άρθρο 20 παρ. 3 ΚΠΗΕ και τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο κατόπιν του συμψηφισμού καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

## 9. Καθυστέρηση Εξόφλησης

**9.1.** Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, ο τελευταίος δικαιούται να απαιτήσει από τον Πελάτη τόκους υπερημερίας, με επιτόκιο ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας από την επομένη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή και έως την πλήρη και ολοσχερή εξόφληση. **9.2.** Εάν ο Πελάτης καθυστερήσει την εξόφληση οιασδήποτε εκ της παρούσας οφειλής: **9.2.1.** ο Προμηθευτής αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού, που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού. **9.2.2.** Εάν παρέλθει και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη. **9.2.3.** Εάν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα με άμεση ισχύ, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης και ενημερώνοντας αντίστοιχα τον Πελάτη. **9.3.** Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να προσθέσει στους λογαριασμούς που εκδίδει σύμφωνα με την παρούσα, οποιαδήποτε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που προέρχεται από οποιαδήποτε αιτία και κυρίως από καταναλώσεις ηλεκτρικού ρεύματος που έγιναν με βάση άλλη σύμβαση με αυτόν, σε οποιοδήποτε άλλο ακίνητο από το οποίο μετόικησε. Στην περίπτωση που δεν εξοφληθούν από τον Πελάτη οι ως άνω οφειλές, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να διακόψει αμέσως την παροχή στον Πελάτη ή και όλες τις παροχές που έχει ο Πελάτης σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση ή με άλλες συμβάσεις του με τον Προμηθευτή. Σε όλες τις περιπτώσεις τέτοιων διακοπών ο Πελάτης δεν έχει το δικαίωμα να ζητήσει την επανασύνδεσή του ή νέα σύνδεση πριν εξοφλήσει τις οφειλές του. Η ως άνω διάταξη υπερισχύει οποιασδήποτε τυχόν άλλης αντίθετης, είτε αυτής της παρούσας είτε άλλων συμβάσεων του Πελάτη με τον Προμηθευτή.

## 10. Καταγγελία της Σύμβασης

**10.1.** Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση. Η καταγγελία της Σύμβασης από τον Πελάτη ουδεμία συνέπεια οικονομική ή άλλης φύσεως συνεπάγεται σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η παρούσα περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η σύμβαση

καταγγελθεί από τον Πελάτη ή από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση αν η σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της σύμβασης ή τη γνώση της τροποποίησης χρεώσεων προμήθειας, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά την διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της σύμβασης. **10.2.** Η καταγγελία της σύμβασης προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Με την επιφύλαξη της παρ. 3 του άρθρου 42 του ΚΠΗΕ (αλλαγή προμηθευτή), τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της στον Προμηθευτή. **10.3.** Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή Πελάτη, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. **10.4.** Με την επιφύλαξη του άρθρου 9 και της παρ. 10.3 της παρούσας, σε περίπτωση παράβασης όρου της παρούσας από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να κοινοποιήσει όχληση σε αυτόν και να του θέσει προθεσμία τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης και να τον ενημερώσει για τις συνέπειες της μη συμμόρφωσής του. Εάν η προθεσμία αυτή παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως την παρούσα σύμβαση και να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. **10.5.** Έκαστος των συμβαλλομένων δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα, με άμεση ισχύ της καταγγελίας, κοινοποιώντας σχετικό έγγραφο στον αντισυμβαλλόμενο, εάν ο τελευταίος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό εκκαθάριση, ειδική ή άλλη, ή υπαχθεί σε οιαδήποτε διαδικασία προβλέπει ο νόμος για αφερεγγυούς ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους. Διευκρινίζεται ότι η ένταξη πελάτη στην κατηγορία ευάλωτων πελατών δεν ιδρύει λόγο καταγγελίας. **10.6.** Μετά από καταγγελία της παρούσας, τυχόν οφειλές του Πελάτη έναντι του Προμηθευτή από την Σύμβαση καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές. Το ίδιο ισχύει και για τυχόν πιστώσεις προς τον Πελάτη. Ειδικά για την περίπτωση της εγγύησης ισχύουν τα υπό 8.3. οριζόμενα. **10.7.** Εάν ο Πελάτης πρόκειται να αποχωρήσει από τις Εγκαταστάσεις και δεν επιθυμεί την τροποποίηση της παρούσας λόγω μετεγκατάστασης, γνωστοποιεί το ανωτέρω στον Προμηθευτή τριάντα (30) τουλάχιστον ημέρες προ της άνω αποχώρησης, οπότε η παρούσα λύεται αυτοδικαίως κατά τον χρόνο που δηλώνει ο Πελάτης. Κατόπιν της άνω γνωστοποίησης ο Πελάτης ή ο Προμηθευτής με εξουσιοδότηση του Πελάτη, προβαίνει στις ενέργειες που προβλέπονται για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και την διακοπή της ηλεκτροδότησης κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπρόθεσμα, η σύμβαση προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει έως την παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη. **10.8.** Οι άνω ειδοποιήσεις εκ μέρους του Προμηθευτή πραγματοποιούνται με μέσο τέτοιο ώστε να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. **10.9.** Κατόπιν της λύσης της σύμβασης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκδώσει και να αποστείλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό, που θα φέρει αυτή την ονομασία, εντός έξι (6) εβδομάδων από τη λύση της παρούσας σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής.

