

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ: \_\_\_\_\_

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: \_\_\_\_\_

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ ΕΠΩΝΥΜΙΑ\*: \_\_\_\_\_ Α.Δ.Τ. (ή ΑΡ. ΔΙΑΒ.): \_\_\_\_\_  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ\*: \_\_\_\_\_ ΓΕΜΗ\*: \_\_\_\_\_  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: \_\_\_\_\_ Τ.Κ.: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_  
Α.Φ.Μ.: \_\_\_\_\_ ΔΟΥ.: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_  
ΤΗΛ. ΟΙΚΙΑΣ: \_\_\_\_\_ ΤΗΛ. ΕΡΓΑΣΙΑΣ: \_\_\_\_\_ ΚΙΝΗΤΟ: \_\_\_\_\_ ΚΟΔ\*: \_\_\_\_\_

\* Για επαγγελματικές αιτήσεις

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ (ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ)**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_ Α.Δ.Τ. (ή ΑΡ. ΔΙΑΒ.): \_\_\_\_\_

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: \_\_\_\_\_ ΚΙΝΗΤΟ: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

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

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: \_\_\_\_\_  
Τ.Κ.: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΚΙΝΗΤΟΥ: \_\_\_\_\_ Α. ΙΔΙΟΧΡΗΣΗ  Β. ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ   
Τ.Κ.: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΗ ΙΣΧΥΣ (kVA): \_\_\_\_\_  
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ: \_\_\_\_\_ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΤΡΗΤΗ: \_\_\_\_\_  
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ: \_\_\_\_\_ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΝΔΕΙΞΗ ΜΕΤΡΗΤΗ: Η: \_\_\_\_\_ Ν: \_\_\_\_\_  
ΠΡΩΤΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΝΔΕΣΗΣ:  ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΠΑΝΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ:

**ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ VOLTON**

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:\* \_\_\_\_\_  
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: \*\* \_\_\_\_\_  
ΠΟΣΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ (€): \_\_\_\_\_ ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ 1<sup>ο</sup> ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ:  ΑΛΛΟ: \_\_\_\_\_  
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: \_\_\_\_\_

\* Σε περίπτωση δήλωσης του Πελάτη ότι υπάγεται στην κατηγορία Ευάλωτων Πελατών ή και σε Πελάτες που δικαιούνται Κ.Ο.Τ., η εταιρεία υποχρεούται να του παρέχει τα δικαιώματα που απορρέουν από τις διατάξεις για τις κατηγορίες αυτές μόνον αφού λάβει από τον αρμόδιο διαχειριστή δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ) το μηχανογραφημένο αρχείο με την ειδική ένδειξη που βεβαιώνει ότι ο Πελάτης πράγματι ανήκει στην κατά δήλωση του κατηγορία και θα τιμολογείται ανά δίκτυο, αλλιώς εντάσσεται στο τιμολόγιο Volton στο Σπίτι χωρίς χαρακτηρισμό ειδικής κατηγορίας.

\*\* Από την ημερομηνία έναρξης της εκπροώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη. Σε καμία περίπτωση δεν υπάρχει δέσμευση από μέρους του πέραν των περιορισμών που περιγράφονται στους γενικούς όρους

**Απόρριψη αίτησης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας**  
Η παρούσα αίτηση ενδέχεται να μη γίνει δεκτή από τη Volton, για συγκεκριμένους λόγους βάσει του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησής σας θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας εκθέσουμε τους λόγους απόρριψης. Μπορείτε να ενημερωθείτε λεπτομερώς, επικοινωνώντας με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

**ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ ΠΕΛΑΤΗ**

- A)** Με την παρούσα αίτηση συνοποβάλλω αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού μου και του τελευταίου εκδοθέντος λογαριασμού (σε περίπτωση που ο τελευταίος λογαριασμός είναι έναντι) καθώς και σχετική απόδειξη εξόφλησης αυτών.  
**B)** Η υπογραφή μου εμπεριέχει τη ρητή παροχή εξουσιοδότησης προς τη Volton προκειμένου η τελευταία να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης καθώς και για να ενεργήσει κάθε απαραίτητη πράξη για την εκπροώπηση του/των μετρητή/τών 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 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 της Volton να επαληθεύει την ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων. Δεσμεύομαι να γνωστοποιήσω αμέσως και σε κάθε περίπτωση εντός (14) ημερών οποιαδήποτε τροποποίηση των ως άνω στοιχείων στη Volton.  
**Ε)** Συναινώ στην επεξεργασία και στην χρήση των προσωπικών μου δεδομένων κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης και μετά τη λύση αυτής από τον Προμηθευτή για επικοινωνία μέσω sms, τηλεφώνου, email και ενημερωτικών εντύπων, για σκοπούς προώθησης πωλήσεων ή υπηρεσιών του Προμηθευτή και διαφημιστικής προβολής αυτών, που πραγματοποιείται είτε από τρίτους που ενεργούν για λογαριασμό του Προμηθευτή. Έχω ενημερωθεί σχετικά με τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης σύμφωνα με τα άρθρα 12 και 13 του Ν.2472/1997, όπως εκάστοτε ισχύει, τα οποία δικαιούμαι να ασκήσω οποιαδήποτε στιγμή.   
**ΣΤ)** Αποδέχομαι την έναρξη της παροχής υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τη Volton κατά τη διάρκεια περιόδου υπαναχώρησης.   
**Ζ)** Έλαβα γνώση των προσφερόμενων τιμολογίων και αποδέχομαι το επιλεχθέν.  
**Η)** Ανέγνωσα, κατανόησα και συμφωνώ πλήρως με τους παρόντες ειδικούς όρους καθώς και με τους Γενικούς και τυχόν Ειδικούς όρους που ακολουθούν.  
**Θ)** Η έκδοση και αποστολή έντυπου λογαριασμού συνεπάγεται επιβάρυνση €0,70 πλέον ΦΠΑ ανά λογαριασμό.  
Επιθυμώ τη λήψη του λογαριασμού κατανάλωσης αποκλειστικά μέσω email και μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στην ιστοσελίδα www.volton.gr, και όχι σε τυπωμένη μορφή, για αποφυγή της παραπάνω χρέωσης.   
Επιθυμώ τη λήψη του λογαριασμού κατανάλωσης σε έντυπη και ψηφιακή μορφή μέσω email και μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στην ιστοσελίδα Volton.gr, γνωρίζοντας ότι δεν απαλλάσσομαι από την παραπάνω χρέωση   
**Ι)** Ανέγνωσα και κατανόησα πλήρως τους όρους σχετικά με τα Προσωπικά Δεδομένα, όπως αναγράφονται στην παρούσα αίτηση.

**ΠΑΓΙΑ ΕΝΤΟΛΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Σε περίπτωση που επιλεγεί η εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης μέσω πάγιας εντολής, ο Πελάτης δεν θα υποχρεούται να καταβάλει το ποσό της εγγύησης που ορίζεται, με την επιφύλαξη των ακόλουθων: **(α)** Σε περίπτωση που παρά την επιλογή του ως άνω τρόπου εξόφλησης λογαριασμών, δεν λάβει χώρα ενεργοποίηση της πάγιας εντολής μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης του πρώτου λογαριασμού που έχει λάβει ο πελάτης, ο Προμηθευτής δύναται να χρεώνει στο δεύτερο κατά σειρά λογαριασμό, το ποσό της εγγύησης και ο πελάτης θα υποχρεούται να το καταβάλει εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού αυτού. **(β)** Σε περίπτωση που παρά την επιλογή και ενεργοποίηση του ως άνω τρόπου εξόφλησης λογαριασμών, δύο διαδοχικοί λογαριασμοί κατανάλωσης δεν εξοφληθούν ολοσχερώς μέσω της πάγιας εντολής ή ανακληθεί η πάγια εντολή από τον Πελάτη, ο Προμηθευτής δύναται να χρεώσει το ποσό της εγγύησης στον επόμενο κατά σειρά λογαριασμό κατανάλωσης και ο πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού αυτού.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΕΛΑΤΗ \_\_\_\_\_ ΤΟΠΟΣ \_\_\_\_\_ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΠΟΣΥΝΕΡΓΑΤΗ \_\_\_\_\_ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ \_\_\_\_\_

