



**WATT+VOLT**  
Ρ Ε Υ Μ Α | Α Ε Ρ Ι Ο

**WATT AND VOLT A.E.**  
ΕΜΠΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ  
Κηφισίας 217Α, 151 24 Μαρούσι  
Τηλ. Εξυπηρέτησης Πελατών: 18383  
Fax: 210 3619835  
e-mail: info@watt-volt.gr

[www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr)

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

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

Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με την σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που έχει υπογραφεί μεταξύ της WATT AND VOLT A.E («Προμηθευτής») και Πελάτη («Σύμβαση»), τα μέρη υποχρεούνται να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κατωτέρω.

Εντός χρονικού διαστήματος (10) ημέρων κατόπιν της λήψης εγγράφου γνωστοποίησης από οποιαδήποτε Μέρους από το αντισυμβαλλόμενο του Μέρους σχετικά με την ύπαρξη της διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης και την πρόθεση συμβιβαστικής επίλυσης της, τα Μέρη υποχρεούνται να διορίσουν εγγράφως έναν εκπρόσωπο τους ( με γνωστοποίηση των στοιχείων αυτού στο αντισυμβαλλόμενο Μέρους). 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 την λήψη της αρχικής ανωτέρω έγγραφος γνωστοποίησης της διαφοράς, προκειμένου να προσπαθήσουν να επιλύσουν συμβιβαστικά την εν λόγω διαφορά.

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

Σε κάθε περίπτωση :

Α) Για κάθε διαφωνία μεταξύ Μικρού Πελάτη/ καταναλωτή και Προμηθευτή, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή ([www.synigoroskatanaloti.gr](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

Β) 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

### 2. Δικαστική/ Διαιτητική επίλυση της διαφοράς

Σε περίπτωση που η προσπάθεια φιλικής διευθέτησης 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.

Σε περίπτωση συμβατικής παραβλέψεως υπαγωγής των διαφορών στην αποκλειστική αρμοδιότητα της διαιτησίας της ΡΑΕ, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική νομοθεσία ή/ και στην σύμβαση.

Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως για δικαστική επίλυση της διαφοράς, αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών, εκτός εάν ορίζεται αλλιώς στην Σύμβαση.

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