## 11. Αλλαγή Προμηθευτή

Ο Πελάτης δύναται να αλλάξει Προμηθευτή κατόπιν καταγγελίας της Σύμβασης κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 10.1 είτε από τον Πελάτη είτε από τον νέο Προμηθευτή με έγγραφη εξουσιοδότηση του Πελάτη. Τα έννομα αποτελέσματα αυτής επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή, όπως καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο Προμηθευτής, κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του Πελάτη, υποχρεούται να παράσχει εντός

δεκατεσσάρων (14) ημερών τις πληροφορίες σχετικά με τους μετρητές και τις εγγραφές τους, που ενδεχομένως απαιτούνται για την αλλαγή Προμηθευτή, καθώς και οιοσδήποτε άλλες πληροφορίες απαιτούνται από τον Διαχειριστή του Συστήματος/Δικτύου ή τον Κύριο του Δικτύου. Ο Πελάτης παρέχει δια της παρούσας την συγκατάθεσή του για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.

## 12. Συμψηφισμός

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος δικαιούται να προβεί σε συμψηφισμό των χρηματικών υποχρεώσεων του με τις χρηματικές απαιτήσεις που έχει κατά του αντισυμβαλλομένου από την Σύμβαση, εφόσον οι προς συμψηφισμό απαιτήσεις είναι ληξιπρόθεσμες και δεν αμφισβητούνται.

## 13. Ευάλωτος Πελάτης

Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης ενταχθεί στην κατηγορία Ευάλωτων Πελατών, σε σχέση με τα αναφερόμενα στο παρόν άρθρο ζητήματα, ισχύουν κατ' απόκλιση των στην παρούσα αναφερομένων όρων τα εξής: **13.1.** Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού είναι σαράντα (40) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του Λογαριασμού. **13.2.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, η προθεσμία για άρση της παραβίασης που τάσσει ο Προμηθευτής είναι εξήντα (60) ημέρες. **13.3.** Για το διάστημα από 1η Νοεμβρίου έως 31η Μαρτίου και από 1η Ιουλίου έως 31η Αυγούστου, ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει την σύμβαση βάσει του άρθρ. 39 παρ. 6 ΚΠΗΕ. **13.4.** Σε περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει αναπηρία σε ποσοστό άνω του 67%, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση έξι διαδοχικών λογαριασμών και εφόσον έχει αποστείλει στον Πελάτη επιστολή για την δυνατότητα διακανονισμού των οφειλών του και για την πρόθεσή του να καταγγείλει την σύμβαση, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) ημερών, η οποία παρήλθε άπρακτη.

## 14. Εμπιστευτικότητα – Εχεμύθεια

**14.1.** Τα συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να τηρούν εχεμύθεια ως προς τις πληροφορίες και έγγραφα που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα που κοινοποιήθηκαν για την κατάρτιση και υπογραφή της παρούσας, με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παρ. 3 του Κώδικα Προμήθειας, καθώς και εξαιρουμένων των πληροφοριών και εγγράφων που έχουν δημοσιοποιηθεί, καθώς και εκείνων που απαιτείται να δημοσιοποιηθούν στις αρμόδιες αρχές. **14.2.** Τα οριζόμενα υπό 14.1. δεν περιορίζουν ούτε καταργούν το δικαίωμα του συμβαλλόμενου μέρους να χρησιμοποιήσει, γνωστοποιήσει ή αποκαλύψει τις άνω πληροφορίες και έγγραφα, σε υπαλλήλους, προσηθέντες, συνεργάτες του με σκοπό την εκτέλεση της παρούσας ή κατόπιν νομίμου αιτήματος αρμόδιας αρχής ή εφόσον έχει δοθεί ήδη συναίνεση από τον Πελάτη. **14.3.** Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας βαρύνει τα συμβαλλόμενα μέρη και μετά τη λύση της παρούσας σύμβασης.

