

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2021

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	Η ΑΓΟΡΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	3
1.1	Βασικοί Ορισμοί	3
1.2	Περιοχές Διανομής Φυσικού Αερίου	4
2.	Η PROTERGIA	4
3.	ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	4
3.1	Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου	4
3.2	Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας	5
3.3	Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας φυσικού αερίου	6
3.4	Τροποποίηση όρων της Σύμβασης	6
4.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	7
5.	ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	10
5.1	Τα προϊόντα της Protergia	10
<i>5.1.1</i>	<i>Οικιακά Προϊόντα</i>	<i>10</i>
<i>5.1.2</i>	<i>Επαγγελματικά Προϊόντα - Εμπορικοί/Βιομηχανικοί/Ηλεκτροπαραγωγοί Πελάτες</i>	<i>14</i>
<i>5.1.3</i>	<i>Επαγγελματικά Προϊόντα – Εξατομικευμένες Λύσεις</i>	<i>16</i>
5.2	Υπολογισμός Χρεώσεων - Αναπροσαρμογή τιμολογίων	16
5.3	Ρυθμιζόμενες & Λοιπές Χρεώσεις – Τρόπος Υπολογισμού	17
<i>5.3.1</i>	<i>Ρυθμιζόμενη Χρέωση για χρήση του Συστήματος Μεταφοράς</i>	<i>17</i>
<i>5.3.2</i>	<i>Ρυθμιζόμενη Χρέωση για χρήση του Δικτύου Διανομής</i>	<i>18</i>
5.4	Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας	19
5.5	Εγγύηση	19
5.6	Έκδοση λογαριασμού & Τρόποι πληρωμής	20
<i>5.6.1</i>	<i>Περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμού</i>	<i>20</i>
<i>5.6.2</i>	<i>Τρόποι πληρωμής</i>	<i>20</i>
5.7	Οι Υπηρεσίες της Protergia	21
6.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ	22
7.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ & ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	24
7.1	Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη	24
7.2	Δέσμευση Ποιότητας	25
8.	ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	25
9.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	29
10.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	30

1. Η ΑΓΟΡΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

1.1 Βασικοί Ορισμοί

Protergia ή ο «**Προμηθευτής**»: σημαίνει την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.».

ΔΕΣΦΑ: σημαίνει την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου Α.Ε.» («ΔΕΣΦΑ Α.Ε.»), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 3 του άρθρου 67 του νόμου 4001/2011. Σκοπός του ΔΕΣΦΑ είναι η λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του ελληνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου ώστε να διασφαλίζεται ο εφοδιασμός της χώρας με φυσικό αέριο με τρόπο ασφαλή, αποδοτικό και αξιόπιστο.

Διαχειριστής Δικτύου Διανομής: σημαίνει εκάστη εκ των ανωνύμων εταιρειών που διαθέτουν άδεια διαχείρισης δικτύου διανομής φυσικού αερίου, σήμερα οι εταιρείες με τις επωνυμίες «Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής Α.Ε.», «Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας Α.Ε.», και «Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδας Α.Ε.», οι οποίες συστάθηκαν, κατ' εφαρμογή του άρθρου 80Α του ν. 4001/2011. Σκοπός των εταιρειών είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής φυσικού αερίου στην Ελλάδα και η διασφάλιση της διαφανούς και αμερόληπτης πρόσβασης των καταναλωτών και γενικότερα όλων των χρηστών του δικτύου.

Εγκατάσταση: σημαίνει την εγκατάσταση/παροχή του πελάτη, για την οποία συνάπτεται η σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου.

Ενεργειακή Πενία: Η κατάσταση του πελάτη, κατά την οποία, αυτός ευρίσκεται σε δυσχερή θέση, λόγω του χαμηλού εισοδήματός του, όπως αυτό προκύπτει από τις φορολογικές του δηλώσεις, σε συνδυασμό με την επαγγελματική του κατάσταση, την οικογενειακή του κατάσταση και ειδικών καταστάσεων υγείας, να καλύψει τις δαπάνες για τις εύλογες ανάγκες εφοδιασμού του σε φυσικό αέριο, καθώς οι δαπάνες αυτές αποτελούν σημαντικό ποσοστό του διαθέσιμου εισοδήματός του.

Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής: Ο Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, όπως έχει εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 298/2018 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 1507/02.05.18), όπως εκάστοτε ισχύει.

Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου: σημαίνει την απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας με ημερομηνία 01.06.2018 (ΦΕΚ Β 1969/01.06.2018), όπως εκάστοτε ισχύει, με την οποία ρυθμίστηκαν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των προμηθευτών και των πελατών, τόσο κατά τις διαπραγματεύσεις και τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

Μετρητής: σημαίνει τον εξοπλισμό μέτρησης του όγκου φυσικού αερίου, εγκατεστημένο από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, στο Σημείο Παράδοσης.

Μοναδιαία Τιμή TTF Η μοναδιαία τιμή TTF που αφορά σε κάθε μήνα της περιόδου κατανάλωσης σε €/MWh, όπως αυτή δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στη μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>».

ΡΑΕ: σημαίνει τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, που αποτελεί την ελληνική ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου και συστάθηκε με το νόμο 2773/1999 (ΦΕΚ Α 286/22.12.1999). Η ΡΑΕ είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή με κύρια αρμοδιότητα, μεταξύ άλλων, να παρακολουθεί και να ελέγχει τη λειτουργία της αγοράς ενέργειας σε όλους τους τομείς της και να εισηγείται στα αρμόδια όργανα τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και την προστασία των καταναλωτών.

Σύστημα Μεταφοράς - Δίκτυο Διανομής: Το φυσικό αέριο εισάγεται σε αέρια μορφή και μεταφέρεται μέσω αγωγών υψηλής πίεσης του εθνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου (εφεξής το «**Σύστημα Μεταφοράς**») από τα Ελληνοβουλγαρικά και Ελληνοτουρκικά σύνορα στην υπόλοιπη Ελλάδα ή σε υγροποιημένη μορφή μέσω δεξαμενόπλοιων και αποθηκεύεται στον τερματικό σταθμό υγροποιημένου φυσικού αερίου στη Ρεβυθούσα. Στη συνέχεια, οι οικείοι Διαχειριστές Δικτύου Διανομής (Αττικής, Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας και Λοιπής Ελλάδας) διανέμουν την ποσότητα

φυσικού αερίου μέσω δικτύου διανομής μέσης πίεσης και χαμηλής πίεσης (εφεξής το «**Δίκτυο Διανομής**») στα σημεία παράδοσης των τελικών χρηστών.

Σημείο Παράδοσης: σημαίνει η έξοδος της μετρητικής διάταξης μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από το Δίκτυο Διανομής προς την Εγκατάσταση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής.

Χρεώσεις Προμήθειας: τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα φυσικού αερίου που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον πελάτη, βάσει του τιμολογίου στο οποίο εντάσσεται ο πελάτης.

TTF Το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/MWh.

1.2 Περιοχές Διανομής Φυσικού Αερίου

Το φυσικό αέριο διανέμεται μέσω του Δικτύου Διανομής καλύπτοντας την Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Θεσσαλία, την Κόρινθο, τη Στερεά Ελλάδα, την κεντρική Μακεδονία, την Ανατολική Μακεδονία και τη Θράκη, βάσει της διαθεσιμότητας που παρέχεται από τις οικείες Εταιρείες Διανομής Αερίου.

2. Η PROTERGIA

Η Protergia είναι ο Τομέας Ενέργειας της MYTILINEOS, του μεγαλύτερου ιδιώτη παραγωγού ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, ο οποίος με ενεργειακό χαρτοφυλάκιο δυναμικότητας 1.200 MW θερμικών μονάδων και 211 MW Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, καλύπτει άνω του 10% της εγχώριας ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας.

Διαχειρίζεται όλες τις ηλεκτροπαραγωγικές μονάδες της εταιρείας που περιλαμβάνουν μονάδες παραγωγής με καύσιμο φυσικό αέριο και μονάδες Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (αιολικά πάρκα, φωτοβολταϊκοί σταθμοί και μικρά υδροηλεκτρικά έργα).

Η Protergia δραστηριοποιείται στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου προσφέροντας ηλεκτρικό ρεύμα και φυσικό αέριο σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες και νοικοκυριά, εξυπηρετώντας τις ανάγκες των πελατών για ανταγωνιστικές τιμές και σύγχρονες, αξιόπιστες υπηρεσίες.

3. ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

3.1 Διαδικασία σύναψης Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου

Η σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου (εφεξής η «**Σύμβαση Προμήθειας**» ή η «**Σύμβαση**») καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει τα τιμολόγια προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους.

Με στόχο την επιτάχυνση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή και την αποφυγή καθυστερήσεων, ο πελάτης δηλώνει στον Προμηθευτή την ένδειξη κατανάλωσης του Μετρητή του, η οποία και διαβιβάζεται από τον Προμηθευτή στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας φυσικού αερίου.

3.2 Διαδικασία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα μέρη εγγράφως.

Καταγγελία από τον πελάτη:

α) Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στο άρθρο 10 του παρόντος και τυχόν άλλης αντίθετης πρόβλεψης της ισχύουσας νομοθεσίας, ο πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση, με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασης ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον πελάτη πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου, ή αν η Σύμβαση καταγγελθεί από την Protergia αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του.

