

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΑΪΟΣ 2020

ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΣ VOLTON Α.Ε

Ο σεβασμός στο περιβάλλον και το αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία, μέσα στην οποία αναπτύσσεται αλλά και απευθύνεται η VOLTON (εφεξής «VOLTON» ή «Προμηθευτής»), αποτελούν σημαντικές προτεραιότητες για την εταιρεία. Αναγνωρίζοντας ότι μια επιχείρηση επηρεάζει και επηρεάζεται από το περιβάλλον αλλά και από την κοινωνία, η VOLTON, φροντίζει για το ενεργειακό και κοινωνικό αποτύπωμα της εταιρείας προάγοντας την ανακύκλωση, εφαρμόζοντας οικολογικές πολιτικές στη λειτουργία της, επιμορφώνοντας το προσωπικό και τα στελέχη της. Η VOLTON δραστηριοποιείται στην αγορά της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από το έτος 2016 με μεγάλη επιτυχία, ενώ το έτος 2023 έλαβε και άδεια για την προμήθεια του φυσικού αερίου. Η παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών υψηλού επιπέδου σε χαμηλό κόστος και η εισαγωγή καινοτόμων ιδεών και υπηρεσιών αποτελούν τους βασικούς άξονες δράσης της VOLTON για την εδραίωση της ως του πιο αξιόπιστου και ανταγωνιστικού παρόχου ενέργειας, καθώς και για τη δημιουργία ισχυρής σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της.

Στα καταστήματα της VOLTON σε όλη την Ελλάδα καθώς και στις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (τηλ. 11300) οι καταναλωτές θα έρθουν σε επικοινωνία με εξειδικευμένους συμβούλους και υπαλλήλους της εταιρείας, οι οποίοι θα τους παράσχουν ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις σύμφωνες με τα καταναλωτικά τους χαρακτηριστικά και τις ανάγκες τους.

Ο ΘΕΜΕΛΙΩΔΗΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΔΑΤΩΝ (ΡΑΑΕΥ)

Η ΡΑΑΕΥ είναι μια ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή με κύρια αρμοδιότητά της να εποπτεύει την εγχώρια αγορά ενέργειας, σε όλους τους τομείς εισηγούμενη προς τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας και λαμβάνοντας η ίδια μέτρα για την επίτευξη του στόχου της απελευθέρωσης των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου. Οι κυριότερες αρμοδιότητες της ΡΑΑΕΥ συνοπτικά αφορούν στην παρακολούθηση και εποπτεία της αγοράς ενέργειας, στην προστασία των καταναλωτών, στην χορήγηση αδειών και στη λήψη ρυθμιστικών μέτρων για την εύρυθμη λειτουργία των ενεργειακών αγορών.

Ο ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (ΔΕΣΦΑ Α.Ε.)

Ο ΔΕΣΦΑ είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη διαχείριση, την εκμετάλλευση και την ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ) και των διασυνδέσεών του, κατά τρόπο τεχνικά άρτιο και οικονομικά αποδοτικό και με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Χρηστών του με ασφάλεια, αξιοπιστία και επάρκεια.

Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΕΡΙΟΥ ΑΕ (ΔΕΠΑ)

Η ΔΕΠΑ είναι ο κύριος εισαγωγέας φυσικού αερίου αγωγών και υγροποιημένου φυσικού αερίου (LNG) στην Ελλάδα. Έχει υπογράψει μακροχρόνιες συμβάσεις για την προμήθεια φυσικού αερίου από την Βουλγαρία και την Τουρκία. Είναι προμηθευτής φυσικού αερίου της ΚΕΝ μέσω των δημοπρασιών που προκηρύσσει.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε. (ΕΔΑ ΑΤΤΙΚΗΣ)

Η ΕΔΑ Αττικής λειτουργεί ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην Αττική. Κύρια δραστηριότητα της είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής στην Αττική, καθώς και η σύνδεση των κατοίκων του λεκανοπεδίου με τρόπο ασφαλή και αποδοτικό.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ- ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε. (ΕΔΑ ΘΕΣΣ)

Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ λειτουργεί ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στο Νομό Θεσσαλονίκης και στην Περιφέρεια της Θεσσαλίας. Κύρια δραστηριότητα της είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής στις ανωτέρω γεωγραφικές περιοχές, καθώς και η σύνδεση των κατοίκων των ως άνω περιοχών με τρόπο ασφαλή και αποδοτικό.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΛΟΙΠΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ Α.Ε. (ΔΕΔΑ)

Η ΔΕΔΑ λειτουργεί ως ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου σε όλη την Ελλάδα, πλην των γεωγραφικών περιοχών που υπάγονται στην αρμοδιότητα της ΕΔΑ Αττικής και της ΕΔΑ ΘΕΣΣ. Κύρια δραστηριότητα της είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής, καθώς και η σύνδεση των κατοίκων με τρόπο ασφαλή και αποδοτικό.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου περιλαμβάνει τους όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου, την Αίτηση του Πελάτη, την Προσφορά Προμήθειας, τα Τιμολόγια Προμήθειας Φυσικού Αερίου, το Έντυπο Υπηρεσιών, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν Ειδικούς Όρους, που έχουν συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