## 15. Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

**15.1.** Η παρούσα σύμβαση διέπεται, εκτελείται και ερμηνεύεται σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο. Αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση τυχόν διαφορών ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών. **15.2.** Για κάθε διαφορά ή διαφωνία που τυχόν προκύψει κατά

την εκτέλεση της παρούσας, τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της διαφοράς ή διαφωνίας. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Ειδικότερα σε περίπτωση διαφωνίας ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης, η εξής διαδικασία αποτελεί προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα βοηθήματα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία: Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν την λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του επόμενου λογαριασμού κατανάλωσης που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται. Ο Προμηθευτής εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την λήψη των αντιρρήσεων αποφαινεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά και κοινοποιεί τελική κατάσταση πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης δέκα (10) εργάσιμων ημερών.

Ο Πελάτης καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών εντός της αναγραφόμενης προθεσμίας, εφόσον συμφωνεί, άλλως η επίλυση της διαφοράς δύναται να γίνει εξωδίκως ενώπιον των αρμοδίων οργάνων ή με προσφυγή σε ένδικα βοηθήματα.

## 16. Κοινοποιήσεις

Κάθε δήλωση, ειδοποίηση, αίτηση, κοινοποίηση και εν γένει έγγραφο που έχει σχέση με την παρούσα σύμβαση θα κοινοποιείται στη διεύθυνση των συμβαλλομένων που αναφέρεται στην Αίτηση ή σε διευθύνσεις που τυχόν θα γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. Σε αυτήν την περίπτωση θεωρείται ως διεύθυνση του συμβαλλομένου η τελευταία δηλωθείσα κατά τα άνω και νόμιμα κοινοποιείται σε αυτήν οιοδήποτε έγγραφο που σχετίζεται με την παρούσα, παράγοντας τα κατά νόμο και την παρούσα αποτελέσματα. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

## 17. Λοιπές Διατάξεις

**17.1.** Ακυρότητα, ακυρωσία ή μη δυνατότητα εφαρμογής τμήματος της συμβάσεως δεν επηρεάζει το κύρος ή την εκτελεστότητα του υπολοίπου μέρους της. **17.2.** Η μη άσκηση ή καθυστέρηση άσκησης οποιουδήποτε δικαιώματος από την παρούσα σύμβαση ή τις σχετικές με αυτή διατάξεις νόμων δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να ερμηνευθεί ως παραίτηση από αυτό. Οποιαδήποτε παραίτηση από οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας δεν θα θεωρείται ότι αποτελεί παραίτηση από άλλη διάταξη (παρόμοια ή μη) ούτε η παραίτηση αυτή θα θεωρείται ότι έχει επαναλαμβανόμενη ισχύ, εκτός αν δηλώθηκε εγγράφως το αντίθετο. **17.3.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι ο Προμηθευτής στα πλαίσια της παρούσας θα τηρεί και επεξεργάζεται αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997 περί «Προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα». Ο Προμηθευτής μπορεί να διατηρεί και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές, στις οποίες δύναται να έχει πρόσβαση ο Πελάτης κατά το άρθρο 12 του άνω νόμου, εκτός εάν ο Πελάτης έχει υποβάλει έγγραφες αντιρρήσεις στον Προμηθευτή, όπως προβλέπεται στο άρθρο 13 του άνω νόμου. Μετά τη λήξη της παρούσας σύμβασης, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του τελευταίου, εκτός εάν ο τελευταίος έχει ήδη συναινέσει εγγράφως. **17.4.** Όπου ανωτέρω ορίζεται προθεσμία σε ημέρες χωρίς ειδικότερο προσδιορισμό, ως ημέρες νοούνται οι ημερολογιακές. **17.5.** Οι παρόντες γενικοί όροι, τα παραρτήματα (στα οποία περιλαμβάνεται το συμφωνηθέν τιμολόγιο προμήθειας) και η αίτηση προμήθειας αποτελούν ενιαίο όλο, όλοι δε οι όροι αυτών είναι ουσιώδεις. Οι

όροι που περιλαμβάνονται στην Αίτηση λογίζονται ως ειδικοί όροι της παρούσας. Σε περίπτωση αντιφατικών διατάξεων μεταξύ γενικών και ειδικών όρων, υπερισχύουν οι ειδικοί.