β) Η καταγγελία της Σύμβασης από τον πελάτη γίνεται εγγράφως. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 10 του παρόντος έντυπου, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή και σε κάθε περίπτωση με την παρέλευση τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης αυτής στην Protergia, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας 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 Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και γνωστοποιείται στον τελευταίο και το νέο προμηθευτή.

Καταγγελία από τον Προμηθευτή:

α) Στην περίπτωση που ο πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

β) Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(i) 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 πληρωμής του νέου λογαριασμού,

(ii) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή (εντολή αποσύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον πελάτη,

(iii) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον πελάτη της εντολής απενεργοποίησης του Μετρητή, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντος στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής δήλωση παύσης εκπροσώπησης του πελάτη, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον πελάτη. Ο Προμηθευτής δε δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει δήλωση παύσης εκπροσώπησης ή να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή 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 κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

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

Η καταγγελία από τον Προμηθευτή καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον πελάτη, θα αποστέλλονται με συστημένη επιστολή ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το Μετρητή, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή.

Η καταγγελία της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου ισχύος της και αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, δεν αποκλείει την οικονομική, ή άλλης φύσεως, επιβάρυνση του πελάτη που έχει συμφωνηθεί ρητά για την περίπτωση της καταγγελίας της Σύμβασης προ της παρέλευσης του ελάχιστου χρόνου ισχύος της.

3.3 Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας φυσικού αερίου

Η προμήθεια φυσικού αερίου διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης του εγκατεστημένου στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή κατανάλωσης του πελάτη από τον Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής δήλωσης εκπροσώπησης στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και η οριστική διακοπή της προμήθειας φυσικού αερίου λαμβάνει χώρα, κατόπιν καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με τα υπό 3.2 ανωτέρω αναφερόμενα.

3.4 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης

Με την εξαίρεση του άρθρου 5.3 κατωτέρω, μονομερής τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (π.χ. μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς φυσικού αερίου, νομοθετική επιβολή πρόσθετων στοιχείων κόστους δραστηριότητας προμήθειας φυσικού αερίου οποιασδήποτε φύσης υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του πελάτη), τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα της Protergia για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχόμενου της τροποποίησης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επίσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα της Protergia για πλήρη ενημέρωση, ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση ή με χωριστό έντυπο, που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Στα πλαίσια της ενημέρωσης του πελάτη κατά τα προαναφερθέντα, θα υπενθυμίζεται στον πελάτη το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόσει μονομερώς την εγγύηση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 5.4 κατωτέρω.

Διευκρινίζεται ότι: (α) μεταβολές/προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις (όπως αυτές ορίζονται στη Σύμβαση), οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, και (β) τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή.

4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι κατηγορίες πελατών που εξυπηρετεί ο Προμηθευτής είναι οι ακόλουθες:

Βασικές κατηγορίες
1. Οικιακοί Πελάτες
2. Μη Οικιακοί Πελάτες (Επαγγελματικοί Πελάτες) Αφορά Εμπορικούς, Βιομηχανικούς και Ηλεκτροπαραγωγούς πελάτες

Ειδικές κατηγορίες
1. Οικιακοί Πελάτες
Οικιακοί Πελάτες Αττικής με αυτόνομη θέρμανση/αυτόνομο
Οικιακοί Πελάτες εκτός Αττικής με αυτόνομη θέρμανση/αυτόνομο
Οικιακοί Πελάτες Αττικής με αυτόνομη θέρμανση/αυτόνομο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ
Οικιακοί Πελάτες εκτός Αττικής με αυτόνομη θέρμανση/αυτόνομο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ
Οικιακοί Πελάτες Αττικής με κεντρική θέρμανση/κοινόχρηστο
Οικιακοί Πελάτες εκτός Αττικής με κεντρική θέρμανση/κοινόχρηστο
Οικιακοί Πελάτες Αττικής με κεντρική θέρμανση/κοινόχρηστο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ
Οικιακοί Πελάτες εκτός Αττικής με κεντρική θέρμανση/κοινόχρηστο, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ
2. Μη Οικιακοί Πελάτες (Επαγγελματικοί Πελάτες)
Εμπορικός Αττικής
Εμπορικός εκτός Αττικής
Εμπορικός Αττικής, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ
Εμπορικός εκτός Αττικής, με παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από την Protergia στο ίδιο ΑΦΜ

Απαιτούμενα δικαιολογητικά για πελάτες Χαμηλής Πίεσης:

- Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου, έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού. Σε περίπτωση μόνο έναντι λογαριασμού, ζητείται ο τελευταίος εκκαθαριστικός λογαριασμός, εκτός αν η Αίτηση αφορά σε πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης.
- Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου επικυρωμένη από ΚΕΠ, Αστυνομία ή με επίδειξη του πρωτοτύπου

Απαιτούμενα δικαιολογητικά για πελάτες Μέσης Πίεσης:

1. Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου, έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού. Σε περίπτωση μόνο έναντι λογαριασμού, ζητείται ο τελευταίος εκκαθαριστικός λογαριασμός, εκτός αν η Αίτηση αφορά σε πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης.
2. Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας νόμιμου εκπροσώπου ή διαβατηρίου,
3. Καταγγελία σύμβασης προς τον υφιστάμενο πάροχο.

Απαιτούμενα νομιμοποιητικά για εταιρείες ΟΕ, ΕΕ, ΕΠΕ, ΑΕ, ΙΚΕ:

1. Ισχύον καταστατικό,
2. Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ περί μεταβολών του καταστατικού για τις **ΕΠΕ και ΑΕ**,
3. Ανακοίνωση ΓΕΜΗ περί εκλογής ΔΣ, συγκρότησής του σε σώμα και εκπροσώπησης της εταιρείας για τις **ΑΕ**,
4. Βεβαίωση καταχώρισης της **ΟΕ, ΕΕ και ΙΚΕ** στο ΓΕ.ΜΗ..

Σε περίπτωση που η Σύμβαση υπογράφεται από τρίτο πρόσωπο (άλλο από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας), υπό την προϋπόθεση ότι τούτο επιτρέπεται από το καταστατικό, για τη νομιμοποίηση του υπογράφοντος απαιτείται:

(α) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη νομίμως από τον ή τους εταίρους/ τον ή τους νόμιμους διαχειριστές που εκπροσωπούν την εταιρεία θεωρημένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) (**ΟΕ, ΕΕ, ΙΚΕ**),

(β) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη νομίμως από τον ή τους νόμιμο/νόμιμους διαχειριστές που εκπροσωπούν την εταιρεία θεωρημένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) (**ΕΠΕ**),

(γ) συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο (στο οποίο η εξουσία θα παρέχεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας για λογαριασμό της εταιρείας) ή εξουσιοδότηση υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας με γνήσιο της υπογραφής του από την αρμόδια αρχή (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή Αστυνομικό Τμήμα) ή ακριβές αντίγραφο πρακτικού Διοικητικού Συμβουλίου με το οποίο εξουσιοδοτείται για την εν λόγω πράξη, υπογραφή κλπ. (**ΑΕ**).

Λοιπές Κατηγορίες Πελατών:

ΕΥΑΛΩΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ - ΕΝΝΟΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Με τις διατάξεις του Άρθρου 52 του Νόμου υπ' αριθ. 4001/2011, καθορίστηκαν οι κατηγορίες πελατών στις οποίες εντάσσεται η έννοια των «ευάλωτων πελατών» (εφεξής ο «**Ευάλωτος Πελάτης**»).

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.

(2) ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε σχέση με τη διαδικασία σύναψης και τη λειτουργία της σύμβασης φυσικού αερίου μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη που έχει ενταχθεί στην κατηγορία Ευάλωτων Πελατών, ο Ευάλωτος Πελάτης θα απολαμβάνει τα παρακάτω προνόμια:

(α) Προθεσμία εξόφλησης λογαριασμού

Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού Ευάλωτου Πελάτη ανέρχεται σε σαράντα (40) ημέρες (αντί για προθεσμία είκοσι (20) ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες),

(β) Δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης λογαριασμών ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες δικαιούνται να αιτούνται την τμηματική και άτοκη εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης καθώς και οφειλών παλαιότερων λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση διακανονισμού δεν δύναται να υπερβαίνει το 40% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το φυσικό αέριο του ευάλωτου πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή. Για την υπαγωγή Ευάλωτου Πελάτη σε ρύθμιση αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τα ανωτέρω, δεν απαιτείται καταβολή προκαταβολής.

(γ) Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας

1. Σε περίπτωση παράβασης από τον Ευάλωτο Πελάτη όρων της Σύμβασης Προμήθειας, με την επιφύλαξη ότι η παράβαση αυτή δεν αφορά σε ληξιπρόθεσμες οφειλές του Ευάλωτου Πελάτη προς τον Προμηθευτή, για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Ευάλωτο Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών (αντί για προθεσμία 30 ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες), 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, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Ευάλωτου Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.
2. Αν ο λογαριασμός κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής δύναται να ακολουθήσει τη διαδικασία με τίτλο «Καταγγελία από τον Προμηθευτή» - στοιχείο β) του άρθρου 3.2.
3. Ο Προμηθευτής δε δικαιούται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας Ευάλωτου Πελάτη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο του παρόντος έντυπου λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο.
4. Ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες των περιπτώσεων (β) και (δ) του στοιχείου 1 ανωτέρω του παρόντος κεφαλαίου, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη σχετική Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον πελάτη για τη δυνατότητα του πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του. Ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να υποβάλλει εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για τις ως άνω κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών.