Η αίτηση του Πελάτη για τη σύναψη σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου ενδέχεται να μην γίνει δεκτή από την VOLTON για συγκεκριμένους λόγους βάσει της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης σας θα επικοινωνήσει η VOLTON μαζί σας προκειμένου να σας εκθέσει τους λόγους προφορικά και γραπτώς, αλλιώς θα τεθεί σε ισχύ η αιτούμενη σύμβαση για την προμήθεια φυσικού αερίου.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΕ ΒΑΣΙΚΗ Ή ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Με κριτήριο τον σκοπό τελικής χρήσης του φυσικού αερίου που προμηθεύεται ο Πελάτης, ως αυτός αποτυπώνεται στην αίτηση σύναψης σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου, κατατάσσεται στην κατηγορία των Οικιακών ή των Μη Οικιακών Πελατών. Στην κατηγορία των Μη Οικιακών Πελατών εμπίπτουν οι Εμπορικοί, οι Βιομηχανικοί και οι Ηλεκτροπαραγωγοί. Ο Πελάτης δηλώνει τη Βασική Κατηγορία, στην οποία υπάγεται κατά την υποβολή της αίτησης για προσφορά προμήθειας φυσικού αερίου. Η οριστική κατάταξη με βάση το σκοπό τελικής χρήσης φυσικού αερίου πραγματοποιείται κατά τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας, με την προσκόμιση από τον Πελάτη των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Για την κατάταξη του Πελάτη στην Ειδική Κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών θα πρέπει να συντρέχει μια εκ των προϋποθέσεων που προβλέπονται στη εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Έννοια Ευάλωτων Πελατών:

Με τις διατάξεις του Άρθρου 52 του Νόμου υπ' αριθ. 4001/2011, καθορίστηκαν οι κατηγορίες πελατών στις οποίες εντάσσεται η έννοια των «ευάλωτων πελατών». Για τους σκοπούς της προμήθειας φυσικού αερίου, στους Ευάλωτους Πελάτες εντάσσονται οι κάτωθι κατηγορίες πελατών:

- (α) Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.
- (β) Οι πελάτες που, οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.
- (γ) Ηλικιωμένοι πελάτες που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.
- (δ) Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοητική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινησιακά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση και οι οποίοι εκ του λόγου τούτου δεν δύνανται να διαχειριστούν και διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή.
- (ε) Οι πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές που δικαιούνται ίδιες υπηρεσίες τόσο ως προς τις τιμές όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους πελάτες.

Εφόσον ο Πελάτης εμπίπτει στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, τότε ισχύουν για εκείνον τα εξής:

- Οι προθεσμίες που ορίζονται στο άρθρο 6.4. των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες.
- Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης είναι σαράντα (40) ημέρες (αντί της προθεσμίας των είκοσι (20) ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες).
- Ο Ευάλωτος Πελάτης έχει τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν δύναται να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το φυσικό αέριο του Ευάλωτου Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς την VOLTON.
- Το δικαίωμα της VOLTON να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη σύμβαση λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, δεν δύναται να ασκηθεί κατά των Ευάλωτων ελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο.
- Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες που χρήζουν μηχανική υποστήριξης, καθώς και για αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, η KEN δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) λογαριασμών κατανάλωσης και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για την δυνατότητα του να διακανονίσει την εξόφληση των οφειλών του.

ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ VOLTON

Η VOLTON υποχρεούται:

- Να 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 ΡΑΑΕΥ, του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.
- Να προμηθεύει σταθερά και αδιάλειπτα με φυσικό αέριο τον Πελάτη, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον υπ' αριθ. 3.2 Γενικό Όρο της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.
- Να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της από τη Σύμβαση, τηρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις: (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.volton.gr

