

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

### 1. Απόπειρα φιλικής διευθέτησης διαφορών / Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών

1.1 Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που έχει υπογραφεί μεταξύ της «Protergia Θερμοηλεκτρική Αγίου Νικολάου Ανώνυμη Εταιρεία Παραγωγής και Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» («**Προμηθευτής**») και πελάτη («**Σύμβαση**»), τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κατωτέρω.

1.2 Εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών κατόπιν της λήψης εγγράφου γνωστοποίησας 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 γνωστοποίησας της διαφοράς, προκειμένου να προσπαθήσουν να επιλύσουν συμβιβαστικά την εν λόγω διαφορά.

1.3 Σε περίπτωση που η ως άνω προσπάθεια φιλικής διευθέτησας 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 γνωστοποίησας 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.

1.4 Σε κάθε περίπτωση:

1.4.1 για κάθε διαφωνία μεταξύ Μικρού Πελάτη/καταναλωτή και 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

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 προηγηθεί η διαδικασία «Διόρθωσης/αμφισβήτησης λογαριασμού κατανάλωσης» που έχει καταρτίσει και δημοσιεύσει ο Προμηθευτής.

## **2. Δικαστική/Διαιτητική επίλυση της διαφοράς**

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

2.2 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως υπαγωγής των διαφορών στην αποκλειστική αρμοδιότητα της διαιτησίας της ΡΑΕ, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική νομοθεσία ή/και στη Σύμβαση, εξαιρουμένων των περιπτώσεων της παραγράφου 2.4 του παρόντος άρθρου, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

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

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.