(δ) Εξυπηρέτηση ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την Protergia στο τηλέφωνο 18311, για να ενημερώνονται για ειδικούς τρόπους επικοινωνίας και εξυπηρέτησής τους, ανάλογα με τις ειδικότερες ανάγκες τους.

5. ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5.1 Τα προϊόντα της Protergia



5.1.1 Οικιακά Προϊόντα



«Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο»

Το «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο» απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες χαμηλής πίεσης, με αυτόνομη σύνδεση φυσικού αερίου που διαθέτουν εγκατεστημένο Μετρητή σε Σημείο Παράδοσης εντός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής), ή εκτός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας και η Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδος).

Ανταγωνιστικές Χρώσεις

Τιμολόγιο	Περιοχή	Ειδική Κατηγορία Πελάτη	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο	4,50	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Μοναδιαία μηνιαία τιμή TTF που αφορά σε κάθε μήνα της περιόδου κατανάλωσης σε €/MWh, όπως αυτή δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στη μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index « https://www.powernext.com/futures-market-data »] / 1000 + [0,0237 €/kWh]
		Οικιακός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο		
		Οικιακός εκτός Αττικής Αυτόνομη Θέρμανση / Αυτόνομο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		

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

*Ο πελάτης οφείλει να διατηρεί ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στα ίδια στοιχεία (ίδιο ΑΦΜ).

Εάν η χρονική περίοδος της καταμέτρησης, στην οποία αφορά ένας εκκαθαριστικός λογαριασμός, είναι διαφορετική του μήνα, η ανωτέρω χρέωση παγίου θα εφαρμόζεται κατά την αναλογία ενός συντελεστή αναγωγής ημερών (ημέρες πραγματικής εκκαθάρισης/30).

Διάρκεια ισχύος Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες* και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) ημέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή

αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπαιδευτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται α) διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της Σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η Σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και β) οικονομικές συνέπειες για τον πελάτη σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης πριν την πάροδο του ελάχιστου χρόνου διάρκειας της Σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει ενταχθεί στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο» και καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από:

1.1 την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασής του από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή

1.2 την ημερομηνία ένταξής του στο τιμολόγιο αυτό, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή,

ο πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Αυτόνομο», με το ποσό του παρακάτω πίνακα. Ο πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο από και με την εν λόγω καταγγελία της Σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

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

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς 2021												
Ζώνες	Ιαν-21 (€/kWh)	Φεβ-21 (€/kWh)	Μαρ-21 (€/kWh)	Απρ-21 (€/kWh)	Μάι-21 (€/kWh)	Ιουν-21 (€/kWh)	Ιουλ-21 (€/kWh)	Αυγ-21 (€/kWh)	Σεπ-21 (€/kWh)	Οκτ-21 (€/kWh)	Νοε-21 (€/kWh)	Δεκ-21 (€/kWh)
Νότια	0,00224	0,00226	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224
Βόρεια / Βορειο ανατολική	0,00215	0,00217	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215

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

Δίκτυο Διανομής 2021		
Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Αττική	1,0573054000	0,0141934000
Θεσσαλονίκη	0,3740376000	0,0103554000
Θεσσαλία	0,4314291000	0,0105551000
Κεντρική Μακεδονία	0,6887565614	0,0175638520
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	0,5217600584	0,0153816018
Στερεά Ελλάδα	0,8515837820	0,0202891574

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



«Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο»

Το «Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο» απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες χαμηλής πίεσης, με κεντρική σύνδεση φυσικού αερίου που διαθέτουν εγκατεστημένο Μετρητή σε Σημείο Παράδοσης εντός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής), ή εκτός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας και η Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδος).

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Τιμολόγιο	Περιοχή	Ειδική Κατηγορία Πελάτη	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο	Περιφέρεια Αττικής	Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο	0	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Μοναδιαία μηνιαία τιμή TTF που αφορά σε κάθε μήνα της περιόδου κατανάλωσης σε €/MWh, όπως αυτή δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στη μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index < https://www.powernext.com/futures-market-data >] / 1000 + [0,0245 €/kWh]
		Οικιακός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση/ Κοινόχρηστο		
		Οικιακός εκτός Αττικής Κεντρική Θέρμανση / Κοινόχρηστο, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		

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

*Ο πελάτης οφείλει να διατηρεί ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με τον Προμηθευτή στα ίδια στοιχεία (ίδιο ΑΦΜ).

Διάρκεια ισχύος Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες* και θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) ημέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπρωτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται α) διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της Σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η Σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και β) οικονομικές συνέπειες για τον πελάτη σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης πριν την πάροδο του ελάχιστου χρόνου διάρκειας της Σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει ενταχθεί στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο» και καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από:

1.1 την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασής του από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή

1.2 την ημερομηνία ένταξής του στο τιμολόγιο αυτό, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή,

ο πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Οικιακό Κοινόχρηστο», με το ποσό του παρακάτω πίνακα. Ο πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο από και με την εν λόγω καταγγελία της Σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

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

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς 2021												
Ζώνες	Ιαν-21 (€/kWh)	Φεβ-21 (€/kWh)	Μαρ-21 (€/kWh)	Απρ-21 (€/kWh)	Μάι-21 (€/kWh)	Ιουν-21 (€/kWh)	Ιουλ-21 (€/kWh)	Αυγ-21 (€/kWh)	Σεπ-21 (€/kWh)	Οκτ-21 (€/kWh)	Νοε-21 (€/kWh)	Δεκ-21 (€/kWh)
Νότια	0,00224	0,00226	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224
Βόρεια / Βορειο ανατολική	0,00215	0,00217	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215

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

Δίκτυο Διανομής 2021		
Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Αττική	1,0573054000	0,0141934000
Θεσσαλονίκη	0,3740376000	0,0103554000
Θεσσαλία	0,4314291000	0,0105551000
Κεντρική Μακεδονία	0,6887565614	0,0175638520
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	0,5217600584	0,0153816018
Στερεά Ελλάδα	0,8515837820	0,0202891574

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

5.1.2 Επαγγελματικά Προϊόντα - Εμπορικοί/Βιομηχανικοί/Ηλεκτροπαραγωγοί Πελάτες



«Φυσικό Αέριο Εμπορικό»

Το «Φυσικό Αέριο Εμπορικό» απευθύνεται σε εμπορικούς, βιομηχανικούς και ηλεκτροπαραγωγούς πελάτες χαμηλής πίεσης, που διαθέτουν εγκατεστημένο Μετρητή σε Σημείο Παράδοσης εντός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής), ή εκτός του δικτύου διανομής της Αττικής (δηλαδή τις περιοχές που καλύπτει η Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας και η Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδος).

Ανταγωνιστικές Χρεώσεις

Τιμολόγιο	Περιοχή	Ειδική Κατηγορία Πελάτη	Πάγιο (€/μήνα)	Τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου (€/kWh)
Φυσικό Αέριο Εμπορικό	Περιφέρεια Αττικής	Εμπορικός Αττικής	0	Τύπος υπολογισμού τιμής προμήθειας φυσικού αερίου σε €/kWh = [Μοναδιαία μηνιαία τιμή TTF που αφορά σε κάθε μήνα της περιόδου κατανάλωσης σε €/MWh, όπως αυτή δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στη μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index « https://www.powernext.com/futures-market-data »] / 1000 + [0,0237 €/kWh]
		Εμπορικός Αττικής, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		
	Εκτός Περιφέρειας Αττικής	Εμπορικός εκτός Αττικής		
		Εμπορικός εκτός Αττικής, με παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας από την Protergia*		

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

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

Διάρκεια ισχύος Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες* και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της, ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στον Προμηθευτή, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 κατωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπρωτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται α) διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της Σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η Σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και β) με οικονομικές συνέπειες για τον πελάτη σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης πριν την πάροδο του ελάχιστου χρόνου διάρκειας της Σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει ενταχθεί στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Εμπορικό» και καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση δώδεκα (12) μηνών από:

1.1 την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασής του από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, ή

1.2 την ημερομηνία ένταξής του στο τιμολόγιο αυτό, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή,

ο πελάτης θα επιβαρύνεται, ανάλογα με το χρονικό διάστημα παραμονής του στο τιμολόγιο «Φυσικό Αέριο Εμπορικό», με το ποσό του παρακάτω πίνακα. Ο πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλει το σχετικό ποσό στον Προμηθευτή, το οποίο από και με την εν λόγω καταγγελία της Σύμβασης θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

Μήνες Παραμονής στο τιμολόγιο	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ποσό επιβάρυνσης (€)	100€											