- Να υποβάλει ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή, για λογαριασμό του Πελάτη και κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης από τον τελευταίο, αίτημα σύνδεσης της Εγκατάστασης του Πελάτη με το Δίκτυο Διανομής και να παράσχει στον Πελάτη κάθε αναγκαία πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες σύνδεσης της Εγκατάστασης. Ρητώς διευκρινίζεται ότι η σύμβαση σύνδεσης θα συναφθεί απευθείας μεταξύ του Πελάτη και του Διαχειριστή. Η VOLTON θα μεσολαβήσει αποκλειστικά και μόνο για την υποβολή του αιτήματος σύνδεσης της Εγκατάστασης με το Δίκτυο Διανομής.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η διάρκεια της Σύμβασης άρχεται από την ημερομηνία εκπροσώπησης του Μετρητή από την VOLTON και λήγει μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης με τον Πελάτη. Η VOLTON υποχρεούται να ενημερώνει με κάθε πρόσφορο μέσο τον Πελάτη για την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα μήνα πριν την επέλευση αυτής καθώς και το δικαίωμα του για αλλαγή Προμηθευτή. Κατόπιν, η Σύμβαση θα ανανεώνεται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης, εκτός εάν δεκαπέντε (15) ημέρες πριν τη λήξη της Σύμβασης, ο Πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή του κοινοποιούμενη στην VOLTON, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της Σύμβασης. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της VOLTON, για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης και εφεξής η VOLTON 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. Διευκρινίζεται ότι η χορήγηση τυχόν ειδικών όρων, προσφορών, εκπτώσεων κλπ που έχουν συμφωνηθεί με την VOLTON θα ισχύει μόνο για το χρονικό διάστημα που αναγράφεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης. Ο χρόνος έναρξης της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου και η αντίστοιχη τιμολόγηση της άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή από την VOLTON. Με την υπογραφή της Σύμβασης, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την VOLTON να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, αίτημα περί εκπροσώπησης του Μετρητή.

Από τη λήξη ή/και την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου μέχρι την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη από την VOLTON, ο Πελάτης θα οφείλει να καταβάλλει αντάλλαγμα στην VOLTON για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλώσει στην Εγκατάστασή του, σύμφωνα με το τιμολόγιο της VOLTON στο οποίο έχει ενταχθεί.

ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στην VOLTON, ως εγγύηση, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στην Αίτηση Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου αποκλειστικά για την εξασφάλιση μελλοντικών οφειλών του που τυχόν απορρέουν από τη Σύμβαση. Το ύψος της Εγγύησης υπολογίζεται κατ' εκτίμηση, με βάση την ποσότητα φυσικού αερίου που καταναλώνεται στην Εγκατάσταση, κατά το χρονικό διάστημα των εξήντα (60) ημερών, κατ' ανώτατο όριο, ημερολογιακών ημερών με τη μεγαλύτερη κατανάλωση φυσικού αερίου εντός ενός ημερολογιακού έτους. Η καταβολή της Εγγύησης θα πραγματοποιείται με τον τρόπο και κατά τον χρόνο που ορίζεται στην Αίτηση Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

Η μέτρηση της παρασχεθείσας ποσότητας φυσικού αερίου θα γίνεται με βάση τις ενδείξεις του Μετρητή, οι οποίες θα γνωστοποιούνται στην VOLTON εκ μέρους του Διαχειριστή. Κατόπιν, η VOLTON θα τιμολογεί τον Πελάτη, σύμφωνα με το συμφωνηθέν Τιμολόγιο Προμήθειας. Σε περίπτωση που η VOLTON 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 αποστολής των μετρήσεων από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, η VOLTON έχει το δικαίωμα: (α) να ζητήσει από τον Πελάτη να προβεί ο Πελάτης σε ανάγνωση των ενδείξεων του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή, τις οποίες ο Πελάτης θα κοινοποιήσει, εντός χρονικού διαστήματος πέντε (5) ημερών, ή (β) σε περίπτωση που δε λάβει χώρα ανάγνωση των ενδείξεων του Μετρητή, σύμφωνα με τα υπό (α) ανωτέρω προβλεπόμενα, να προβεί η VOLTON σε εύλογη εκτίμηση των χρεώσεων που θα επιβάλει στον Πελάτη, σύμφωνα με τις διαθέσιμες μετρήσεις ή τα ιστορικά στοιχεία του Πελάτη. Η VOLTON έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

Ο Πελάτης δικαιούται να αιτηθεί τον έλεγχο του Μετρητή, όταν θεωρεί ότι η λειτουργία του δεν είναι ακριβής. Εάν αποδειχθεί ότι η λειτουργία του Μετρητή είναι ακριβής και λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στο σχετικό Κανονισμό Μετρήσεων Δικτύου Διανομής ορίων σφάλματος, ο Πελάτης επιβαρύνεται το κόστος του ελέγχου και των δοκιμών. Η VOLTON υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή, το χρόνο διενέργειάς του, κατά τον οποίο ο Πελάτης δύναται να παρίσταται και τα αποτελέσματά του. Εάν προκύψει ότι η λειτουργία του Μετρητή δεν είναι ακριβής, η VOLTON υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν, ενώ το κόστος του ελέγχου στην περίπτωση αυτή βαραιίνει τον αρμόδιο Διαχειριστή. Η αναπροσαρμογή του ποσού που έχει χρεωθεί θα γίνεται στο πληροφοριακό σύστημα του Προμηθευτή και (διαζευκτικά): (α) είτε θα εκδίδεται νέος χρεωστικός ή πιστωτικός Λογαριασμός προς τον Πελάτη (ανάλογα με το αν χρεώθηκε λιγότερη ή μεγαλύτερη ποσότητα φυσικού αερίου, αντίστοιχα), είτε (β) το ποσό της αναπροσαρμογής θα εμφανίζεται ως χρεωστικό/πιστωτικό υπόλοιπο στον επόμενο Λογαριασμό. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων, ως προς την ακρίβεια λειτουργίας του Μετρητή, δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των Λογαριασμών.