## 18. Προσωπικά Δεδομένα (GDPR)

**18.1.** 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 Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) (εφεξής ο «Γενικός Κανονισμός») και την εν γένει εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. **18.2.** Είδη προσωπικών δεδομένων που αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας: (α) Στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας, όπως ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΔΟΥ, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, αριθμός κινητού τηλεφώνου, αριθμός fax, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας παρέχετε εσείς για την ταυτοποίησή σας και την επικοινωνία μας με εσάς, στοιχεία υπαγωγής σε ειδική κατηγορία πελάτη από τους αρμόδιους διαχειριστές (π.χ. ευάλωτος πελάτης ή δικαιούχος κοινωνικού οικιακού τιμολογίου) καθώς και τα σχετικά δικαιολογητικά, αντίγραφα συμβάσεων σύνδεσης με τους αντίστοιχους διαχειριστές, βεβαίωση έναρξης εργασιών στην Εφορία (σε περίπτωση σύμβασης προμήθειας για επαγγελματική χρήση) (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), ή λογαριασμοί προηγούμενου προμηθευτή, δεδομένα κατανάλωσης που λαμβάνονται από τους πελάτες ή/και τους αρμόδιους διαχειριστές για ταυτοποίηση και επαλήθευση, αριθμοί τραπεζικών λογαριασμών που οι πελάτες μας γνωστοποιούν, στοιχεία συναλλαγών και εκτέλεσης πληρωμών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της συμβατικής μας σχέσης, στοιχεία που αφορούν στην επικοινωνία των δυνητικών ή υφιστάμενων πελατών με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (συμπεριλαμβανομένων αιτημάτων, παραπόνων κ.λπ.). **18.3.** Σκοποί Επεξεργασίας: (α) διαχείριση συμβατικής σχέσης (λειτουργική και μηχανογραφική εξυπηρέτηση, εκτέλεση, υποστήριξη και παρακολούθηση της Σύμβασης και εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των Μερών κ.λπ.) και (β) διασφάλιση της συμμόρφωσης της Volterra με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις της (φορολογικές, ασφαλιστικές, λογιστικές, κ.λπ.), καθώς και την διασφάλιση των υπέρτερων έννομων συμφερόντων της όπως η διαβίβαση δεδομένων σε δικηγορικές εταιρείες για υποστήριξη ή αντίκρουση νομικών αξιώσεων από τη Σύμβαση ή αρμόδιες αρχές. Στο πλαίσιο και για το σκοπό διενέργειας ενεργειακών αναλύσεων και διαστρωμάτωσης αγοράς, η Volterra ενδέχεται να καταρτίζει ενεργειακά προφίλ, με στόχο τη βέλτιστη ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της ή/και την παροχή συμβουλών εξοικονόμησης ενέργειας. **18.4.** Νομικές 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 συγκατάθεσή του προσώπου (Άρθρο 6.1.α του Γενικού Κανονισμού), (γ) Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Volterra ή για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Volterra (Άρθρο 6.1.γ του Γενικού Κανονισμού). **18.5.** Χρόνος τήρησης: Τα δεδομένα που αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας στο πλαίσιο της Σύμβασης τηρούνται για χρονικό διάστημα 20 ετών μετά τη λήξη ή τη λύση της Σύμβασης για λόγους υποστήριξης ή αντίκρουσης νομικών αξιώσεων από τη Σύμβαση (ανώτατος χρόνος παραγραφής αξιώσεων). **18.6.** Δικαιώματα Υποκειμένου των δεδομένων: Ο πελάτης ως Υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα του που αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας καθώς και δικαίωμα διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, φορητότητας και εναντίωσης στην επεξεργασία, υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο Κεφάλαιο III του ΓΚΠΔ. Εφόσον μετά την άσκηση των δικαιωμάτων του θεωρεί



ότι δεν έχει ικανοποιηθεί, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να προσφύγει στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για κάθε ζήτημα που σχετίζεται με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων στο πλαίσιο της Σύμβασης.