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς 2021												
Ζώνες	Ιαν-21 (€/kWh)	Φεβ-21 (€/kWh)	Μαρ-21 (€/kWh)	Απρ-21 (€/kWh)	Μάι-21 (€/kWh)	Ιουν-21 (€/kWh)	Ιουλ-21 (€/kWh)	Αυγ-21 (€/kWh)	Σεπ-21 (€/kWh)	Οκτ-21 (€/kWh)	Νοε-21 (€/kWh)	Δεκ-21 (€/kWh)
Νότια	0,00224	0,00226	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224	0,00224
Βόρεια / Βορειο ανατολική	0,00215	0,00217	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215	0,00215	0,00216	0,00215	0,00216	0,00215

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

Δίκτυο Διανομής 2021			
Γεωγραφικό Διαμέρισμα / Περιοχή	Κατηγορία Πελάτη	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Αττική	Εμπορικός	1,0573054000	0,0141934000
Αττική	Βιομηχανικός	4,2528639000	0,0004844000
Αττική	Κλιματισμός / Συμπαραγωγή	1,0567248000	0,0026164000
Θεσσαλονίκη	Εμπορικός	0,3740376000	0,0103554000
Θεσσαλονίκη	Βιομηχανικός	1,4965317000	0,0001590000
Θεσσαλία	Εμπορικός	0,4314291000	0,0105551000
Θεσσαλία	Βιομηχανικός	1,7252177000	0,0001535000
Κεντρική Μακεδονία	Εμπορικός	0,6990254600	0,0071618954
Κεντρική Μακεδονία	Βιομηχανικός	4,4558178311	0,0005042302
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Εμπορικός	0,5730802234	0,0084303153
Ανατολική Μακεδονία & Θράκη	Βιομηχανικός	6,4197073435	0,0006404657
Στερεά Ελλάδα	Εμπορικός	0,8850727875	0,0092352168
Στερεά Ελλάδα	Βιομηχανικός	6,9122981137	0,0005589428
Κόρινθος	Βιομηχανικός	10,7538736395	0,0007257618

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

5.1.3 Επαγγελματικά Προϊόντα – Εξατομικευμένες Λύσεις



Για τους πελάτες που συνδέονται στη χαμηλή πίεση και έχουν κατανάλωση μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος ή για τους πελάτες που συνδέονται στη μέση πίεση, ο Προμηθευτής προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κατανάλωσης κάθε Εγκατάστασης. Με βάση αναλυτικά δεδομένα κατανάλωσης, αναλύουμε το ενεργειακό προφίλ του εκάστοτε πελάτη, έτσι ώστε να διαμορφώσουμε την καλύτερη δυνατή πρόταση.

Από καιρού εις καιρόν ο Προμηθευτής ενδέχεται να προσφέρει εκπώσεις σχετικά με τα ανωτέρω προϊόντα υπό συγκεκριμένους όρους, τηρώντας την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ πελατών της ίδιας κατηγορίας.

5.2 Υπολογισμός Χρεώσεων - Αναπροσαρμογή τιμολογίων

5.2.1 Υπολογισμός Χρεώσεων Προμήθειας

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει:

- α) των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και
- β) βάσει των μηνιαίων διακυμάνσεων της Μοναδιαίας Τιμής TTF, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,17. Η Μοναδιαία Τιμή TTF δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στην μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>».

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης ειδικότερα ως εξής: Αν η Μοναδιαία Τιμή TTF του επίμαχου μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης, προσαυξημένη επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,17 (εφεξής το «Γινόμενο») κυμαίνεται εντός των ορίων 10 και 29 €/MWh, δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας για τον σχετικό μήνα. Αν το Γινόμενο του επίμαχου μήνα είναι κάτω του ορίου των 10 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 10 €/MWh με το Γινόμενο. Αν το Γινόμενο του επίμαχου μήνα είναι άνω του ορίου των 29 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Γινομένου με το όριο των 29 €/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης και θα εμφανίζονται αθροιστικά ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τον αρμόδιο διαχειριστή.

Ο υπολογισμός των Χρεώσεων Προμήθειας, σύμφωνα με το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται πριν από την πάροδο εξαμήνου από την έναρξη της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης από τον Προμηθευτή.

5.2.2 Παραδείγματα:

1. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 8.000 kWh, για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η Μοναδιαία Τιμή TTF, όπως δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στην μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>», ήταν 8,00 €/MWh, το γινόμενο της Μοναδιαίας Τιμής TTF για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,17, ήτοι το «Γινόμενο» είναι 9,36 €/MWh. Επειδή, το γινόμενο 9,36 €/MWh είναι κάτω του ορίου των 10,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα κάτω τις Χρεώσεις

Προμήθειας κατά την διαφορά του ορίου των 10,00 €/MWh και του γινομένου των 9,36 €/MWh, δηλαδή κατά 0,64 €/MWh. Η μείωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (8 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (0,64 €/MWh) δηλαδή 5,12 €.

2. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 8.000 kWh, για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η Μοναδιαία Τιμή TTF, όπως δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στην μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>», ήταν 26,00 €/MWh, το γινόμενο της Μοναδιαίας Τιμή TTF για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,17, ήτοι το «**Γινόμενο**» είναι 30,42 €/MWh. Επειδή, το γινόμενο 30,42 €/MWh είναι άνω του ορίου των 29,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα πάνω τις Χρεώσεις Προμήθειας κατά την διαφορά του γινομένου των 30,42 €/MWh και του ορίου των 29,00 €/MWh, δηλαδή κατά 1,42 €/MWh. Η πρόσθετη χρέωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (8 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (1,42 €/MWh) δηλαδή 11,36 €.

3. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 8.000 kWh για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η Μοναδιαία Τιμή TTF, όπως δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στην μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>», ήταν 15,00 €/MWh, το γινόμενο της Μοναδιαίας Τιμή TTF για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,17, ήτοι το «**Γινόμενο**» είναι 17,55 €/MWh. . Επειδή, το γινόμενο 17,55 €/MWh είναι εντός των ορίων 10,00 και 29,00 €/MWh, δεν πραγματοποιείται καμία αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.

Ορισμοί

Μοναδιαία Τιμή TTF Η μοναδιαία τιμή TTF που αφορά σε κάθε μήνα της περιόδου κατανάλωσης σε €/MWh, όπως αυτή δημοσιεύεται την προτελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου από τον υπό εξέταση μήνα, στην ιστοσελίδα του EEX στη μηνιαία έκθεση του πίνακα Monthly Index «<https://www.powernext.com/futures-market-data>».

5.3 Ρυθμιζόμενες & Λοιπές Χρεώσεις – Τρόπος Υπολογισμού

Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις αφορούν στις χρεώσεις που επιβάλλονται από τρίτους σε όλους τους καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου, δηλαδή α) χρέωση για τη χρήση του Συστήματος Μεταφοράς, β) χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής, γ) τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του πελάτη και δ) λοιπές χρεώσεις όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

5.3.1 Ρυθμιζόμενη Χρέωση για χρήση του Συστήματος Μεταφοράς

Πρόκειται για την αναλογική χρέωση σε €/kWh ανά ζώνη εξόδου του Συστήματος Μεταφοράς, η οποία αφορά στη διακίνηση του φυσικού αερίου στα δίκτυα υψηλής πίεσης και αντιπροσωπεύει το μηνιαίο τίμημα για την χρήση του Συστήματος Μεταφοράς από τον Προμηθευτή για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Εισπράττεται από την Protergia σύμφωνα με τη νομοθεσία και αποδίδεται στον ΔΕΣΦΑ. Υπολογίζεται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Συστήματος Μεταφοράς (υπ' αριθ. 594/2012 απόφαση της ΡΑΕ – ΦΕΚ Β 2093/05.07.2012), όπως εκάστοτε ισχύει.

Τύπος υπολογισμού:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh) * Ποσότητα Φυσικού Αερίου (kWh), όπου:

- **Χρέωση Ενέργειας:** Η αναλογική χρέωση για τη χρήση του Συστήματος Μεταφοράς

- ο **Ποσότητα Φυσικού Αερίου:** Η ποσότητα φυσικού αερίου σε kWh που καταναλώθηκε κατά την περίοδο κατανάλωσης

5.3.2 Ρυθμιζόμενη Χρέωση για χρήση του Δικτύου Διανομής

Η χρέωση αυτή αφορά στην διακίνηση του φυσικού αερίου στα δίκτυα χαμηλής & μέσης πίεσης. Εισπράττεται από την Protergia σύμφωνα με τη νομοθεσία και αποδίδεται στους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής (Εταιρείες Διανομής Αερίου - ΕΔΑ) για τη χρήση των Δικτύων Διανομής. Η χρέωση για χρήση του Δικτύου Διανομής διακρίνεται σε: **(α) τη χρέωση ενέργειας σε €/kWh**, και **(β) τη χρέωση δυναμικότητας σε €/kW/έτος**, βάσει του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Διανομής Φυσικού Αερίου των δικτύων διανομής Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας και λοιπής Ελλάδας (υπ' αριθμ. 328/2016 απόφαση της ΡΑΕ - ΦΕΚ Β 3067/26.09.2016).