Ο Πελάτης, δια της Σύμβασης, εξουσιοδοτεί την VOLTON να προβαίνει σε κάθε απαραίτητη πράξη για την εκπροσώπηση του Μετρητή του και να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή: (α) τα ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης, για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, (β) τα τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, καθώς και (γ) τις μετρήσεις κατανάλωσης.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η VOLTON προβαίνει σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες προκειμένου το φυσικό αέριο που προμηθεύεται ο Πελάτης να πληροί τις προδιαγραφές ποιότητας, ως ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία στο μέτρο ελέγχου της. Επισημαίνεται ότι η ο Διαχειριστής φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την ασφάλεια της λειτουργίας του Δικτύου Διανομής σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην οικεία νομοθεσία.

Ο ΔΕΣΦΑ (Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου Α.Ε.) είναι υπεύθυνος αφενός για την καταγραφή της τιμής της ανωτέρα θερμογόνου δύναμης του φυσικού αερίου σε καθημερινή βάση και αφετέρου για την αποστολή της στην VOLTON σε μηνιαία βάση. Η ένδειξη του μετρητή είναι σε κυβικά μέτρα (m3) και μετατρέπεται με τον συντελεστή διόρθωσης σε κανονικά κυβικά μέτρα (Nm3). Κανονικό κυβικό μέτρο (Nm3) νοείται η ποσότητα μάζας φυσικού αερίου που υπό κανονικές συνθήκες θερμοκρασίας και πίεσης (δηλαδή απόλυτης πίεσης 1,01325 bar & θερμοκρασίας 0°C και καταλαμβάνει όγκο 1 m3. Τα Nm3 μετατρέπονται σε kWh πολλαπλασιάζοντας τον όγκο του φυσικού αερίου που προκύπτει από τις ενδείξεις του μετρητή ότι παρασχέθηκε στο εν λόγω χρονικό διάστημα, επί τον αριθμητικό μέσο όρο των θερμογόνων δυνάμεων του φυσικού αερίου κάθε ημέρας του ίδιου χρονικού διαστήματος. Ως μονάδα χρέωσης ορίζεται η κιλοβατώρα (kWh) Ανωτέρας Θερμογόνου Δύναμης, όπως αυτή ορίζεται στον όρο 1 των Γ.Ο.Σ.. Ο Προμηθευτής υπολογίζει τις ποσότητες φυσικού αερίου που προμηθεύονται οι Πελάτες, επί τη βάσει των όγκων του φυσικού αερίου και τη θερμογόνο δύναμη του φυσικού αερίου και υπολογίζει ανάλογα τα ποσά που θα καταβληθούν από τους Πελάτες μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου.

ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ - ΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Έκαστος Λογαριασμός θα εκδίδεται εκ μέρους του Προμηθευτή σε μηνιαία βάση και εφόσον αποτυπώνει την εκτιμώμενη ή την καταμετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου, θα καλείται «Εναντι» ή «Εκκαθαριστικός» Λογαριασμός, αντίστοιχα. Η εκτίμηση της ποσότητας του παραδοθέντος φυσικού αερίου πραγματοποιείται με βάση: (α) την τυπική καμπύλη κατανάλωσης του Πελάτη, όπως αυτή έχει καθορισθεί από τη μεθοδολογία του Διαχειριστή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και (β) την ετήσια κατανάλωσή του για το επόμενο έτος, στοιχεία τα οποία κοινοποιούνται στον Προμηθευτή από το Διαχειριστή. Η τυπική καμπύλη κατανάλωσης αποτελεί μια χρονοσειρά τριακοσίων εξήντα πέντε (365) τιμών (366 για τα δίσεκτα έτη), όπου κάθε τιμή αντιπροσωπεύει το ποσοστό της ετήσιας κατανάλωσης φυσικού αερίου που αντιστοιχεί σε κάθε ημέρα του έτους ενώ η ετήσια κατανάλωση του Σημείου Παράδοσης για το επόμενο έτος υπολογίζεται ως ο μέσος όρος των ετήσιων καταναλώσεων των πέντε (5) τελευταίων Θερμικών Ετών ή για όσα εξ αυτών υπάρχουν διαθέσιμα μετρητικά δεδομένα.

Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται, αν το επιθυμεί, να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.