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΟΣΥΝΕΡΓΑΤΗ Ονοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_ Κωδικός Υποσυνεργάτη: \_\_\_\_\_  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ Ονοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_ Κωδικός Συνεργάτη: \_\_\_\_\_

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

## Γενικοί Όροι Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες Χαμηλής Τάσης

Με την παρούσα σύμβαση, η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «VOLTON Α.Ε.» (εφεξής αποκαλούμενη «Προμηθευτής»), η οποία εδρεύει στον Πειραιά, οδός Σκουζέ 14, και ο Πελάτης (εφεξής αποκαλούμενος «Πελάτης»), τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στη συνημμένη στην παρούσα Αίτηση Σύμβασης (εφεξής αποκαλούμενη «Αίτηση»), συμφωνούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με τους κατωτέρω όρους.

### 1. Αντικείμενο

1.1. Ο Προμηθευτής είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας και Εμπορίας Ηλεκτρικής Ενέργειας και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει στον Πελάτη, με τους όρους της παρούσας και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ηλεκτρική ενέργεια στα σημεία σύνδεσης (εφεξής αποκαλούμενες «Παροχές») του Πελάτη, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση.

1.2. Ο Πελάτης θα χρησιμοποιεί την ανωτέρω ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση των εγκαταστάσεών του, καταβάλλοντας εμπρόθεσμα και με προσήκοντα τρόπο τις χρεώσεις που απορρέουν από τους όρους τιμολόγησης όπως περιγράφονται στην Αίτηση, από τους παρόντες γενικούς όρους και την κείμενη νομοθεσία. Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων από τον Προμηθευτή υπηρεσιών εμπεριέχεται στο Έντυπο Υψηλών των Προμηθευτή, το οποίο έχει δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του.

1.3. Η παρούσα σύμβαση προμήθειας αποτελείται από την Αίτηση, τους παρόντες Γενικούς όρους και τους Ειδικούς Όρους που συνοδεύουν την Αίτηση.

1.4. Κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης, ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας για τις Παροχές που αναφέρονται στην Αίτηση. Συμφωνείται περαιτέρω ότι η ισχύς της παρούσας σύμβασης περιορίζεται μόνο στις Παροχές που αναφέρονται στην Αίτηση.

1.5. Για τους σκοπούς εφαρμογής και ερμηνείας της παρούσης, λαμβάνονται υπ' όψη οι κατηγορίες πελατών όπως αναφέρονται στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, όπως εκάστοτε ισχύει (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013, εφεξής «ΚΠΗΕ»). Οι κατηγορίες είναι: α. Με κριτήριο τον σκοπό τελικής χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας, οι πελάτες διακρίνονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς, β. Με κριτήριο την ισχύ παροχής, οι πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς (με ισχύ παροχής έως 25kVA) και Μεγάλους.