Τύπος υπολογισμού:

[Χρέωση Ενέργειας (€/kWh) * Ποσότητα Φυσικού Αερίου (kWh)] +

[Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος) * Δυναμικότητα Μετρητή (kWh/h) * (Ημέρες Κατανάλωσης/365)],

όπου:

- ο **Χρέωση Ενέργειας:** Η αναλογική χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής
- ο **Ποσότητα Φυσικού Αερίου:** Η ποσότητα φυσικού αερίου σε kWh που καταναλώθηκε κατά την περίοδο κατανάλωσης
- ο **Χρέωση Δυναμικότητας:** Η πάγια Χρέωση για χρήση του Δικτύου Διανομής
- ο **Δυναμικότητα Μετρητή:** Η δηλωμένη δυναμικότητα του Μετρητή σε kWh/h
- ο **Ημέρες Κατανάλωσης:** Ο αριθμός των ημερών της περιόδου κατανάλωσης

5.3.3 Λοιπές Χρεώσεις υπέρ τρίτων

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

(α) Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης – ΕΦΚ

Ο ΕΦΚ αποδίδεται στο Ελληνικό κράτος βάσει του Νόμου 2960/2001, υπολογίζεται επί της κατανάλωσης φυσικού αερίου και υπόκειται σε Φ.Π.Α.

Τύπος υπολογισμού:

ΕΦΚ (€/kWh) x Ποσότητα Φυσικού Αερίου της περιόδου κατανάλωσης (kWh)

(β) Ειδικός τέλος 5‰ (Ν. 2093/1992)

Το Ειδικό τέλος 5‰ υπολογίζεται επί του συνόλου των χρεώσεων (προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΤΑΕ και ΕΦΚ). Δεν υπόκειται σε χρέωση Φ.Π.Α.

Τύπος υπολογισμού:

Αξία συνόλου των χρεώσεων φυσικού αερίου (προμήθειας, μεταφοράς, διανομής, ΤΑΕ και ΕΦΚ) (€) x 0,005

(γ) Τέλος ασφάλειας εφοδιασμού (ΤΑΕ)

Το τέλος ασφάλειας εφοδιασμού εισπράττεται από τον Προμηθευτή και αποδίδεται στον ΔΕΣΦΑ σύμφωνα με το άρθρο 73 του Ν.4001/2011, και την υπ' αριθ. 344/2014 απόφαση της ΡΑΕ, όπως ισχύει μετά την τροποποίηση δύναμει της υπ' αριθ. 1211/2018 απόφασης ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 5891/31.12.2018) και όπως εκάστοτε ισχύει. Αναπροσαρμόζεται ετησίως με ισχύ από 1η Μαΐου.

Τύπος υπολογισμού:

Τέλος ασφάλειας εφοδιασμού (€/kWh) x Ποσότητα Φυσικού Αερίου της περιόδου κατανάλωσης (kWh)

5.4 Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες* για όλα τα αναγραφόμενα προϊόντα στο παρόν έντυπο υπηρεσιών, και θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της ο πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στην Protergia, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Protergia για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο πελάτης (αναπόσπαστο τμήμα του οποίου, προς αποφυγή αμφιβολίας, συνιστούν και οι προβλεπόμενες στο άρθρο 5.2.1 ανωτέρω, όπως εκάστοτε ισχύει, υπολογιστικές παράμετροι).

* Στα πλαίσια εκπρωτικών ενεργειών της Protergia, μπορεί να προβλέπεται α) διαφορετικός ελάχιστος χρόνος διάρκειας της Σύμβασης με την Protergia, μετά την παρέλευση του οποίου η Σύμβαση καθίσταται αορίστου χρόνου, και β) οικονομικές συνέπειες για τον πελάτη σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης πριν την πάροδο του ελάχιστου χρόνου διάρκειάς της.

5.5 Εγγύηση

Το ποσό της εγγύησης αντανakλά το κόστος του λογαριασμού φυσικού αερίου για διάστημα 45 ημερών και αφορά αποκλειστικά στην εξασφάλιση από τυχόν μελλοντικές οφειλές του πελάτη που απορρέουν από τη Σύμβαση.

Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό φυσικού αερίου της Protergia.

Πολιτική αναπροσαρμογής εγγυήσεων πελατών:

Σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης, ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του, το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται ώστε να ισούται:

α) με το τιμολογηθέν ποσό κατανάλωσης των τελευταίων εξήντα (60) ημερών, στην περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή

β) μέχρι και το τιμολογηθέν ποσό κατανάλωσης των τελευταίων ενενήντα (90) ημερών, στην περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης λόγω επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα άνω, ο πελάτης θα υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης περιλαμβάνεται/χρεώνεται.

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

Με την επιφύλαξη της προηγούμενης παραγράφου, σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης, κατόπιν καταγγελίας ή με τη λήξη της Σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης έως το χρόνο της διακοπής της τροφοδοσίας ή της παύσης εκπροσώπησης. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

5.6 Έκδοση λογαριασμού & Τρόποι πληρωμής

5.6.1 Περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμού

Ο λογαριασμός φυσικού αερίου της Protergia εκδίδεται περιοδικά και ανά τέσσερις (4) μήνες κατ' ανώτατο όριο. Ανάλογα με το είδος του λογαριασμού χαρακτηρίζεται ως:

ΕΝΑΝΤΙ → Βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης. Ο λογαριασμός που υπολογίζεται με βάση ιστορικά στοιχεία του πελάτη, όπως καταναλώσεις αντίστοιχης χρονικής περιόδου προηγούμενου έτους και την εικόνα των καταναλώσεων του τρέχοντος έτους.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ → Ο λογαριασμός που περιλαμβάνει την αξία της πραγματικής κατανάλωσης της περιόδου κατανάλωσης που καταμετρήθηκε, μειωμένη κατά το ποσό που ήδη χρεώθηκε στον ενδιάμεσο ΕΝΑΝΤΙ λογαριασμό για «ΑΞΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΕΝΑΝΤΙ». Ο ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ λογαριασμός εκδίδεται ανάλογα με τη συχνότητα συλλογής των ενδείξεων του Μετρητή (ή του εξοπλισμού του Μετρητή) από τον Διαχειριστή του Δικτύου στο Σημείο Παράδοσης.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ → Βάσει της διαδικασίας «Καταχώρηση ένδειξης μετρητή». Καταχωρώντας την ένδειξη του Μετρητή σας στο www.protergia.gr ή συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα, θα τιμολογηίστε σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση για το χρονικό διάστημα που καλύπτει η ένδειξη. Ο ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ- ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ λογαριασμός εκδίδεται κατόπιν λήψης ένδειξης του Μετρητή από τον πελάτη.

5.6.2 Τρόποι πληρωμής

Για τη δική σας διευκόλυνση, ο Προμηθευτής σας προσφέρει εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής του λογαριασμού σας για να επιλέξετε αυτόν που σας εξυπηρετεί καλύτερα.

ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ

- 1. Στα καταστήματα της Protergia:** (i) Μαρίνου Αντύπα 11, Ν.Ηράκλειο, Τ.Κ. 141 21, (ii) Λ. Κηφισίας 373, Ν. Ερυθραία, Τ.Κ. 146 71, (iii) Λ. Δημάρχου Αγγέλου Μεταξά 17, Γλυφάδα, Τ.Κ. 166 75, (iv) Μητροπόλεως 53, Θεσσαλονίκη, Τ.Κ. 546 23, (v) Ρήγα Φεραίου 115, Πάτρα, Τ.Κ. 262 21, (vi) Ν.Ζέρβα 2, Ιωάννινα, Τ.Κ. 453 32.
- 2. Με μετρητά, πάγια εντολή, web banking ή phone banking,** ή στα αυτόματα μηχανήματα συναλλαγών **APS** στην Τράπεζα Πειραιώς, με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής.
- 3. Με οποιαδήποτε κάρτα** (εκτός από Diners & American Express) στο **www.protergia.gr** ή στο **myprotergia** ή στο **www.livepay.gr**

ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ

- 1. Στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ**

2. Στις παρακάτω **συνεργαζόμενες τράπεζες** με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής:

Attica Bank, Εθνική Τράπεζα* και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Πιερίας, Δράμας, Σερρών.

* Απαιτείται τήρηση τραπεζικού λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα

3. Με πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού σας στις τράπεζες:

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC, και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Σερρών, Δράμας, Πιερίας (μόνο για οικιακούς πελάτες)

4. Με phone banking στις τράπεζες:

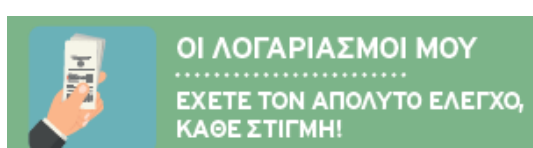
Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Eurobank

5. Με web banking στις τράπεζες:

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Καρδίτσας, Σερρών.

Για τα τραπεζικά έξοδα/επιβαρύνσεις παρακαλούμε απευθυνθείτε στις τράπεζες που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με τόκους υπερημερίας και έξοδα.

5.7 Οι Υπηρεσίες της Protergia



Με το myprotergia μπορείτε να ελέγχετε, να κατανοείτε και να αλλάζετε τον τρόπο που καταναλώνετε ενέργεια... γρήγορα και απλά! Εγγραφείτε σήμερα και εσείς στο myprotergia και μπειτε σε ένα νέο κόσμο εξοικονόμησης που σας διασφαλίζει μοναδικά προνόμια:

Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΟΥ

1. Παρακολουθείστε αναλυτικά την ενεργειακή σας κατανάλωση, μέσα από κατανοητά διαγράμματα.
2. Συγκρίνετε την κατανάλωσή σας με την κατανάλωση των πιο ενεργειακά αποδοτικών χρηστών.
3. Ενημερωθείτε σχετικά με το εάν και κατά πόσο έχετε εξοικονομήσει ενέργεια.

ΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΟΥ

1. Βρείτε συγκεντρωμένους όλους τους λογαριασμούς σας και δείτε την ανάλυση των χρεώσεων για όποια περίοδο επιλέξετε.
2. Εξοφλείστε online, γρήγορα και με ασφάλεια το λογαριασμό σας.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΜΕΤΡΗΤΗ

1. Καταχωρήστε μόνοι σας την ένδειξη του Μετρητή σας, για να λαμβάνετε κάθε μήνα εκκαθαριστικό λογαριασμό σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση.
2. Παρακολουθείστε το ιστορικό μετρήσεων της κατανάλωσής σας.

ΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΜΟΥ

1. Δείτε έξυπνες συμβουλές και χρήσιμες πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να εξοικονομήσετε περισσότερη ενέργεια.
2. Διασκεδάστε... μαθαίνοντας, μέσα από έξυπνα Quiz που προωθούν τη σωστή διαχείριση της ενέργειας.

Η υπηρεσία myprotergia παρέχεται μέσω web και mobile application για iOS & Android.

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

6.1 Εισαγωγή

Η ανάγκη διόρθωσης λογαριασμών μπορεί να προκύψει είτε από σφάλμα του Προμηθευτή, είτε λόγω σφάλματος σε στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Κατόπιν σχετικού αιτήματος του πελάτη, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη για τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμού χρέωσης πελάτη χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: Στην πρώτη περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο Προμηθευτής αντιληφθεί την ανάγκη διόρθωσης λογαριασμού, στη δεύτερη η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει τον Προμηθευτή για το ενδεχόμενο ανάγκης διόρθωσης του λογαριασμού.

6.2 Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του Προμηθευτή

Εντός του συντομότερου, κατά το δυνατόν, χρονικού διαστήματος από τη διαπίστωση επιβολής εσφαλμένων χρεώσεων στο λογαριασμό πελάτη του, ο Προμηθευτής εκκινεί τη διαδικασία διόρθωσης με κριτήρια το είδος του λάθους (αν έχει χρεωθεί επιπλέον ποσό ή αν έχει παραλειφθεί η χρέωση κάποιου ποσού) και τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού από τον πελάτη, ως εξής:

(α) Σε περίπτωση χρέωσης στο λογαριασμό επιπλέον ποσού

(i) Εξόφληση με πάγια εντολή

Ο Προμηθευτής αποστέλλει αίτημα στην τράπεζα, προς την οποία απευθύνεται η πάγια εντολή του πελάτη, προκειμένου να μη προχωρήσει η τράπεζα σε χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Στη συνέχεια:

(α) Σε περίπτωση που το αίτημα προς τη τράπεζα είναι επιτυχές, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά, η σχετική χρέωση ακυρώνεται και ο Προμηθευτής εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη νέο, διορθωμένο λογαριασμό.

(β) Σε περίπτωση που το αίτημα προς την τράπεζα δεν είναι επιτυχές (όταν δηλαδή η τράπεζα έχει ολοκληρώσει τη χρέωση του πελάτη πριν τη λήψη του αιτήματος του Προμηθευτή), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά και πιστώνει το ποσό στον επόμενο λογαριασμό άτοκα.

(ii) Εξόφληση με άλλο τρόπο (πλην πάγιας εντολής)

ο Προμηθευτής ενημερώνει τηλεφωνικά τον πελάτη και διερευνάται το κατά πόσον έχει εξοφληθεί ο λογαριασμός. Εάν ο λογαριασμός δεν έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται ότι πρέπει να τον αγνοήσει και να περιμένει τον νέο διορθωμένο λογαριασμό. Στην περίπτωση που ο λογαριασμός έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται για το ποσό του λάθους και ότι στον επόμενο λογαριασμό θα πιστωθεί το σχετικό (λάθος) ποσό άτοκα.

(β) Σε περίπτωση παράλειψης χρέωσης κάποιου ποσού

ο Προμηθευτής ενημερώνει και επεξηγεί τηλεφωνικά τον πελάτη για την παράλειψη χρέωσης στο λογαριασμό που έλαβε και τον ενημερώνει ότι στον επόμενο λογαριασμό θα χρεωθεί άτοκα το σχετικό ποσό που παραλείφθηκε.

6.3 Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του πελάτη

Σε περίπτωση που κατά τη γνώμη του πελάτη, υπάρχει λανθασμένη χρέωση σε λογαριασμό, ο πελάτης επικοινωνεί με την Protergia, ως ακολούθως:

(α) Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18311, με αστική χρέωση

(β) Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

(γ) Μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της Protergia («<https://www.protergia.gr/el/forma-epikoinwnia>»)

(δ) Με προσωπική παρουσία στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

Ο Προμηθευτής προβαίνει στον έλεγχο του λογαριασμού για να βεβαιώσει εάν υπάρχει σφάλμα σε αυτόν ή όχι. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της ενημέρωσης από τον πελάτη, ο Προμηθευτής επικοινωνεί με τον πελάτη και τον ενημερώνει αν υπάρχει ή όχι λάθος.

Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής διαπιστώσει την ύπαρξη λάθους και ο πελάτης έχει ήδη εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής θα προχωρήσει σε αντίστοιχη διορθωτική πιστωτική κίνηση άτοκα στον επόμενο λογαριασμό, ενώ σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής τον καλεί να τον αγνοήσει και προβαίνει στην έκδοση νέου διορθωμένου λογαριασμού.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι δεν υπάρχει σφάλμα τιμολόγησης και ο πελάτης επιμένει στο αίτημα του ενημερώνεται για το δικαίωμα του να κάνει έγγραφη αμφισβήτηση του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το έντυπο το οποίο θα του αποστείλει ο Προμηθευτής ή θα εκτυπώσει ο ίδιος από την ιστοσελίδα της Protergia. Στην περίπτωση αυτή, λαμβάνει χώρα η ακόλουθη διαδικασία, η οποία αποτελεί και προϋπόθεση για την προσφυγή σε εξωδικαστική συναινετική διαδικασία ή δικαστική επίλυση της διαφοράς μεταξύ του πελάτη και του Προμηθευτή:

(α) Ο πελάτης καλείται να υποβάλει τεκμηριωμένες έγγραφες αντιρρήσεις επί των λανθασμένων, κατά τη γνώμη του, χρεώσεων, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(β) ο Προμηθευτής υποχρεούται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων, να αποφανθεί τεκμηριωμένα, να οριστικοποιήσει τα ποσά των πληρωμών, και να κοινοποιήσει στον πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι μικρότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(γ) ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν,

(δ) αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων (σήμερα ο Συνήγορος του Καταναλωτή), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ή δικαστικά, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ του Προμηθευτή και του πελάτη.

6.4 Σφάλματα στο λογαριασμό από υπαιτιότητα του Προμηθευτή

Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή στην έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται άτοκα.

6.5 Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμού σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής

Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης του πελάτη από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στην Protergia, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία, η Protergia υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει 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 του. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ & ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

7.1 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη

- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση παράδοσης φυσικού αερίου στην Εγκατάσταση του πελάτη, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους της Σύμβασης και τους κανόνες της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, που διέπουν τη δραστηριότητα προμήθειας φυσικού αερίου, καθώς και τις οικείες αποφάσεις και πρακτικές της ΡΑΕ, του ΔΕΣΦΑ και των οικείων Διαχειριστών Δικτύου Διανομής.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για τη σταθερή, αδιάλειπτη και αξιόπιστη προμήθεια φυσικού αερίου στον πελάτη. Δεδομένου ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον πελάτη φυσικό αέριο μέσω υποδομών (Σύστημα Μεταφοράς, Δίκτυο Διανομής), επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ κυριότητα) και δεν τον βαρύνει καμία συμβατική υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση κ.λ.π.), ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του πελάτη για διακοπές ή λοιπές δυσλειτουργίες στην παροχή φυσικού αερίου που οφείλονται ή σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής φυσικού αερίου που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχρά γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Συστήματος Μεταφοράς ή/και του Δικτύου Διανομής, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία, σε γεγονότα Ανωτέρας Βίας, όπως αυτά ορίζονται κατωτέρω, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Ο Προμηθευτής δεν ευθύνεται για οποιεσδήποτε ζημιές που προκληθούν στον πελάτη εξαιτίας της μη συμμόρφωσης του πελάτη με τους όρους της Σύμβασης.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση 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.
- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση μετά την υπογραφή της Σύμβασης να ενεργήσει κάθε εκ του νόμου προβλεπόμενη πράξη (υποβολή δήλωσης εκπροσώπησης στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής), προκειμένου να καταχωρηθεί στον οικείο πίνακα που τηρείται από το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, ως προμηθευτής του πελάτη και εκπρόσωπος Μετρητή που είναι εγκατεστημένος στο Σημείο Παράδοσης της Εγκατάστασης του πελάτη.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το Μετρητή της Εγκατάστασης του πελάτη, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή .

7.2 Δέσμευση Ποιότητας

Ο Προμηθευτής δεσμεύεται πως καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας με τον πελάτη θα τηρεί τους ακόλουθους δείκτες ποιότητας:

(α) Θα μεριμνά για την έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις,

(β) Θα προβαίνει στην έκδοση τριών (3) τουλάχιστον εκκαθαριστικών λογαριασμών κατά ημερολογιακό έτος, και

(γ) Θα τηρεί τις ελάχιστες προθεσμίες απόκρισης στα αιτήματα του πελάτη όπως αυτές περιγράφονται ειδικότερα στον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή.

Σε περίπτωση μη επίτευξης των ανωτέρω δεσμεύσεων από τον Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του, ο πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης ύψους δεκαπέντε (15) Ευρώ, την οποία θα δύναται να αιτηθεί εγγράφως από τον Προμηθευτή. Η ως άνω αποζημίωση θα καταβάλλεται στον πελάτη μέσω παροχής έκπτωσης, στον επόμενο λογαριασμό του πελάτη, μη δικαιούμενου οποιουδήποτε άλλου ποσού από τον Προμηθευτή για οποιοδήποτε λόγο σε σχέση με τη μη τήρηση των ανωτέρω δεδομένων ποιότητας.

8. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς διευκόλυνση του αναγνώστη του Κώδικα, ακολουθεί συνοπτικά η δομή του:

1. Γενικά
2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων
3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων
4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών
6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων
7. Απολογισμός διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
8. Μέτρα πρόληψης
9. Τροποποίηση του Κώδικα

Ακολουθεί ο Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή:

1. Γενικά

Ο Προμηθευτής λειτουργώντας πελατοκεντρικά και έχοντας ως στόχο την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πελάτη, θέσπισε και εφαρμόζει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών (εφεξής ο «**Κώδικας**»).

Πιο συγκεκριμένα, μέσω του Κώδικα ο Προμηθευτής στοχεύει:

- Στην παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες του, και
- Στην κατά το δυνατόν συντομότερη διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών καθώς και στην επίλυση των προβλημάτων που τυχόν ανακύπτουν εφαρμόζοντας πάντα διαδικασίες δίκαιες και διαφανείς.

2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι πελάτες του Προμηθευτή (υπάρχοντες και δυνητικοί, εφεξής καλούμενοι οι «**Πελάτες**») για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους είναι το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- 2.1 Τηλεφωνικά** μέσω του αριθμού 18311, με χρέωση αστικής κλήσης
- 2.2 Ταχυδρομικά, με επιστολή** μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: **Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής**

- 2.3 Μέσω της φόρμας επικοινωνίας** στην ιστοσελίδα της Protergia ([«https://www.protergia.gr/el/forma-epikoinwnia»](https://www.protergia.gr/el/forma-epikoinwnia))
- 2.4 Με προσωπική παρουσία** στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής
- 2.5 Με Fax** μέσω του αριθμού 2103448555

3. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων

3.1 Αιτήματα

- 3.1.1 Σύναψη Σύμβασης Προμήθειας με την Protergia
- 3.1.2 Διευκρίνιση αναφορικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.1.3 Αλλαγή στοιχείων Πελάτη - Τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας
- 3.1.4 Διακανονισμός πίστωσης
- 3.1.5 Επανεκδοση λογαριασμού
- 3.1.6 Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας
- 3.1.7 Ενημέρωση για δεδομένα κατανάλωσης
- 3.1.8 Λήψη γενικών πληροφοριών

3.2 Παράπονα

- 3.2.1 Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.2.2 Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ή εξυπηρέτησης από το προσωπικό ή τους συνεργάτες του Προμηθευτή / Άδικη αντιμετώπιση από τον Προμηθευτή
- 3.2.3 Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας του Προμηθευτή
- 3.2.4 Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

3.3 Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στον οικείο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο οικείος Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής: (i) η ΕΔΑ Αττικής, στην οποία μπορείτε να απευθύνεστε τηλεφωνικά στον αριθμό 11322, (ii) η ΕΔΑ Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας, στην οποία μπορείτε να απευθύνεστε τηλεφωνικά στον αριθμό 11150 και (iii) η ΕΔΑ Λοιπής Ελλάδος, στην οποία μπορείτε να απευθύνεστε τηλεφωνικά στον αριθμό 210 5551666 - Διακοπές Δικτύου Διανομής*

- 3.3.1 Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
- 3.3.2 Ποιότητα λήψης φυσικού αερίου
- 3.3.3 Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων
- 3.3.4 Προβλήματα Δικτύου Διανομής

4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

4.1 Στάδια

- 4.1.1 Λήψη του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.2 Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα / παράπονο, αν τούτο είναι δυνατό,
- 4.1.3 Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον πελάτη το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.4 Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από τον Προμηθευτή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, ο Προμηθευτής αποστέλλει έγγραφη ενημέρωση στον πελάτη για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία, κατά την οποία εκτιμάται ότι θα δοθεί η απάντηση,
- 4.1.5 Επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου, σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιείται από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, και της απευθύνει εκ νέου το αίτημα/πάράπονο. Η απάντηση επί της επανεξέτασης πρέπει να παρέχεται στον πελάτη εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος επανεξέτασης,

4.1.6 Σε περίπτωση που ο πελάτης δηλώνει ότι η τελευταία απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν τον ικανοποιεί, ο Προμηθευτής του παρέχει εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της δήλωσης αυτής έγγραφη ενημέρωση για τα παρακάτω:

(α) Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.

(β) Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

4.2 Βασικές αρχές

4.2.1 Ο χειρισμός των απλών αιτημάτων/παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο περίπλοκων αιτημάτων/παραπόνων είναι έγγραφος,

4.2.2 Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων/παραπόνων είναι αιτιολογημένες και επεξηγούν κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρέσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του Προμηθευτή και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο Προμηθευτής για την ικανοποίηση του αιτήματος/παράπονου,

4.2.3 Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ οικείες ΕΔΑ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από τον Προμηθευτή, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει σχετικά τον πελάτη,

4.2.4 Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής,

4.2.5 Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον πελάτη, ο Προμηθευτής καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής,

4.2.6 Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

5. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παράπονου του πελάτη, ο τελευταίος μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), εφόσον πρόκειται για μικρό πελάτη-καταναλωτή, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή /και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία ή τη Σύμβαση.

6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων

6.1 Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε ειδικά διαμορφωμένα ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών.

6.2 Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

6.2.1 Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως),

6.2.2 Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη,

6.2.3 Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου,

6.2.4 Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου,

6.2.5 Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,

6.2.6 Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον πελάτη.

6.3 Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον πελάτη για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:

6.3.1 Η ημερομηνία της επικοινωνίας,

6.3.2 Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως),

6.3.3 Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά,

6.3.4 Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.

6.3.5 Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον πελάτη.

6.4 Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παράπονο. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

6.4.1 Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παράπονου,

6.4.2 Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,

6.4.3 Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παράπονου,

6.4.4 Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματός/παραπόνου του.

7. Απολογισμός διαχείρισης των αιτημάτων & παραπόνων

7.1 Ο Προμηθευτής συντάσσει και αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

7.1.1 Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

7.1.2 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.3 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.4 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

7.2 Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από την κατά τα ανωτέρω ετήσια έκθεση ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφάνισης στο μέλλον παρόμοιων προβλημάτων επιτυγχάνοντας έτσι την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Προμηθευτή. Αναλυτικότερα ο Προμηθευτής, επιτυγχάνει:

7.2.1 Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπού τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.

7.2.2 Την αξιολόγηση των στατιστικών δεδομένων που προκύπτουν από τα αιτήματα / παράπονα προς όφελος και αξιοποίησης άλλων διευθύνσεων της εταιρείας.

8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων

Ο Προμηθευτής αναλύει τα παράπονα των πελατών του λαμβάνοντας τα μέτρα εκείνα που θα διασφαλίσουν την ελαχιστοποίηση ή την αποτροπή τους. Παράλληλα μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έκθεσης, παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών του με σκοπό να εντοπίσει έγκαιρα τα προβλήματα ή άλλα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν με σκοπό την αποτροπή μελλοντικών παραπόνων.

9. Τροποποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας επανελέγχεται σε τακτική βάση και τροποποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, με σκοπό τη καλύτερη δυνατή διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των πελατών του. Στα πλαίσια της υποχρέωσης του Προμηθευτή να ενημερώνει τους πελάτες του μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για

την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων και τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, ο πελάτης θα ενημερώνεται και για την τυχόν τροποποίηση του παρόντος Κώδικα.

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

9.1 Απόπειρα φιλικής διευθέτησης διαφορών / Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών

9.1.1 Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση, τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κατωτέρω.