Έκαστος Λογαριασμός κατανάλωσης περιλαμβάνει όσα υποχρεωτικά ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ειδικότερα: (α) το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη για την προμήθεια Φυσικού Αερίου, οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου (Χρεώσεις Προμήθειας), (β) τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνουν: i) τη χρέωση για τη χρήση του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, η οποία είναι αναλογική (€/kWh) και καθορίζεται ανά μήνα με βάση τις ενεργές συμβάσεις δέσμευσης δυναμικότητας που έχει συνάψει ο Προμηθευτής με τον Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ). Η χρέωση αυτή προκύπτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/ 20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β 4737/29.12.2017), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, ii) τη χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής, η οποία διακρίνεται σε Χρέωση Δυναμικότητας (βάσει της Δεσμευμένης Δυναμικότητας του Σημείου Παράδοσης) και σε Χρέωση Ενέργειας (βάσει κατανάλωσης). Τα τιμολόγια των Χρεώσεων της Διανομής εγκρίνονται με Απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 3537/03.11.2016, ΦΕΚ 3490/Β'/31.10.2016), iii) τις χρεώσεις εκτέλεσης εργασιών από το Διαχειριστή στην παροχή του Πελάτη, iv) τις Λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, (γ) τις Συμπληρωματικές Χρεώσεις που αφορούν στην αποζημίωση υπέρ του Προμηθευτή, σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης του Πελάτη από την Εγκατάσταση, (δ) τα Τέλη και τους Φόρους, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται: το Ανταποδοτικό Τέλος ΡΑΕ (ΦΕΚ 43/221-2001, ΦΕΚ Β' 1434/20.05.2016), ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ) - (Ν.3986/2011 και Ν.4389/2016), το Τέλος Ασφαλείας Εφοδιασμού (ΤΑΕ) - (ΦΕΚ Β'2536/14), το Ειδικό Τέλος 0,5%, οι Τόκοι Υπερμερίας (πλέον του αναλογούντος χαρτοσήμου και εισφοράς υπέρ ΟΓΑ), (ε) το χρηματικό ποσό της εγγύησης που χρεώνεται ο Πελάτης (Χρέωση Εγγύησης), (στ) τα οφειλόμενα ποσά για οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες που τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης (Πρόσθετες Χρεώσεις), (ζ) τον ΦΠΑ, ο οποίος επιβάλλεται στην καθαρή αξία των εκάστοτε χρεώσεων που επιβαρύνονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας με τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας και (η) τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές του Πελάτη (Προηγούμενες Οφειλές).

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση λογαριασμών κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, 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 λογαριασμό. Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.volton.gr) και θα αποστέλλεται στον Πελάτη ταχυδρομικώς ή με ηλεκτρονικά μέσα, κατόπιν σχετικού αιτήματός του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ11300).

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Οι Χρεώσεις που αφορούν στην Προμήθεια Φυσικού Αερίου αποτελούνται από:

A. Χρεώσεις Προμήθειας: δηλαδή το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει η VOLTON στον Πελάτη για την προμήθεια φυσικού αερίου. Οι χρεώσεις αυτές σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια φυσικού αερίου και φαίνονται στον κάτωθι Τιμοκατάλογο.

ΟΙΚΙΑΚΟ ΑΥΤΟΝΟΜΟ

Πρόγραμμα	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή προμήθειας φυσικού αερίου (€/KWh)	Έκπτωση Συνέπειας *	Διάρκεια Συμβολαίου	Επιλογή Τιμολογίου
VOLTON GAS HOME DUAL**	4,00	Τιμή TTF + 0,0121 €/ kWh	30%	24 Μήνες	<input type="checkbox"/>
VOLTON GAS HOME	4,00	Τιμή TTF + 0,0121 €/ kWh	20%	24 Μήνες	<input type="checkbox"/>
VOLTON GAS HOME FREE	4,00	Τιμή TTF + 0,0121 €/ kWh	5%	Αορίστου Χρόνου	<input type="checkbox"/>

ΟΙΚΙΑΚΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟ

Πρόγραμμα	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή προμήθειας φυσικού αερίου (€/KWh)	Έκπτωση Συνέπειας *	Διάρκεια Συμβολαίου	Επιλογή Τιμολογίου
VOLTON GAS CENTRAL	4,00	Τιμή TTF + 0,0151 €/ kWh	20%	24 Μήνες	<input type="checkbox"/>
VOLTON GAS CENTRAL FREE	4,00	Τιμή TTF + 0,0151 €/ kWh	5%	Αορίστου Χρόνου	<input type="checkbox"/>

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ

Πρόγραμμα	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή προμήθειας φυσικού αερίου (€/KWh)	Έκπτωση Συνέπειας *	Διάρκεια Συμβολαίου	Επιλογή Τιμολογίου
VOLTON GAS BUSINESS DUAL**	4,00	Τιμή TTF + 0,0108 €/ kWh	10%	24 Μήνες	<input type="checkbox"/>
VOLTON GAS BUSINESS	4,00	Τιμή TTF + 0,0108 €/ kWh	5%	24 Μήνες	<input type="checkbox"/>
VOLTON GAS BUSINESS FREE	4,00	Τιμή TTF + 0,0108 €/ kWh	0%	Αορίστου Χρόνου	<input type="checkbox"/>