1.6. Για την πληρέστερη κατανόηση της παρούσης, παρατίθενται οι ακόλουθοι ορισμοί: «ΡΑΕ» ή «Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας», νοείται η ανεξάρτητη διοικητική αρχή με αρμοδιότητα επί θεμάτων της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία συστάθηκε με τον Ν. 2773/1999 (ΦΕΚ Α' 286/22.12.1999) και η λειτουργία και οι αρμοδιότητές της διέπονται από τον Ν. 4001/2011, «ΑΔΜΗΕ» ή «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» νοείται ο διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ), ο οποίος ασκεί καθήκοντα Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, κατά το Άρθρο 94 του Ν. 4001/2011, «ΔΑΠΕΕΠ» ή «Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης» νοείται η εταιρεία η οποία διαχειρίζεται τις Ανανεώσιμες Ηλεκτρικές Ενέργειες (ΑΠΕ) και τις εγκαταστάσεις Συμπαράγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) του Εθνικού Διασυνδεδεμένου Συστήματος (Σύστημα Μεταφοράς και Δίκτυο Διανομής Ηπειρωτικής Χώρας και Διασυνδεδεμένων Νησών) καθώς και τις Εγγυήσεις Προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας που έχει παραχθεί από ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ, «ΔΕΔΔΗΕ» ή «Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ» νοείται ο «Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Συστήματος Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ), «ΕΤΜΕΑΡ» ή «Ειδικό Τέλος Εκπομπής Αερίων Ρύπων», νοείται το ειδικό τέλος, όπως εκάστοτε τροποποιείται και ισχύει, που αποτελεί έσοδο του Ειδικού Λογαριασμού που τηρεί ο ΔΑΠΕΕΠ σύμφωνα με το άρθρο 143 παρ. 2, περ. γ' του Ν. 4001/2011, οι χρεώσεις του οποίου ανά κατηγορία πελατών καθορίζονται με Απόφαση της ΡΑΕ, «Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ» νοείται ο «Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας», όπως αυτός εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 57/2012 Απόφαση της ΡΑΕ μετά των σχετικών εγχειριδίων, όπως εκάστοτε ισχύουν, «Κώδικας Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ» νοείται ο «Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας», όπως αυτός εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 395/2016 Απόφαση της ΡΑΕ, όπως εκάστοτε τροποποιείται και ισχύει, «ΟΤΣ» νοείται η «Οριακή Τιμή Συστήματος», δηλαδή τιμή εκκαθάρισης της Ελληνικής χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, ΕΧΕ Α.Ε., ή Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας, το οποίο διαχειρίζεται τις Αγορές Ενέργειας και τις Ενεργειακές Χρηματοπιστωτικές Αγορές σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4512/2018 και των κατ' εξουσιοδότηση αυτού εκδιδόμενων πράξεων.

### 2. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή

2.1. Ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να τηρεί και να εφαρμόζει τους όρους της σύμβασης που έχει συνάψει με τον ΑΔΜΗΕ για τη χρήση του ΕΣΜΗΕ και των Διασυνδέσεων και αντίστοιχα με τον ΔΕΔΔΗΕ για τη χρήση του ΕΔΔΗΕ, προκειμένου να εκπληρώνει τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.

2.2. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για την αξιόπιστη, αδιάλειπτη και σταθερή προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στον Πελάτη. Βάσει του ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια μέσω υποδομών (ΕΣΜΗΕ, ΕΔΔΗΕ), στις οποίες δεν έχει καμία δικαιοδοσία πέραν της χρήσης και δεν τον βαρύνει καμία συμβατική υποχρέωση που σχετίζεται με τις υποδομές, συμφωνείται ρητώς μεταξύ των μερών ότι ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές ή εν γένει δυσλειτουργίες στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται ή σχετίζονται με τις υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε διακοπές ή/και δυσλειτουργιών του ΕΣΜΗΕ ή/και του ΕΔΔΗΕ, συμπεριλαμβανομένων και των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία, σε πτώσεις της τάσεως, σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, σε γεγονότα ανωτέρας βίας.

2.3. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών, ή τριάντα (30) ημερών όταν αφορά τροποποίηση της υφιστάμενης Σύμβασης αντίστοιχα, μετά την αποδοχή εκ μέρους του της Αίτησης που έχει υποβληθεί από τον Πελάτη και της σύμβασης σύμβασης ή αντίστοιχως αποδοχής τροποποίησης σύμβασης, να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή και να ενεργήσει κάθε προβλεπόμενη από τον νόμο πράξη προκειμένου να καταστεί Εκπρόσωπος για τους Μετρητές του Πελάτη, όπως ορίζονται στην παράγραφο 3.1 της παρούσης.