9.1.2 Εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών κατόπιν της λήψης εγγράφου γνωστοποίησης από οποιοδήποτε Μέρος από το αντισυμβαλλόμενο του Μέρους σχετικά με την ύπαρξη της διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης και την πρόθεση συμβιβαστικής επίλυσής της, τα Μέρη υποχρεούνται να διορίσουν εγγράφως έναν εκπρόσωπό τους (με γνωστοποίηση των στοιχείων αυτού στο αντισυμβαλλόμενο Μέρος). Οι ορισμένοι εκπρόσωποι των Μερών πρέπει να ορίσουν τρόπο και χρόνο επικοινωνίας (πχ τηλεφωνική συνδιάλεξη) η οποία θα λάβει χώρα εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της αρχικής ανωτέρω εγγράφου γνωστοποίησης της διαφοράς, προκειμένου να προσπαθήσουν να επιλύσουν συμβιβαστικά την εν λόγω διαφορά.

9.1.3 Σε περίπτωση που η ως άνω προσπάθεια φιλικής διευθέτησεως αποτύχει, και ειδικότερα εάν είτε δεν επιτευχθεί η επίλυση της διαφοράς εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών μετά την επικοινωνία των εκπροσώπων των Μερών είτε για οποιονδήποτε λόγο δεν πραγματοποιηθεί η ως άνω επικοινωνία εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της εγγράφου γνωστοποίησης της διαφοράς, εκτός αν στην προκειμένη περίπτωση τα Μέρη συμφωνήσουν και ορίσουν την πραγματοποίηση της εν λόγω επικοινωνίας εντός μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται αποκλειστικά σύμφωνα με τις διατάξεις του επόμενου άρθρου του παρόντος Παραρτήματος.

9.1.4 Σε κάθε περίπτωση:

9.1.4.1 για κάθε διαφωνία μεταξύ Μικρού πελάτη/καταναλωτή και του Προμηθευτή, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, και

9.1.4.2 προκειμένου για διαφωνία του πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης, ως προϋπόθεση για προσφυγή σε εξωδικαστική ή/και δικαστική επίλυση της διαφοράς πρέπει να προηγείται η διαδικασία «Διόρθωσης/αμφισβήτησης λογαριασμού κατανάλωσης» που έχει καταρτίσει και δημοσιεύσει ο Προμηθευτής.

9.2 Δικαστική/Διαιτητική επίλυση της διαφοράς

9.2.1 Σε περίπτωση που η προσπάθεια φιλικής διευθέτησεως οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση αποτύχει σύμφωνα με τα ανωτέρω, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται σύμφωνα με τα εκάστοτε ειδικότερα οριζόμενα στους Γενικούς ή Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

9.2.2 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως υπαγωγής των διαφορών στην αποκλειστική αρμοδιότητα της διαιτησίας της ΠΑΕ, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική νομοθεσία ή/και στη Σύμβαση, εξαιρουμένων των περιπτώσεων της παραγράφου του παρόντος άρθρου, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

9.2.3 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως για δικαστική επίλυση της διαφοράς, αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

9.2.4 Στην περίπτωση αιτήσεων για λήψη ασφαλιστικών μέτρων, καθώς και αιτήσεων ανακλήσεως και μεταρρυθμίσεως αποφάσεων ασφαλιστικών μέτρων, οι σχετικές διαφορές υπάγονται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των δικαστηρίων των Αθηνών.

10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

10.1 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 τον νέο προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του πελάτη και αποστέλλεται στον παλιό προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

10.2 Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη σύμβαση προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής προμηθευτή με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 10.3 κατωτέρω.

10.3 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, αν (α) δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του, όπως αυτές απορρέουν από την αρχική σύμβαση προς τον παλιό προμηθευτή, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον παλιό προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στις περιπτώσεις πελατών των περιπτώσεων (β) και (δ) του στοιχείου 1 του τμήματος με τίτλο «(1) ΓΕΝΙΚΑ - ΕΝΝΟΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» του κεφαλαίου 4 (ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ) του παρόντος εντύπου ή (γ) ο νέος προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του πελάτη.

10.4 Η διαδικασία Αλλαγής προμηθευτή γίνεται ως ακολούθως:

(α) Ο πελάτης συνάπτει σύμβαση προμήθειας με τον νέο προμηθευτή. Ο πελάτης ή ο νέος προμηθευτής, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του πελάτη, καταγγέλλει εγγράφως τη σύμβαση προμήθειας με τον παλιό προμηθευτή. Η καταγγελία της σύμβασης προμήθειας αποστέλλεται εγγράφως στον παλιό προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

(β) Ο νέος προμηθευτής αποστέλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης Μετρητή κατανάλωσης μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος (όπως περιγράφεται στο άρθρο 17 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής). Σε κάθε περίπτωση, ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή κατανάλωσης του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη σύναψη σύμβασης προμήθειας.

Ειδικότερα, στην περίπτωση σύναψης σύμβασης προμήθειας από απόσταση ή της συνδρομής της περίπτωσης της παραγράφου 3 του άρθρου 47 του Νόμου υπ' αριθ. 4001/2011, ο νέος προμηθευτής υποβάλλει αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή αποκλειστικά μετά την παρέλευση της προθεσμίας που αναφέρεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 47 του Νόμου υπ' αριθ. 4001/2011. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της σύμβασης προμήθειας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης Μετρητή κατανάλωσης, ενώ ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας σύμβασης προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης Μετρητή κατανάλωσης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην περίπτωση (δ) της παρούσας παραγράφου.

(γ) Ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου Διανομής ελέγχει την πληρότητα του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης, βάσει των οικείων κανονιστικών διατάξεων, και ενημερώνει τον νέο προμηθευτή σχετικά. Εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη του αιτήματος εκπροσώπησης ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου Διανομής επικοινωνεί με τον παλιό προμηθευτή μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος για την ύπαρξη τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών του πελάτη. Ο παλιός προμηθευτής οφείλει να απαντήσει σχετικώς εντός τριών (3) ημερών μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος. Η ημερομηνία κατά την οποία ελέγχεται ο πελάτης για ληξιπρόθεσμες οφειλές είναι η ημερομηνία αιτήματος εκπροσώπησης Μετρητή.

(δ) Σε περίπτωση μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου Διανομής προβαίνει σε λήψη επιτόπιας τελικής ένδειξης του Μετρητή κατανάλωσης του πελάτη, εντός δέκα (10) ημερών από την απάντηση του παλαιού προμηθευτή και ενημερώνει μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος τον παλιό και τον νέο προμηθευτή. Στην περίπτωση ύπαρξης εγκατεστημένου συστήματος τηλεμέτρησης, η καταγραφή της ένδειξης γίνεται αυτομάτως. Η διαδικασία αλλαγής προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς την λήψη της ανωτέρω επιτόπιας ένδειξης από τον Μετρητή κατανάλωσης του πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής. Ο χρόνος λήψης της επιτόπιας ένδειξης συνιστά τον χρόνο ολοκλήρωσης της αλλαγής προμηθευτή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτόπιας ένδειξης λόγω υπαιτιότητας του πελάτη, το αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης Μετρητή κατανάλωσης λήγει μετά τη παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής.

Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του πελάτη καθιστά τον πελάτη εφεξής ως ληξιπρόθεσμο.

(ε) Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλιός προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής σχετικά. Ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής ενημερώνει σχετικά τον πελάτη ή τον νέο προμηθευτή, όταν αυτός ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, ο πελάτης οφείλει κατ'αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 10.3 του παρόντος άρθρου είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, είτε να προβεί σε διακανονισμό αυτών με τον παλιό προμηθευτή του στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, είτε να ζητήσει από το νέο προμηθευτή την αποδοχή της αναδοχής της εν λόγω οφειλής. Στην περίπτωση που ο πελάτης πληρώσει την εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο παλιός προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής προβαίνει στη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή.

10.5 Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί καταγγελία της σύμβασης προμήθειας εκ μέρους του παλαιού προμηθευτή και έχει υποβληθεί αίτημα διακοπής τροφοδοσίας πελάτη προς τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλιός προμηθευτής δύναται να ζητήσει από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής τη μη επανενεργοποίηση της σύνδεσης του πελάτη μετά από διακοπή και την αναστολή της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, υποβάλλοντας τα σχετικά παραστατικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη της εν λόγω οφειλής, έως ότου κατ'αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 10.3 του παρόντος άρθρου είτε αποπληρωθεί η οφειλή, είτε διακανονιστούν τα ληξιπρόθεσμα χρέη ή ολοκληρωθεί η αναδοχή της οφειλής από τον νέο προμηθευτή. Στην περίπτωση που ο πελάτης πληρώσει τη εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο παλιός προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής προβαίνει στη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή.

10.6 Ο παλιός προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, εκ μέρους του πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, ακόμη και αν έχει συναφθεί σύμβαση προμήθειας με νέο προμηθευτή και ο τελευταίος έχει αναλάβει την εκπροσώπηση του Μετρητή Κατανάλωσης του πελάτη. Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας διακανονισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλιός προμηθευτής δύναται να αιτηθεί τη διακοπή της τροφοδοσίας του πελάτη, μόνο μετά την παρέλευση τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την σχετική ειδοποίηση του πελάτη και του νέου προμηθευτή.

10.7 Ο πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο προμηθευτής δύναται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του πελάτη.