* Η έκπτωση εφαρμόζεται επί της Τιμής Προμήθειας Φυσικού Αερίου

**Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στα ίδια στοιχεία (ίδιο ΑΦΜ) με την παρούσα Σύμβαση

B. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται όλοι ανεξαιρέτως οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου, δηλαδή του Δικτύου Μεταφοράς και του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου. Οι εν λόγω χρεώσεις αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές και είναι, ενδεικτικά, οι ακόλουθες: i) Η Χρέωση Μεταφοράς: Η Χρέωση της Μεταφοράς η οποία είναι αναλογική (€/kWh) και καθορίζεται ανά μήνα με βάση τις ενεργές συμβάσεις δέσμευσης δυναμικότητας που έχει συνάψει η VOLTON με τον Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ). Η χρέωση αυτή προκύπτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/ 20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β 4737/29.12.2017), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν. Ως εκ τούτου, ρητά διευκρινίζεται ότι το ακριβές ύψος της εκάστοτε ισχύουσας Χρέωσης Μεταφοράς δε δύναται να προκαθορίζεται, αλλά θα οριστικοποιείται για έκαστο ημερολογιακό μήνα τον αμέσως επόμενο ημερολογιακό μήνα, οπότε και θα συμπεριλαμβάνεται στον αντίστοιχο Λογαριασμό κατανάλωσης. ii) Χρέωση Διανομής: Η Χρέωση της Διανομής διακρίνεται σε Χρέωση Δυναμικότητας (βάσει της Δεσμευμένης Δυναμικότητας του Σημείου Παράδοσης) και σε Χρέωση Ενέργειας (βάσει κατανάλωσης). Τα εν ισχύ τιμολόγια των Χρεώσεων της Διανομής (ΦΕΚ Β' 3537/03.11.2016 , ΦΕΚ 3490/Β'/31.10.2016), εμφανίζονται στον παραπάνω πίνακα και δύναται να τροποποιηθούν κατόπιν έγκρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ). iii) Οι χρεώσεις εκτέλεσης εργασιών στην παροχή: Οι χρεώσεις αυτές επιβάλλονται κατόπιν εκτέλεσης εργασιών από τον Διαχειριστή στην παροχή του Πελάτη. iv) Λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Γ. Την αποζημίωση υπέρ της VOLTON, η οποία επιβάλλεται στον Πελάτη, στην περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της Αίτησης / Σύμβασης

Προμήθειας Φυσικού Αερίου εκ μέρους του.

Δ. Τέλη και Φόρους. Ενδεικτικά περιλαμβάνονται: ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ) (Ν.3986/2011 και Ν.4389/2016), το Τέλος Ασφαλείας Εφοδιασμού (ΤΑΕ), το Ειδικό Τέλος 0,5%, οι Τόκοι Υπερμερίας (πλέον του αναλογούντος χαρτοσήμου και εισφοράς υπέρ ΟΓΑ).

Ε. Το χρηματικό ποσό της εγγύησης που χρεώνεται ο Πελάτης (Χρέωση Εγγύησης).

ΣΤ. Τα ποσά που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης για οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες που τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (Πρόσθετες Χρεώσεις).

Ζ. Τον ΦΠΑ, ο οποίος επιβάλλεται στην καθαρή αξία των εκάστοτε χρεώσεων που επιβαρύνονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας με τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας.

Η. Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές του Πελάτη (Προηγούμενες Οφειλές)

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ο Πελάτης δύναται να εξοφλεί το λογαριασμό κατανάλωσης (α) με μετρητά στα ταμεία των συνεργαζόμενων με την VOLTON ΑΕ Τραπεζών, (β) ταχυπληρωμή στα ΕΛΤΑ, (γ) με πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού στις συνεργαζόμενες με την VOLTON ΑΕ Τράπεζες, (δ) Με webbanking ή phonebanking στις συνεργαζόμενες με την VOLTON ΑΕ Τράπεζες, (ε) με πιστωτική κάρτα Visa ή Mastercard έκδοσης Τράπεζας Πειραιώς www.volton.gr ή στο www.easypay.gr, (στ) μέσω των Καταστημάτων VOLTON σε όλη την επικράτεια της χώρας.

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 ανωτέρω, με την επιφύλαξη των ακολούθων:

(α) 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 χρεώνει στον επόμενο κατά σειρά λογαριασμό κατανάλωσης, 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 του ως άνω τρόπου εξόφλησης λογαριασμών, δε 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.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Καταγγελία από τον Πελάτη:

Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει εγγράφως τη Σύμβαση Προμήθειας, με την επιφύλαξη των προβλέψεων του Γενικού Όρου 6.3. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομικής ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, η οποία πρέπει να είναι εύλογη, αιτιολογημένη και να μην αφορά κατανάλωση πέραν των έξι (6) μηνών από την έναρξη εφαρμογής της Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, η VOLTON δεν δικαιούται αποζημίωση, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση της VOLTON για τροποποίηση όρου της Σύμβασης, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.

Η καταγγελία παράγει τα έννομα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης στην VOLTON, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της Σύμβασης λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης 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.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα, αν (α) δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του προς την ΚΕΝ, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς την VOLTON, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, ή (γ) ο νέος Προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

Καταγγελία από την VOLTON:

Σε περίπτωση που ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, η VOLTON ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) ημερών για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του, εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η VOLTON δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

Η VOLTON 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 υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Γενικό Όρο 7 της Σύμβασης. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Η δοθείσα από τον Πελάτη εγγύηση καταλογίζεται κατά προτεραιότητα για την κάλυψη τυχόν ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών του Πελάτη και συνεπώς δεν αναιρείται η υποχρέωση του Πελάτη να εξοφλήσει κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του. VOLTON δεν δύναται να

καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερημερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις της VOLTON 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.

Σε περίπτωση που κάποιο Μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, ή υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία επιφυλάσσει ο νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους, το μη υπαίτιο Μέρος δικαιούται να καταγγείλει εγγράφως την παρούσα, με άμεσο και αζήμιο, για αμφότερα τα Μέρη, αποτέλεσμα.

Μετά την καταγγελία με οποιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης, τυχόν οφειλές του Πελάτη προς την VOLTON καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

Η καταγγελία από την VOLTON καθώς και κάθε ειδοποίηση της VOLTON προς τον Πελάτη, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, θα αποστέλλονται στον Πελάτη με συστημένη επιστολή ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Ο Προμηθευτής δύναται να διακόπτει προσωρινά την Προμήθεια φυσικού αερίου προς τον Πελάτη: α) κατόπιν αιτήσεως του Πελάτη, β) όταν ο Προμηθευτής διαπιστώσει ότι κατά παράβαση των όρων της Σύμβασης ο Πελάτης χρησιμοποιεί το φυσικό αέριο κατ' απόκλιση από τα συμφωνηθέντα, γ) ως συνέπεια της καταγγελίας της Σύμβασης και υπερημερίας του Πελάτη κατά τα ειδικώς οριζόμενα στα άρθρα 6 και 7 αντίστοιχα, δ) λόγω ανωτέρας βίας κατά ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 13.

Η τροφοδοσία του Φυσικού Αερίου μπορεί να διακοπεί και από αυτοτελείς ενέργειες του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για εργασίες συντήρησης του Δικτύου Διανομής, εργασίες αποκατάστασης βλαβών κλπ. σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής.

ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Η Αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στον παλαιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας για την άσκηση του δικαιώματος Αλλαγής Προμηθευτή και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα εάν συντρέχει έστω και μία εκ των προϋποθέσεων του Γενικού Όρου 6.3 της Σύμβασης.

Η διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς τη λήψη επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτόπιας ένδειξης, λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, το αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή λήγει μετά την παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή. Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού (ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή του Πελάτη), καθιστά το Λογαριασμό εφεξής ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, ο Προμηθευτής θα προβεί στη σχετική ενημέρωση του Διαχειριστή κι εκείνος, αντίστοιχα, θα ενημερώσει τον Πελάτη ή το νέο Προμηθευτή του, σε περίπτωση που ο τελευταίος ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής Προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει: (α) είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από τη Σύμβαση, είτε (β) να προβεί στη ρύθμιση αυτών, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που εφαρμόζει ο Προμηθευτής, είτε (γ) να ζητήσει από το νέο Προμηθευτή την αναδοχή της εν λόγω οφειλής. Ο Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, εκ μέρους του Πελάτη, των όρων διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει στον Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, ακόμη κι αν έχει συναφθεί Σύμβαση Προμήθειας με νέο Προμηθευτή και ο τελευταίος έχει αναλάβει την εκπροσώπηση του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτηθεί τη διακοπή της τροφοδοσίας του Πελάτη, μετά την παρέλευση δέκα (10) ημερών από τη σχετική ειδοποίηση του Πελάτη και του νέου Προμηθευτή.

ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΠΡΩΩΡΗΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Κατ' εξαίρεση των προβλεπόμενων στον Γενικό Όρο 6.1 της Σύμβασης περί μη επιβαρύνσεως του Πελάτη λόγω καταγγελίας εκ μέρους του της Συμβάσεως, σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση της συμφωνηθείσας Διάρκειας της Σύμβασης από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται ανάλογα με το χρονικό διάστημα εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασής του από τον Προμηθευτή, ως κατωτέρω αναφέρεται. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο με την καταγγελία της σύμβασης θα καθίσταται άμεσα απαιτητό και ληξιπρόθεσμο.

Σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγελθεί κατά τον Γενικό Όρο 6.5 από τον Προμηθευτή λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, πριν από τη συμπλήρωση της συμφωνηθείσας Διάρκειας της Σύμβασης από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του 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 απαιτητό και ληξιπρόθεσμο.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει εγγράφως και αζημίως από τη Σύμβαση, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της από τον ίδιο.