2.4. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης να ανταποκρίνεται χωρίς καθυστέρηση και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και αιτήματα του Πελάτη καθώς και να παρέχει στον τελευταίο κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με το αντικείμενο της παρούσης. Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

2.5. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε νόμιμη υποβολή Δηλώσεων Φορτίου για τον Πελάτη σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ, όπως εκάστοτε ισχύει, και να διαθέτει αδιάλειπτως επαρκές χρηματικό υπόλοιπο για την κάλυψη των χρηματικών υποχρεώσεων που αυτή συνεπάγεται.

2.6. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας Πελάτη εφόσον υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς άλλον προμηθευτή βάσει του ΚΠΗΕ, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το ΦΕΚ Β' 1463/24.05.2016 ή αν ο Πελάτης δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης, νομίμως εξοφλημένο με το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής.

### 3. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα του Πελάτη

3.1. Ο Πελάτης οφείλει πριν από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας με τον Προμηθευτή να έχει συνάψει έγκυρη Σύμβαση Σύνδεσης με τον Διαχειριστή, η οποία επιτρέπει να παραλαμβάνει την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που συνομολογεί με τον Προμηθευτή.

3.2. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να διαθέτει και να διατηρεί εγκατεστημένους τους μετρητές φορτίου (εφεξής αποκαλούμενοι «Μετρητές»), όπως αναφέρονται στην Αίτηση και στις αντιστοίχως δηλωμένες διευθύνσεις εγκατάστασης, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της καταναλισκόμενης από αυτόν ενέργειας.

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

3.4. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλεί εμπρόθεσμα τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 5 της παρούσης.

3.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση το λιγότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της παρούσης σύμβασης λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά τον χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί εμπρόθεσμα στην παραπάνω γνωστοποίηση, η Σύμβαση Προμήθειας θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα λόγω χρήσης αυτής ποσά μέχρι να λάβει χώρα η παύση εκπροσώπησης του Μετρητή.

3.6. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην Αίτηση.

3.7. Ο Πελάτης οφείλει να κάνει ορθή χρήση της παρεχόμενης ηλεκτρικής ενέργειας και δύναται να χρησιμοποιεί αυτή αποκλειστικά στο πλαίσιο της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας την οποία ορίζει η παρούσα. Ρητώς απαγορεύεται η χορήγηση προς τρίτους της παρεχόμενης ηλεκτρικής ενέργειας με οιονδήποτε τρόπο ή μορφή.

3.8. Σε περίπτωση μη νόμιμης υποβολής Δήλωσης Φορτίου λόγω έλλειψης βεβαίωσης κάλυψης χρηματικών υποχρεώσεων ή μη εκπλήρωσης χρηματικών υποχρεώσεων για Δήλωση φορτίου του Προμηθευτή στο πλαίσιο του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού, το ΕΧΕ δικαιούται να στραφεί απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσης του που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου, μη δυνάμενου του Πελάτη να προβάλει ενστάσεις από την παρούσα σύμβαση. Ο συγκεκριμένος όρος αφορά καταναλώσεις που δεν είχαν περιληφθεί σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ή είχαν περιληφθεί και δεν είχαν εξοφληθεί ήδη από τον Πελάτη. Για τα αυτόνομα ηλεκτρικά συστήματα των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (ΜΔΝ) το δικαίωμα αυτό διατηρεί ο ΔΕΔΔΗΕ ως Διαχειριστής ΜΔΝ.

3.9. Σε περίπτωση απομακρυσμένης πλήρωσης ο Πελάτης δύναται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών μετά την υπογραφή να αναπαρστήσει αζημίως από την παρούσα σύμβαση.

### 4. Μετρητές και Μετρήσεις

4.1. Τα ποσά που τιμολογούνται από τον Προμηθευτή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της παρούσης υπολογίζονται με βάση τη ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας εκπεφρασμένης σε κιλοβατώρες (kWh), ή και ισχύος εκπεφρασμένης σε κιλοβολταμπερ (kVA), όπως προβλέπεται στην Αίτηση για κάθε κατηγορία τιμολογίου, τις οποίες προμήθευσε στον Πελάτη, όπως καταμετρήθηκαν από τους αντίστοιχους Μετρητές.

