

# Συμβάσεις Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας με Ξεκάθαρους όρους



## Δώστε προσοχή στις Συμβάσεις σας !

Με την απελευθέρωση της αγοράς προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, μας δίνεται η ευκαιρία να επιλέξουμε, απλά και ανέξοδα, την εταιρεία που θα προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια στο χώρο μας (σπίτι ή επαγγελματικό χώρο).

Απαραίτητη προϋπόθεση για μια σωστή επιλογή νέου Προμηθευτή ή παραμονής στον Προμηθευτή που έχουμε ήδη επιλέξει είναι να γνωρίζουμε τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας.

- Διαβάζουμε πάντα τους όρους της Σύμβασης του Προμηθευτή που έχουμε επιλέξει πριν την υπογράψουμε
- Προκειμένου να γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας με τον υπάρχοντα Προμηθευτή μας, ζητούμε αντίγραφο της Σύμβασης Προμήθειας.

Σύμφωνα με το νόμο, η σύναψη της Σύμβασης απαιτεί υπογραφή των σχετικών συμβατικών εγγράφων από τον καταναλωτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται σαφώς για την απαίτηση αυτή και για το ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή τους. Η αίτηση την οποία ο καταναλωτής καλείται να υπογράψει συνοδεύεται υποχρεωτικά από τους όρους της σύμβασης.

Όταν η Σύμβαση συνάπτεται από απόσταση, το προσωπικό του Προμηθευτή πρέπει να εξασφαλίζει ότι: α) η σύναψη Σύμβασης γίνεται με την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεση του καταναλωτή και την κατανόηση εκ μέρους του όλων των όρων της Σύμβασης, β) ο καταναλωτής έχει αντιληφθεί ότι δεν απαιτείται υπογραφή Σύμβασης, αλλά ότι θα παραλάβει σε εύλογο χρόνο τους όρους της Σύμβασης, συνοδευόμενος από τη δήλωση υπαναχώρησης. Η διαδικασία υπαναχώρησης προβλέπει το δικαίωμα του μικρού καταναλωτή/πελάτη να ακυρώσει τη Σύμβαση μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες μετά την υπογραφή της.

Με το νέο Κώδικα Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε πελάτες (ΦΕΚ Β' Αρ. Φύλλου 832/9.4.2013), τέθηκαν σε ισχύ νέες διατάξεις για το ελάχιστο περιεχόμενο και τη διαδικασία σύναψης των Συμβάσεων Προμήθειας.

## Η Σύμβαση Προμήθειας πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει τα εξής:

1. Τα βασικά στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας της εταιρείας του Προμηθευτή και του Πελάτη/Καταναλωτή.
2. Τη διάρκεια της Σύμβασης και, ιδίως, εάν υπάρχει ελάχιστος χρόνος παραμονής στην εταιρεία Προμήθειας και τυχόν ρήτρες προς τον Πελάτη σε περίπτωση που καταγγείλει τη Σύμβαση πριν τον ελάχιστο χρόνο.
3. Το εφαρμοζόμενο τιμολόγιο και τη διάρκεια ισχύος αυτού.
4. Τον τρόπο υπολογισμού όλων των χρεώσεων και ιδίως αυτών που υπολογίζονται στους «έναντι» λογαριασμούς (βάση της κατ' εκτίμηση κατανάλωσης). Σε περίπτωση αναπροσαρμογής των χρεώσεων Προμήθειας, την αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής των χρεώσεων.
5. Τον τρόπο και τις προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη, σε περίπτωση τροποποίησης του Τιμολογίου ή/και των όρων της Σύμβασης.
6. Τη διαδικασία διόρθωσης των λογαριασμών, σε περίπτωση λανθασμένων υπολογισμών χρεώσεων.
7. Το ύψος της εγγύησης πληρωμής λογαριασμών, καθώς και τη μεθοδολογία αναπροσαρμογής της. Η εγγύηση μπορεί να αναπροσαρμόζεται, 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. Ο Προμηθευτής υποχρεούται

να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

8. Τη συχνότητα έκδοσης λογαριασμών καθώς και τις προθεσμίες εξόφλησης αυτών.
9. Τους τρόπους πληρωμής των λογαριασμών.
10. Την περιγραφή επαρκών και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προμήθειας (εμπορικές υπηρεσίες).
11. Τα θέματα αποζημίωσης των καταναλωτών, εφόσον υπάρξει παραβίαση ή πλημμελής εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του Προμηθευτή, ιδίως στην περίπτωση εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης (με ευθύνη του Προμηθευτή).
12. Τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας/παραπόνου/ερωτήματος από τον καταναλωτή και τη διαδικασία διαχείρισης διαφωνιών που ακολουθείται από τον Προμηθευτή.
13. Τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, εφόσον απαιτηθεί.

## Επιπλέον, η Σύμβαση Προμήθειας μπορεί να περιλαμβάνει και τα εξής:

1. Τη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, ώστε ο Προμηθευτής να παρέχει πληροφορίες σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας της αίτησης του καταναλωτή για αλλαγή Προμηθευτή.
2. Την παροχή της δυνατότητας στον καταναλωτή που θέλει να αλλάξει Προμηθευτή χωρίς καθυστερήσεις να δηλώνει την ένδειξη κατανάλωσης του μετρητή του στο νέο Προμηθευτή.

## Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας το οποίο οφείλει να περιλαμβάνει:

1. Την περιγραφή των διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και σχετικών ρητρών.
2. Την περιγραφή των προϋποθέσεων και διαδικασιών ένταξης σε μία από τις προσφερόμενες από τον Προμηθευτή κατηγορίες, και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.
3. Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.

## Τροποποίηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας

1. Μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή μόνο εφόσον αυτό προβλέπεται από Νόμο ή έχει ρητά συμφωνηθεί στη Σύμβαση.
2. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και, εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.
3. Η ατομική ενημέρωση πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει σε τούτο ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποδέχεται ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας τη συστημένη αλληλογραφία, ο Προμηθευτής δύναται να επιβάλει χρέωση για την υπηρεσία αυτή.
4. Η ατομική ενημέρωση έχει, κατ' ελάχιστο, το ακόλουθο περιεχόμενο:

- α. Την πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των Χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, εφόσον αφορούν μεταβολή ως προς την εταιρική επωνυμία ή/ και μεταβολές ως προς την εταιρική μορφή του Προμηθευτή ή/ και συνιστούν εταιρικό μετασχηματισμό του νομικού προσώπου του Προμηθευτή ή μεταβίβαση της άδειας.
- β. Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών.
5. Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.
6. Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η τροποποίηση επέρχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) κατωτέρω για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών:
- α. Μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη.
- β. Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.
- γ. Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου.

## Καταγγελία / Λύση της Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς καμία οικονομική συνέπεια, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικό όρο για τον ελάχιστο χρόνο ισχύος με οικονομική ρήτρα. Είναι αυτονόητο ότι ο Πελάτης δεν απαλλάσσεται από την καταβολή των ανεξόφλητων λογαριασμών του στον Προμηθευτή.
2. Η καταγγελία της Σύμβασης από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής αυτής στον Προμηθευτή.
3. Ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης ή τη γνώση της τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.
4. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή.
5. Κατά τη λύση της Σύμβασης, τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά το συμφωνισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.
6. Αν ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης, και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, τα αποτελέσματα της οποίας επέρχονται άμεσα.
7. Ο Προμηθευτής δεν δικαιούται μετά τη λήξη της Σύμβασης Προμήθειας να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή του.
8. Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στα ανωτέρω αποστέλλονται από τον Προμηθευτή, είτε με συστημένη επιστολή, είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.