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή υπό την επιφύλαξη τυχόν αντίθετων διατάξεων στη Σύμβαση Προμήθειας είναι δυνατή, μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή λόγω σπουδαίου λόγου (π.χ. μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς φυσικού αερίου, νομοθετική επιβολή πρόσθετων στοιχείων κόστους δραστηριότητας προμήθειας φυσικού αερίου οιασδήποτε φύσης κλπ.). Στην περίπτωση αυτή ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών, η οποία πραγματοποιείται τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, γίνεται μνεία επ' αυτής 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 τον Λογαριασμό Κατανάλωσης. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση. Άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας ισοδυναμεί με αποδοχή των τροποποιήσεων της Σύμβασης από τον Πελάτη.

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

Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις,

Οικιακό Αυτόνομο/Κοινόχρηστο												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	60						50					
Μήνες Παραμονής	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ποσό Επιβάρυνσης	40						30					
Επαγγελματικό												
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	120											
Μήνες Παραμονής	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό Επιβάρυνσης	60											

η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης: (α) Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή. (β) Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου. Σε κάθε άλλη περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως την αίτησή του προς τον Προμηθευτή τουλάχιστον σαράντα (40) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης. Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησης του.

Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, όπως της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον Πελάτη κάθε δυνατή ενημέρωση σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, καθώς και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και 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.volton.gr και θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς ή με Fax (2810220920), ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματός του στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή (τηλ. 11300).

Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι απλά στη διαχείριση τους επιλύονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών προφορικά. Τα αιτήματα και παράπονα των πελατών τα οποία είναι περισσότερο περίπλοκα απαντώνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εγγράφως. Η πρώτη απάντηση επί των υποβληθέντων αιτημάτων/ παραπόνων δίδεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους και θα είναι επαρκώς αιτιολογημένη και ειδικότερα θα αναφέρει κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος ή το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρίσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης της VOLTON A.E. με σχετική απαρίθμηση των ενεργειών στις οποίες θα προβεί η VOLTON A.E. για την ικανοποίησή τους.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της VOLTON A.E. και υποβάλλει εκ νέου το αίτημα/ παράπονο του, η VOLTON A.E. επανεξετάζει το αίτημα / παράπονο και η απάντηση της δίδεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών. Εάν ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της VOLTON A.E. θα ενημερώνεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών:

(α) για το δικαίωμα του να προσφύγει σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και διαδικασίας Διαμεσολάβησης.

(β) για το δεσμευτικό ή μη χαρακτήρα της απόφασής του ανεξάρτητου φορέα έναντι της VOLTON A.E.

Εάν προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, η VOLTON A.E. θα προσδιορίζει τον χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής. Στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/ παραπόνου, η VOLTON A.E. θα ενημερώνει εγγράφως τον Πελάτη καθορίζοντας την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της.

Στην περίπτωση που το αίτημα/ παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις η VOLTON A.E. θα αναβάλλει την είσπραξη των τυχόν αμφισβητούμενων ποσών και θα ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Αν το αίτημα ή/και παράπονο αφορά σε χρεώσεις τρίτων, η VOLTON A.E. παραπέμπει το αίτημα ή/και παράπονο στον αρμόδιο τρίτο και ενημερώνει σχετικώς τον Πελάτη.

Ο Πελάτης σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση ή τις ενέργειες της VOLTON A.E. δύναται να προσφύγει σε αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών: Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας – Πειραιώς 132, 11854 Αθήνα, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή – Πλατεία Κάνιγγος, 10180 Αθήνα, Συνήγορος του Καταναλωτή – Λ. Αλεξάνδρας αρ. 144, 11471 Αθήνα.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ο Προμηθευτής συλλέγει από τον Πελάτη και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα (εφεξής «ΠΔ») που περιέχονται στην Αίτηση και στα επισυναπτόμενα σε αυτή δικαιολογητικά για τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η συλλογή και η προστασία αυτών των ΠΔ λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τον υπ' αριθ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία περί ΠΔ. Η πολιτική προστασίας ΠΔ του Προμηθευτή και το έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία ΠΔ και για τη δήλωση συγκατάθεσης είναι διαθέσιμα στην επίσημη ιστοσελίδα του Προμηθευτή

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η Σύμβαση Προμήθειας διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει από την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή/και του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, περιλαμβανομένης και της Διαμεσολάβησης.

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

α) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τεκμηριωμένες αντιρρήσεις προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας αμφισβήτησης εκ μέρους του Πελάτη καθιστά το οφειλόμενο ποσό του Λογαριασμού οριστικό, αναγνωρισμένο και μη επιδεχόμενο περαιτέρω αμφισβήτησης.

β) Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαινεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών, συνοδευόμενο με ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

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

Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσα. Ρητά ορίζεται ότι αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών των Μερών ορίζονται τα δικαστήρια του Πειραιά.