4.2. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης σε Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομένου σε υπαιτιότητα του Προμηθευτή, ο Προμηθευτής αδυνατεί να εκδώσει τιμολόγιο για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά καταναλώθηκαν, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο Αρμόδιος Διαχειριστής, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στα σχετικά ρυθμιστικά κείμενα και διατάξεις. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογαριασμός θα περιέχει επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής. Ο Προμηθευτής έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

4.3. Στην περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιος Μετρητής έχει υποστεί ζημία ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και τον Προμηθευτή.

4.4. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των Μετρητών του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου των Μετρητών του, τον χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου των Μετρητών του.

4.5. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο των Μετρητών του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω του Προμηθευτή ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή.

4.6. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι οι Μετρητές πράγματι δεν είναι ακριβείς, ο Αρμόδιος Διαχειριστής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Εάν αντίθετα προκύψει από τον έλεγχο ότι οι Μετρητές είναι ακριβείς, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον αιτούντα, Πελάτη ή Προμηθευτή.

### 5. Τιμολόγηση και Πληρωμή

5.1. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίους Λογαριασμούς Κατανάλωσης οι οποίοι διαχωρίζονται σε Λογαριασμούς βάσει εκτιμώμενης και σε Λογαριασμούς βάσει καταμετρουμένης κατανάλωσης («έναντι» και «εκκαθαριστικοί» Λογαριασμοί αντίστοιχως), ανάλογα με την κατηγορία τιμολογίου στην οποία υπάγεται ο Πελάτης. Η μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων των «έναντι» λογαριασμών βασίζεται στα ιστορικά στοιχεία της παροχής τα οποία





παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, ενώ όλα τα μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του νόμου 3471/2006

#### **17. Ειδικό όροι ευάλωτων καταναλωτών οριζόμενων από την εκάστοτε νομοθεσία**

17.1. Οι Πελάτες που ανήκουν στις ειδικές κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτές καθορίζονται δυνάμει των σχετικών κανονιστικών διατάξεων (ΥΑ υπ' αριθμ. Δ 5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.12112 «Κατηγορίες, κριτήρια και διαδικασία ένταξης Πελατών στους Ευάλωτους Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας», ΦΕΚ Β' 1521/2013), υπόκειται κατά παρέκκλιση, στους όρους του άρθρου 14 της παρούσης από κοινού με το περιεχόμενο των οικείων διατάξεων του ΚΠΗΕ, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν τηρηθεί οι προβλεπόμενοι όροι και προϋποθέσεις για την ένταξή τους στις κατά περίπτωση κατηγορίες, ως αυτές ορίζονται σχετικά. 17.2. Κατ' εξαίρεση, οι προθεσμίες που ορίζονται στην παράγραφο 10.3 της παρούσας Σύμβασης, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες, ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες. 17.3. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 5.4 της παρούσας Σύμβασης, η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες για τους Ευάλωτους Πελάτες.

17.4. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 8.1 της παρούσας Σύμβασης, σε περίπτωση διακανονισμού οφειλών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

17.5. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 8.2 της παρούσας Σύμβασης, και με την επιφύλαξη της κατωτέρω παραγράφου 17.6, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Οικιακών Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου, το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΚΠΗΕ, όπως εκάστοτε ισχύει.

17.6. Ειδικώς για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Ευάλωτο Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Ευάλωτου Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση τήσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

17.7. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω παρεχόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης Ευάλωτων Πελατών: α) Τρόποι συναλλαγής χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του Πελάτη, όπως παρέχονται από τον Προμηθευτή και περιγράφονται στην ιστοσελίδα του, και β) Ειδική τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης των Ευάλωτων Πελατών, μέσω του πανελλαδικού κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Προμηθευτή, για την υποβολή αίτησης στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών και για οποιοδήποτε θέμα αφορά στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

---

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΕΛΑΤΗ**