



WATT+VOLT

ΠΕΥΜΑ | ΑΕΡΙΟ

**ΕΝΤΥΠΟ
ΠΑΡΟΧΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**



217A, Kifissias Ave.
151 24, Maroussi, Greece
Tel.: +30 213 0189100
Fax: +30 210 3619835
info@watt-volt.gr
watt-volt.gr

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ WATT+VOLT

Η WATT+VOLT είναι εταιρεία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ενέργειας. Είναι αμιγώς Ελληνική και αποτελεί μία ταχύτατα αναπτυσσόμενη και κερδοφόρο εταιρεία στην ελληνική επικράτεια.

Από το 2011, η WATT+VOLT κατέχει Άδεια Εμπορίας και Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για την ελληνική αγορά, ενώ το 2015 έλαβε την Άδεια Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

Επενδύοντας σε πρωτοπόρο τεχνολογία και στην εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού της, η WATT+VOLT διανύει μία επιτυχημένη πορεία με αντικείμενο την Εμπορία και Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου, την Εμπορία Αερίων Ρύπων, καθώς και λύσεων ενεργειακής και λειτουργικής απόδοσης μέσω του IoT (Internet of Things).

Έχοντας στο επίκεντρο την άμεση εξυπηρέτηση του καταναλωτή, η WATT+VOLT επενδύει στην ανάπτυξη δικτύου καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα. Στα καταστήματα WATT+VOLT οι καταναλωτές μπορούν να ενημερωθούν από εξειδικευμένους συμβούλους για τις ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις της εταιρείας για ιδιώτες και επαγγελματίες και να αποκτήσουν μια πιο αποδοτική, άνετη και ασφαλή καθημερινότητα.

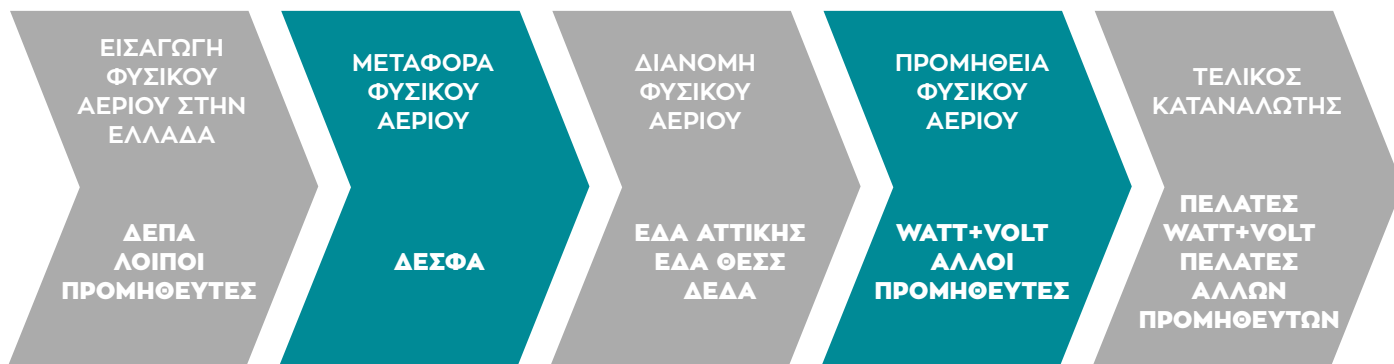
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η ορθολογική διαχείριση φυσικών πόρων και το μειωμένο αποτύπωμα άνθρακος αποτελεί πάντα κύριο γνώμονα της WATT+VOLT, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της. Με αυτό το κριτήριο, ήδη από το 2015, η WATT+VOLT εξασφάλισε Άδεια Προμήθειας Φυσικού Αερίου και ξεκίνησε τη δραστηριοποίησή της στην αγορά τον Απρίλιο του 2018.

Το Φυσικό Αέριο ως μία φυσική μορφή ενέργειας, χωρίς προσμίξεις και θειούχα συστατικά, αποτελεί το φιλικότερο συμβατικό καύσιμο για το περιβάλλον και τον άνθρωπο.

Η WATT+VOLT, παραμένοντας πιστή στο στόχο της για εξασφάλιση της βέλτιστης ενεργειακής απόδοσης αλλά και της προστασίας τους περιβάλλοντος, φροντίζει να προσφέρει σε οικιακούς πελάτες και επιχειρηματίες τα πολλαπλά οφέλη που εγγυάται η χρήση του φυσικού αερίου, σε ανταγωνιστικές τιμές και με κύριο γνώμονα πάντα την ικανοποίηση των αναγκών τους.

ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ



Η **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)** αποτελεί μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία φροντίζει, εισηγείται και προωθεί την ύπαρξη συνθηκών ίσων ευκαιριών και υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά φυσικού αερίου. Παρακολουθεί, ρυθμίζει και εισηγείται τους κανόνες λειτουργίας της αγοράς καθώς και τις αδειοδοτήσεις των προμηθευτών.



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



Η ΔΕΠΑ (Δημόσια Επιχείρηση Αερίου ΑΕ) αποτελεί τον κύριο χονδρεμπορικό προμηθευτή της αγοράς φυσικού αερίου στην Ελλάδα, έχοντας συνάψει μακροχρόνιες συμβάσεις προμήθειας αερίου τόσο μέσω αγωγών από τους συνοριακούς σταθμούς εισόδου στα σύνορα με την Βουλγαρία και την Τουρκία, όσο και μέσω υγροποιημένου αερίου στις δεξαμενές αποθήκευσης της Ρεβυθούσας. Αποτελεί τον βασικό προμηθευτή ποσοτήτων φυσικού αερίου της WATT+VOLT μέσω των δημοπρασιών που προκηρήσσει σε ετήσιο και τριμηνιαίο χρονικό ορίζοντα.



Η ΕΔΑ ΘΕΣΣ αποτελεί την **Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης-Θεσσαλίας** και αποτελεί τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου των γεωγραφικών περιοχών του νομού Θεσσαλονίκης και της περιφέρειας Θεσσαλίας. Είναι υπεύθυνη για την διανομή του αερίου στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης (ως και 19 bar) καθώς επίσης και για όλες τις μετρητικές ενδείξεις κατανάλωσης και χρήσης φ.α. από τους Τελικούς Καταναλωτές.



Η ΕΔΑ Αττικής αποτελεί την **Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής** και αποτελεί τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην Αττική. Είναι υπεύθυνη για την διανομή του αερίου στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης (ως και 19 bar) καθώς επίσης και για όλες τις μετρητικές ενδείξεις κατανάλωσης και χρήσης φ.α. από τους Τελικούς Καταναλωτές.



Η **Εταιρεία Διανομής Αερίου Λοιπής Ελλάδας Α.Ε (ΔΕΔΑ)** αποτελεί το Διαχειριστή των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου σε όλη την Ελλάδα, εκτός των Περιφερειών Αττικής, Θεσσαλίας και του Πολεοδομικού Συγκροτήματος Θεσσαλονίκης. Είναι υπεύθυνη για την διανομή του αερίου στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης (ως και 19 bar) καθώς επίσης και για όλες τις μετρητικές ενδείξεις κατανάλωσης και χρήσης φ.α. από τους Τελικούς Καταναλωτές.

**** Οι όροι που αναγράφονται με κεφαλαία γράμματα και δεν εξειδικεύονται στο παρόν έντυπο, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στο Ν. 4001/2011 και τον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ως εκάστοτε ισχύουν.**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου αποτελείται από: (α) την Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου (στην οποία ενσωματώνεται η Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, (β) την Προσφορά Προμήθειας (στην οποία περιλαμβάνεται ο Τιμοκατάλογος με όλα τα προσφερόμενα τιμολόγια της WATT+VOLT), (γ) τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, (δ) το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου, καθώς και (ε) όλους τους ειδικότερους όρους που τυχόν έχουν συμφωνηθεί μεταξύ των συμβαλλομένων.

Η WATT+VOLT δικαιούται να μην κάνει δεκτή την Αίτηση του Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου για σοβαρό λόγο, τον οποίο θα γνωστοποιεί με κάθε πρόσφορο μέσο στον Πελάτη, εντός εύλογου χρόνου. «Σοβαρός λόγος» συντρέχει ιδίως εάν: (α) υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς τη WATT+VOLT ή προς οποιονδήποτε άλλο προμηθευτή φυσικού αερίου, οι οποίες απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ή αν ο Πελάτης δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού του λογαριασμού, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές εντολή διακοπής τροφοδοσίας με απενεργοποίηση του Μετρητή, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, κατά το προηγούμενο της Αίτησης δωδεκάμηνο, (β) η WATT+VOLT δεν προμηθεύει την κατηγορία πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, (γ) υπάρχει αδυναμία προμήθειας λόγω έλλειψης υποδομής από τον Διαχειριστή.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΒΑΣΙΚΗ Η΄ ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Κριτήριο για την κατάταξη του Πελάτη στην κατηγορία των Οικιακών ή των Μη Οικιακών Πελατών, αντίστοιχα, αποτελεί ο σκοπός της τελικής χρήσης του Φυσικού Αερίου που ο Πελάτης προμηθεύεται στην Εγκατάστασή του, ως αυτός αποτυπώνεται στην Αίτηση / Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Αντίστοιχα, για την κατάταξη του Πελάτη στην Ειδική Κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, θα πρέπει να συντρέχει μία εκ των προϋποθέσεων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία. Ως εκ τούτου, στους Ευάλωτους Πελάτες δύνανται να ενταχθούν 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 (70ο) 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 τη WATT+VOLT, (ε) Οι Πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές και ιδιαίτερα στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά που δικαιούνται ίδιες υπηρεσίες τόσο ως προς τις τιμές όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους Πελάτες.

Εφόσον ο Πελάτης εμπίπτει στην κατηγορία των «Ευάλωτων Πελατών», κατά τα ανωτέρω, τότε για εκείνον ισχύουν τα ακόλουθα:

- Οι προθεσμίες που ορίζονται στο άρθρο 12.4 των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημερολογιακές ημέρες.
- Η προθεσμία εξόφλησης εκάστου Λογαριασμού κατανάλωσης είναι σαράντα (40) ημερολογιακές ημέρες.
- Ο Ευάλωτος Πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξοφλεί τμηματικά και άτοκα: (α) έκαστο Λογαριασμό κατανάλωσης, καθώς και (β) τις οφειλές του που προέρχονται από παλαιότερους Λογαριασμούς κατανάλωσης. Κάθε μηνιαία δόση δεν δύναται να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το φυσικό αέριο του Ευάλωτου Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τη WATT+VOLT.
- Το δικαίωμα της WATT+VOLT: (α) να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή (β) να καταγγείλει τη Σύμβαση, δεν δύναται να ασκηθεί κατά του Ευάλωτου Πελάτη για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοεμβρίου έως και την 31η Μαρτίου εκάστου ημερολογιακού έτους.
- Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, καθώς και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, η WATT+VOLT δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος 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 δυνατότητά του να διακανονίσει την εξόφληση των οφειλών του.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου ορίζεται σε δώδεκα (12) ημερολογιακούς μήνες και άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της WATT+VOLT. Ένα μήνα (1) πριν τη λήξη των ως άνω δώδεκα (12) μηνών, η WATT+VOLT θα ενημερώνει τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο, αναφορικά με την επικείμενη λήξη της διάρκειας της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Κατόπιν, η διάρκεια της Σύμβασης αυτής, θα ανανεώνεται αυτομάτως, σε ετήσια βάση, εκτός εάν οποιοδήποτε συμβαλλόμενο μέρος την καταγγείλει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

Ο χρόνος έναρξης της προμήθειας της Εγκατάστασης του Πελάτη με φυσικό αέριο και η αντίστοιχη τιμολόγησή της άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή από τη WATT+VOLT.

Με την υπογραφή της Σύμβασης, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, αίτημα περί εκπροσώπησης του Μετρητή του.

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

ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ WATT+VOLT

Η WATT+VOLT εγγυάται προς τον Πελάτη που θα συνάψει μαζί της Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου ότι:

- Θα παραδίδει το φυσικό αέριο στην Εγκατάστασή του, για τη χρήση και το φορτίο που έχει δηλωθεί, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου και την ισχύουσα νομοθεσία.
- Θα προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια, ώστε η ίδια να καταχωρηθεί στο Μητρώο Τελικών Πελατών του Διαχειριστή, ως προμηθευτής του Πελάτη και εκπρόσωπος του Μετρητή του.
- Θα προμηθεύει τον Πελάτη με φυσικό αέριο, σταθερά και αδιάλειπτα, με την επιφύλαξη των οριζομένων στον υπ' αριθμόν 10 όρο των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.
- Θα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, εκτελώντας κάθε απαιτούμενη ενέργεια προς το σκοπό: (α) της έκδοσης ορθών Λογαριασμών κατανάλωσης, στους οποίους θα αποτυπώνονται με τη μέγιστη δυνατή ακρίβεια και ανάλυση οι σχετικές χρεώσεις που θα επιβαρύνουν τον Πελάτη, (β) της άμεσης και χωρίς καθυστέρηση ανταπόκρισης και διαχείρισης του συνόλου των παραπόνων ή/και των αιτημάτων του Πελάτη, καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου και (γ) της παροχής στον Πελάτη του συνόλου των πληροφοριών που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και σχετίζονται, καθ' οιονδήποτε τρόπο, με το αντικείμενο της Σύμβασης αυτής.
- Θα υποβάλει ενώπιον του Διαχειριστή, για λογαριασμό του Πελάτη και εφόσον εξουσιοδοτηθεί ρητά από αυτόν, αίτημα σύνδεσης της Εγκατάστασης του Πελάτη με το Δίκτυο Διανομής και θα παράσχει στον Πελάτη κάθε αναγκαία πληροφόρηση, σχετικά με τις διαδικασίες σύνδεσης της Εγκατάστασης. Ρητά διευκρινίζεται ωστόσο, ότι η σύμβαση σύνδεσης θα συναφθεί απευθείας μεταξύ του Πελάτη και του Διαχειριστή, χωρίς την οποιαδήποτε εμπλοκή της WATT+VOLT, καθώς η μεσολάβησή της θα εξαντληθεί στην υποβολή του αιτήματος σύνδεσης της Εγκατάστασης με το Δίκτυο Διανομής, κατά τα ανωτέρω.
- Θα ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά την ποιότητα υπηρεσιών (επίπεδο εξυπηρέτησης Πελάτη).
- Η ποιότητα υπηρεσιών της WATT+VOLT αφορά σε υπηρεσίες πριν από την έναρξη προμήθειας της Εγκατάστασης του Πελάτη με φυσικό αέριο (λ.χ. άμεση ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, ακριβής υπολογισμός χρεώσεων προμήθειας, ακριβόχρονη εκτέλεση εργασιών προμήθειας) εάν απαιτούνται τέτοιες, καθώς και σε υπηρεσίες μετά την έναρξη προμήθειας της Εγκατάστασης του Πελάτη με φυσικό αέριο (λ.χ. εκτίμηση της κατανάλωσης, αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησεως πελατών, παροχή ενημέρωσης ως προς τους μετρητές, τις χρεώσεις, τις καταβολές, για προγραμματισμό και πραγματοποίηση συναντήσεων κατόπιν σχετικού αιτήματος, απάντηση σε γραπτές οχλήσεις/επιστολές του Πελάτη, ενέργειες σχετικά με την αποκατάσταση συνδέσεως μετά από διακοπή λόγω της μη εξόφλησης, τεκμηρίωση χρεώσεων, αναγγελία διακοπής της παροχής κ.ο.κ.).

Σε περίπτωση που η WATT+VOLT δεν τηρήσει τις ανωτέρω δεσμεύσεις της, από δόλο ή βαριά της αμέλεια, τότε ο Πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης, ύψους δεκαπέντε (€15,00) ευρώ, την οποία θα δύναται να αιτηθεί από τη WATT+VOLT εγγράφως. Η εν λόγω αποζημίωση θα καταβάλλεται στον Πελάτη μέσω παροχής έκπτωσης στον επόμενο Λογαριασμό κατανάλωσης, του Πελάτη μη δικαιούμενου οποιουδήποτε άλλου χρηματικού ποσού και για οποιαδήποτε άλλη σχετική αιτία.

ΚΑΤΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

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

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η WATT+VOLT δεσμεύεται να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου ο Πελάτης να προμηθεύεται φυσικό αέριο που φέρει τις ποιοτικές προδιαγραφές που επιτάσσει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, στο βαθμό που αυτό εντάσσεται μέσα στο δικό της πεδίο ελέγχου. Ως εκ τούτου, ρητά διευκρινίζεται ότι την ευθύνη για την ασφαλή λειτουργία του Δικτύου Διανομής και τη συστηματική εποπτεία της όσμησης του φυσικού αερίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Νόμο, φέρει αποκλειστικά ο Διαχειριστής.

Επισημαίνεται ότι ο Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου Α.Ε. (ΔΕΣΦΑ) είναι υπεύθυνος για την καθημερινή καταγραφή της τιμής της ανωτέρας θερμογόνου δύναμης του φυσικού αερίου και την αποστολή της, σε μηνιαία βάση, στην Εταιρεία.

Ως μονάδα μέτρησης του παρεχόμενου φυσικού αερίου ορίζεται το ένα (1) κυβικό μέτρο (Nm^3), δηλαδή η ποσότητα φυσικού αερίου, η οποία, σε θερμοκρασία μηδέν βαθμών Κελσίου και σε απόλυτη πίεση 1,01325 bar, ελεύθερη νερού, καταλαμβάνει όγκο ενός κυβικού μέτρου.

ΜΕΤΡΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η μέτρηση της παρασχεθείσας ποσότητας φυσικού αερίου θα γίνεται με βάση τις ενδείξεις του Μετρητή του Πελάτη, οι οποίες θα γνωστοποιούνται στη WATT+VOLT εκ μέρους του Διαχειριστή. Κατόπιν, η WATT+VOLT θα τιμολογεί τον Πελάτη, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογό της, στον οποίο έχει εκείνος ενταχθεί.

Σε περίπτωση αδυναμίας μέτρησης ή καταγραφής της ποσότητας του φυσικού αερίου που καταναλώθηκε από τον Πελάτη, κατά τα ανωτέρω, η WATT+VOLT, κατά την απόλυτη κρίση της (διαζευκτικά): (α) είτε θα αιτείται από τον Πελάτη να αναγνώσει τις ενδείξεις του Μετρητή του και κατόπιν να τις γνωστοποιήσει στη WATT+VOLT, με κάθε πρόσφορο μέσο, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, είτε (β) θα επιβάλλει τις σχετικές χρεώσεις κατ' εκτίμησή της, σύμφωνα με τα ιστορικά στοιχεία της κατανάλωσης του Πελάτη ή τα στοιχεία κατανάλωσης αντιπροσωπευτικού καταναλωτή της ίδιας κατηγορίας με τον Πελάτη, σε αντίστοιχες χρονικές περιόδους. Οι χρεώσεις θα αναπροσαρμόζονται, όταν καταστούν διαθέσιμα τα στοιχεία της πραγματικής κατανάλωσης του Πελάτη και η τυχόν διαφορά θα εκκαθαρίζεται με τον αμέσως επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης.

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

Ο Πελάτης δικαιούται να απαιτήσει τον έλεγχο του Μετρητή, όταν θεωρεί ότι η λειτουργία του δεν είναι ακριβής και φέρει το κόστος του ελέγχου, εάν αποδειχθεί ότι η λειτουργία του είναι ακριβής. Η WATT+VOLT υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη, αναφορικά με: (α) την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή, (β) το χρόνο διενέργειάς του, κατά τον οποίο ο Πελάτης δύναται να παρίσταται και (γ) τα αποτελέσματά του. Εάν προκύψει ότι η λειτουργία του Μετρητή δεν είναι ακριβής, η Εταιρεία

υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν, ενώ το κόστος του ελέγχου στην περίπτωση αυτή βαραίνει τον αρμόδιο Διαχειριστή. Η αναπροσαρμογή του ποσού που έχει χρεωθεί θα γίνεται στο πληροφοριακό σύστημα της WATT+VOLT και (διαζευκτικά): (α) είτε θα εκδίδεται νέος χρεωστικός ή πιστωτικός Λογαριασμός κατανάλωσης προς τον Πελάτη (ανάλογα με το αν χρεώθηκε λιγότερη ή μεγαλύτερη ποσότητα φυσικού αερίου, αντίστοιχα), είτε (β) το ποσό της αναπροσαρμογής θα εμφανίζεται ως χρεωστικό/πιστωτικό υπόλοιπο στον επόμενο Λογαριασμό κατανάλωσης. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων, ως προς την ακρίβεια λειτουργίας του Μετρητή, δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των Λογαριασμών κατανάλωσης.

ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

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

Ο Λογαριασμός κατανάλωσης θα αποστέλλεται στον Πελάτη, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που ο Πελάτης δηλώνει στην Αίτηση/ Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Κατ' εξαίρεση, εφόσον το επιθυμεί ο Πελάτης και έχει προβεί στη σχετική ρητή δήλωση που συμπεριλαμβάνεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Λογαριασμός κατανάλωσης θα αποστέλλεται, μέσω ταχυδρομείου, σε φυσική/έγχαρτη μορφή. Σε περίπτωση εσφαλμένης αναγραφής της διεύθυνσης του Πελάτη με υπαιτιότητα του τελευταίου, η WATT+VOLT δε φέρει καμία ευθύνη, αναφορικά με τη μη παραλαβή των Λογαριασμών κατανάλωσης, ενώ ο Πελάτης θα ευθύνεται, σε κάθε περίπτωση, έναντι της WATT+VOLT, αναφορικά με την εμπρόθεσμη εξόφλησή τους.

Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί κάθε Λογαριασμό κατανάλωσης, το αργότερο έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής, η οποία συμφωνείται ως «δήλη» ημέρα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 341 ΑΚ και θα απέχει χρονικά τουλάχιστον είκοσι (20) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής του Λογαριασμού κατανάλωσης, ως ημερομηνία αποστολής θεωρείται η ημέρα έκδοσης του Λογαριασμού. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού κατανάλωσης, η σχετική οφειλή θα καθίσταται αυτοδικαίως ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη, η WATT+VOLT δικαιούται να επιβάλλει επιτόκιο υπερημερίας, ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας, από την επόμενη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή και μέχρι πλήρους και ολοσχερούς εξοφλήσεώς της.

Τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στη WATT+VOLT από το Διαχειριστή αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της WATT+VOLT κατά του Πελάτη, μέχρι την ολοσχερή τους εξόφληση.

Έκαστος Λογαριασμός κατανάλωσης εξοφλείται με κατάθεση ή έμβασμα ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν και στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.watt-volt.gr). Ενδεχόμενα τραπεζικά έξοδα βαρύνουν κατ' αποκλειστικότητα τον Πελάτη, ούτως ώστε το τελικό ποσό που θα εισπραχθεί από τη WATT+VOLT να αντιστοιχεί στο ποσό που αναγράφεται στο Λογαριασμό κατανάλωσης. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Σάββατο, Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Διόρθωση Λογαριασμού κατανάλωσης. Η WATT+VOLT υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται

ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη. Εφόσον πρόκειται για Λογαριασμούς κατανάλωσης που έχουν εξοφληθεί, η WATT+VOLT οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό Λογαριασμό κατανάλωσης ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο Λογαριασμό.

Αμφισβήτηση Λογαριασμού κατανάλωσης. Σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του Λογαριασμού κατανάλωσης εκ μέρους του Πελάτη, εκείνος δύναται να διατυπώσει εγγράφως στη WATT+VOLT τους λόγους αμφισβήτησης πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού που αμφισβητείται. Η WATT+VOLT θα ενημερώσει τον Πελάτη για την αποδοχή ή μη της αμφισβήτησης εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών και, σε περίπτωση αποδοχής των τυχόν σφαλμάτων, θα προβεί σε διόρθωση του Λογαριασμού, κατά τα προβλεπόμενα στον όρο 9.7 των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά ληξιπρόθεσμο και απαιτητό το οφειλόμενο ποσό που αναγράφεται στο Λογαριασμό κατανάλωσης.

Η WATT+VOLT ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης στο Λογαριασμό προθεσμίας, υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντάς του τη δυνατότητα αποστολής αντιγράφου του Λογαριασμού κατανάλωσης.

Αν ο Λογαριασμός κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτόν, η WATT+VOLT δύναται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες: (α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό κατανάλωσης και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου Λογαριασμού κατανάλωσης που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου Λογαριασμού. Εναλλακτικά, η WATT+VOLT δύναται να ενημερώσει τον Πελάτη για την προθεσμία εξόφλησης της ληξιπρόθεσμης οφειλής του με ειδική ενημερωτική επιστολή, η οποία θα αναφέρει τη νέα προθεσμία εξόφλησης. (β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η WATT+VOLT δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή του Πελάτη, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη. (γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης Μετρητή, η WATT+VOLT δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, υποβάλλοντας παράλληλα στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης και ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

Η WATT+VOLT, εντός προθεσμίας τριών (3) εβδομάδων, κατ' ανώτατο όριο, από τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, για οποιονδήποτε λόγο, θα αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ WATT+VOLT ΚΑΙ ΟΙ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

Οι χρεώσεις που αφορούν στην Προμήθεια Φυσικού Αερίου αποτελούνται από:

α) τις Χρεώσεις Προμήθειας, δηλαδή το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει η WATT+VOLT στον Πελάτη για την προμήθεια φυσικού αερίου. Οι χρεώσεις αυτές σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια φυσικού αερίου και φαίνονται στον Τιμοκατάλογο της διπλανής σελίδας.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ WATT+VOLT

	Υπολογισμός Ανταγωνιστικών Χρεώσεων WATT+VOLT		Τιμοκατάλογος Προωθητικής Ενέργειας DUAL POWER*	
	Πάγιο [€/μήνα]	Τιμή Προμήθειας [€/kWh]	Πάγιο [€/μήνα]	Τιμή Προμήθειας [€/kWh]
ΟΙΚΙΑΚΟ ΑΥΤΟΝΟΜΟ	7	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [“Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ” όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 ^η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + [0,009€/kWh]	4.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
ΟΙΚΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΙΚΟ	14.2	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [“Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ” όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 ^η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + [0,015€/kWh]	9.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ	14.2	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [“Ισοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ” όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 ^η ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + [0,015€/kWh]	9.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΟΙΚΙΑΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΕΥΑΛΩΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	Όσον αφορά στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο εφαρμόζονται οι τιμοκατάλογοι που εκάστοτε κοινοποιούνται βάσει της κείμενης νομοθεσίας			

* DUAL POWER: Αφορά νέα ή ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος στην εταιρεία WATT+VOLT στο ίδιο ΑΦΜ. Η έκπτωση 30% εφαρμόζεται στην τιμή προμήθειας Φυσικού Αερίου

1. Η έκπτωση της Προωθητικής Ενέργειας DUAL POWER στην τιμή προμήθειας φυσικού αερίου εφαρμόζεται μόνο σε περίπτωση που ο Πελάτης προμηθεύεται από τη WATT+VOLT και ηλεκτρικό ρεύμα.
2. Στις ανωτέρω χρεώσεις δε συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α ύψους 6% (ή ως εκάστοτε ο φόρος αυτός ανέρχεται και ισχύει).
3. Η οριστική τιμή εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ καθορίζεται σύμφωνα με τις υπ' αριθμ. 592/2014, 388/2015, 423/2016 και 980/2017 Αποφάσεις της ΡΑΕ.
4. Η διάρκεια ισχύος των ως άνω προσφερόμενων τιμολογίων προμήθειας φυσικού αερίου ανέρχεται στον έναν (1) χρόνο.

(β) τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, με τις οποίες επιβαρύνονται όλοι ανεξαιρέτως οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου, δηλαδή του Δικτύου Μεταφοράς και του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου. Οι εν λόγω χρεώσεις αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές και είναι, ενδεικτικά, οι ακόλουθες:

ι) Η Χρέωση Μεταφοράς: Η Χρέωση της Μεταφοράς η οποία είναι αναλογική (€/kWh) και καθορίζεται ανά μήνα με βάση τις ενεργές συμβάσεις δέσμευσης δυναμικότητας που έχει συνάψει η WATT+VOLT με τον Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ). Η χρέωση αυτή προκύπτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/ 20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β 4737/29.12.2017), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν. Ως εκ τούτου, ρητά διευκρινίζεται ότι το ακριβές ύψος της εκάστοτε ισχύουσας Χρέωσης Μεταφοράς δε δύναται να προκαθορίζεται, αλλά θα οριστικοποιείται για έκαστο ημερολογιακό μήνα τον αμέσως επόμενο ημερολογιακό μήνα, οπότε και θα συμπεριλαμβάνεται στον αντίστοιχο Λογαριασμό κατανάλωσης.

ii) Χρέωση Διανομής: Η Χρέωση της Διανομής διακρίνεται σε Χρέωση Δυναμικότητας (βάσει της Δεσμευμένης Δυναμικότητας του Σημείου Παράδοσης) και σε Χρέωση Ενέργειας (βάσει κατανάλωσης). Τα εν ισχύ τιμολόγια των Χρεώσεων της Διανομής (ΦΕΚ Β' 3537/03.11.2016 , ΦΕΚ 3490/Β'/31.10.2016), εμφανίζονται στον παραπάνω πίνακα και δύνανται να τροποποιηθούν κατόπιν έγκρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ).

iii) Οι χρεώσεις εκτέλεσης εργασιών στην παροχή: Οι Χρεώσεις αυτές επιβάλλονται κατόπιν εκτέλεσης εργασιών από τον Διαχειριστή στην παροχή του Πελάτη.

iv) Λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

(γ) Την αποζημίωση υπέρ της WATT+VOLT, η οποία επιβάλλεται στον Πελάτη, στην περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου εκ μέρους του.

ΕΤΟΣ 2019 (Οικιακό)		
Δίκτυο Διανομής	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	0,5497192911	0,0119108599
Αττική	1,1290420	0,0144818
Θεσσαλία	0,5248681	0,0130140
Θεσσαλονίκη	0,4527584	0,0119430
Κεντρική Μακεδονία	0,7959100836	0,0116364555
Στερεά Ελλάδα	1,2367473741	0,0135230112

ΕΤΟΣ 2019 (Επαγγελματικό)			
Δίκτυο Διανομής	Κατηγορία Πελάτη	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	Εμπορικό	0,6007861749	0,0073851196
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	Βιομηχανικό	4,8947259326	0,0004935821
Αττική	Εμπορικό	1,1290420	0,0144818
Αττική	Βιομηχανικό/CNG	4,5489261	0,0006927
Αττική	Κλιματισμός - Συμπαγωγή	1,1284007	0,0038057
Θεσσαλία	Εμπορικό	0,5248681	0,013014
Θεσσαλία	Βιομηχανικό	2,0997597	0,0003517
Θεσσαλονίκη	Εμπορικό	0,4527584	0,011943
Θεσσαλονίκη	Βιομηχανικό	1,8112613	0,0002888
Κεντρική Μακεδονία	Εμπορικό	0,8337801293	0,007571853
Κεντρική Μακεδονία	Βιομηχανικό	4,5888944915	0,0004237097
Κόρινθος	Βιομηχανικό	5,8238590506	0,0011828478
Στερεά Ελλάδα	Εμπορικό	1,2481411577	0,0114099549
Στερεά Ελλάδα	Βιομηχανικό	7,3227897665	0,0005662006
Στερεά Ελλάδα	Διασύνδεση Αττικής-Βοιωτίας	7,2312523009	0,0005703706

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

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

(στ) Τα ποσά που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης για οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες που τυχόν συμ-

φωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (Πρόσθετες Χρεώσεις).

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

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

(θ) Την πίστωση του χρηματικού ποσού των δεκαπέντε (€15,00) ευρώ υπέρ του Πελάτη, σε περίπτωση που συντρέξει η περίπτωση που περιγράφεται στον υπ' αριθμόν 3.2 όρο των Γενικών Όρων της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

1. WEB BANKING: Μέσω της τραπεζικής πλατφόρμας web banking των τραπεζών Πειραιώς / Eurobank / Alpha Bank / Εθνικής Τράπεζας.
2. ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ WATT+VOLT: Στα καταστήματά μας με μετρητά και οποιαδήποτε πιστωτική/χρεωστική κάρτα VISA, MASTERCARD χωρίς κόστος συναλλαγής.
3. WATT+VOLT E-PAY: Μέσω της ιστοσελίδας μας www.watt-volt.gr με την υπηρεσία WATT+VOLT e-pay, με χρέωση οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας VISA, MASTERCARD και χρεωστική VISA ELECTRON.
4. ΤΡΑΠΕΖΕΣ: Σε καταστήματα ελληνικών τραπεζών εκτός Alpha Bank.
5. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΜΕ ΚΑΡΤΑ: Επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 183 83 και εξοφλήστε με χρέωση της πιστωτικής ή χρεωστικής σας κάρτας VISA ή MASTERCARD.
6. ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΛΤΑ: Σε οποιοδήποτε κατάστημα των ΕΛΤΑ με τη μέθοδο της Ταχυπληρωμής.
7. WINBANK EASYPAY: Μέσω του συστήματος easypay της Τράπεζας Πειραιώς.
8. ΠΑΓΙΑ ΕΝΤΟΛΗ: Μέσω πάγιας εντολής με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού ή οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας VISA ή MASTERCARD.
9. ΜΕΣΩ QR CODE: Κατεβάστε μία δωρεάν εφαρμογή QR CODE συμβατή με «έξυπνο» τηλέφωνο, και σκανάρετε τον κωδικό QR.

ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η WATT+VOLT δύναται να διακόπτει προσωρινά την προμήθεια φυσικού αερίου προς τον Πελάτη: (α) μετά από αίτηση του Πελάτη, (β) Όταν διαπιστώσει ότι, κατά παράβαση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Πελάτης χρησιμοποιεί το φυσικό αέριο για χρήση διαφορετική από αυτή που έχει συμφωνηθεί, (γ) κατά την επέλευση των αποτελεσμάτων της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον υπ' αριθμόν 12 όρο αυτής, (δ) λόγω ανωτέρας βίας, κατά τα οριζόμενα στον υπ' αριθμόν 14 όρο των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Ως «Διακοπή Προμήθειας Φυσικού Αερίου» εν προκειμένω, δε νοείται η διακοπή της παροχής φυσικού αερίου για λόγους που σχετίζονται με το Διαχειριστή.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Καταγγελία από τον Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, με την επιφύλαξη των οριζομένων στον υπ' αριθμόν 13 όρο αυτής. Η κατά τα ανωτέρω καταγγελία της Σύμβασης, ουδεμία συνέπεια (οικονομική ή άλλης φύσεως) επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την επιβάρυνση που προβλέπεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, την οποία θα επωμιστεί ο Πελάτης στην περίπτωση που καταγγείλει πρόωρα τη Σύμβαση αυτή. Ωστόσο, η WATT+VOLT δε δικαιούται αποζημίωση, αν η Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου καταγγελθεί από τον Πελάτη, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ειδοποίησή της για τροποποίηση όρου της Σύμβασης, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης αυτής.

Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου που προβλέπεται στην προηγούμενη παράγραφο γίνεται εγγράφως. Προς το σκοπό αυτό, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το έντυπο καταγγελίας που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα www.watt-volt.gr και να το αποστέλλει στη WATT+VOLT, με κάθε πρόσφορο μέσο. 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 στη WATT+VOLT. Η WATT+VOLT ενημερώνει αμελλητί το Διαχειριστή προς το σκοπό της έναρξης της διαδικασίας λήψης εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή. Ωστόσο, ρητά διευκρινίζεται ότι εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην έγκυρη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, κατά τα ανωτέρω, η Σύμβαση παραμένει σε ισχύ κι εκείνος θα είναι υπεύθυνος για την κατανάλωση φυσικού αερίου στην Εγκατάστασή του.

Καθυστέρηση εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών εκ μέρους του Πελάτη. Η WATT+VOLT δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου και να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες έναντι του αρμόδιου Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή, σε περίπτωση που έχει καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο ως προς την εξόφληση των ληξιπρόθεσμων οφειλών του. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή. Ωστόσο, η WATT+VOLT δεν δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και προς τούτο εκείνος έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

Παράβαση Σύμβασης εκ μέρους του Πελάτη. Αν ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, η WATT+VOLT θα ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παράβασης και θα τον ενημερώνει για τις συνέπειες, σε περίπτωση μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η WATT+VOLT θα δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να αιτηθεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

Ένταξη οιουδήποτε συμβαλλόμενου μέρους σε οποιοδήποτε καθεστώς που προβλέπεται στον Πτωχευτικό Κώδικα. Σε περίπτωση που κάποιο συμβαλλόμενο μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, ή υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία επιφυλάσσει ο νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους, το μη υπαίτιο συμβαλλόμενο μέρος δικαιούται να καταγγείλει εγγράφως τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, με άμεσο και αζήμιο, για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη, αποτέλεσμα.

Λύση Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου λόγω Αποχώρησης Από την Εγκατάσταση. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στη WATT+VOLT την πρόθεσή του να αποχωρήσει από την Εγκατάστασή του, τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Κατόπιν, η WATT+VOLT θα προβαίνει σε αίτημα διακοπής τροφοδοσίας και παύσης εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, βάσει της κείμενης κανονιστικής νομοθεσίας. Ως ημερομηνία παύσης εκπροσώπησης, θεωρείται η ημερομηνία τελικής καταγραφής της ένδειξης του Μετρητή από το Διαχειριστή.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει ή δε γνωστοποιήσει εμπροθέσμως στη WATT+VOLT την αποχώρησή του από την Εγκατάσταση, η Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου θα εξακολουθεί να βρίσκεται σε ισχύ και να παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή.

Εφόσον η Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου καταγγελθεί για οποιονδήποτε από τους προαναφερόμενους λόγους, η WATT+VOLT θα υποβάλει, έναντι του αρμόδιου Διαχειριστή, αίτημα διακοπής της τροφοδοσίας του Σημείου Παράδοσης με απενεργοποίηση του Μετρητή. Μετά την τελική καταγραφή της ένδειξης του Μετρητή, η WATT+VOLT θα εκδώσει τον τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό κατανάλωσης και θα τον αποστείλει στη διεύθυνση του Πελάτη (ηλεκτρονική ή ταχυδρομική).

Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από τη WATT+VOLT, με ηλεκτρονική ή συστημένη επιστολή, ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο εκκινούν από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.

ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η αλλαγή προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο προμηθευτή, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στη WATT+VOLT με συστημένη επιστολή. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου 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 τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τη WATT+VOLT, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτή εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στις κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών ή (γ) ο νέος προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

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

Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, η WATT+VOLT θα προβεί στη σχετική ενημέρωση του Διαχειριστή κι εκείνος, αντίστοιχα, θα ενημερώσει τον Πελάτη ή το νέο προμηθευτή του, σε περίπτωση που ο τελευταίος ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει: (α) είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, είτε (β) να προβεί στη ρύθμιση αυτών, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που εφαρμόζει η Εταιρεία, είτε (γ) να ζητήσει από το νέο προμηθευτή την αναδοχή της εν λόγω οφειλής.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου να υπαναχωρήσει από αυτή, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης αυτής.

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Η WATT+VOLT δύναται να προβεί σε μονομερή τροποποίηση οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (συμπεριλαμβανομένου και του Τιμοκαταλόγου της), σε περίπτωση οιασδήποτε νομοθετικής μεταβολής, ή εκδόσεως αποφάσεως των αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών και φορέων, ή συνδρομής οποιουδήποτε άλλου σπουδαίου λόγου, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σε περίπτωση μεταβολής του κόστους του φυσικού αερίου. Σε αυτή την περίπτωση, η WATT+VOLT υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση του Πελάτη. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον τριάντα

(30) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού κατανάλωσης, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα της WATT+VOLT για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης, ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας, ισοδυναμεί με αποδοχή των τροποποιήσεων της Σύμβασης από τον Πελάτη. Τα ανωτέρω δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής της WATT+VOLT. Εφόσον συντρέξει μεταβολή των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, η WATT+VOLT θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των σχετικών μεταβολών.

Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση των στοιχείων της Αίτησης/Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, οφείλει να υποβάλει στη WATT+VOLT το σχετικό έντυπο που είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της (www.watt-volt.gr), με το οποίο θα αιτείται: (α) τη μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία έχει ενταχθεί, (β) την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια του Τιμοκαταλόγου, (γ) το χαρακτηρισμό του ως «Ευάλωτου». Η εν λόγω αίτηση του Πελάτη θα πρέπει να συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξή του σε συγκεκριμένη κατηγορία. Η απόρριψη της ως άνω αίτησης θα είναι έγγραφη, αιτιολογημένη και θα αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του. Σε κάθε περίπτωση, ο Διαχειριστής θα ενημερώνεται από τη WATT+VOLT εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η WATT+VOLT διαθέτει υπηρεσία λήψης παραπόνων των Πελατών. Τα παράπονα προς τη WATT+VOLT μπορούν να υποβάλλονται προφορικά ή εγγράφως: (α) στα γραφεία της έδρας της WATT+VOLT και στα γραφεία εξυπηρέτησης Πελατών, ως αυτά έχουν αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της, www.watt-volt.gr (β) μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail), σε ειδική φόρμα στην ως άνω ιστοσελίδα της WATT+VOLT, (γ) με Fax, στους αντίστοιχους αριθμούς που αναγράφονται στα έντυπα της WATT+VOLT και στην επίσημη ιστοσελίδα της, (δ) κατόπιν κλήσεως στον τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης Πελατών της WATT+VOLT (18383).

Η WATT+VOLT δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε προσπάθεια, προς το σκοπό της αιτιολογημένης απάντησης επί των παραπόνων και των λοιπών αιτημάτων των Πελατών, εντός εύλογου χρόνου από τη λήψη κάθε παραπόνου/αιτήματος.

ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου διέπεται από το ελληνικό δίκαιο. Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση των όρων της ως άνω Σύμβασης.

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

Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία: (α) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τεκμηριωμένες αντιρρήσεις προς τη WATT+VOLT, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού που αμφισβητείται. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας αμφισβήτησης εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά το οφειλόμενο ποσό του Λογαριασμού κατανάλωσης οριστικό, αναγνωρισμένο και μη επιδεχόμενο περαιτέρω αμφισβήτησης. (β) Η WATT+VOLT, εντός δέκα (10) εργάσιμων

ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών, συνοδευόμενο με ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και, σε κάθε περίπτωση, όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού κατανάλωσης που αμφισβητείται. (γ) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, η επίλυση της διαφοράς δύναται να πραγματοποιηθεί εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσο. Ρητά διευκρινίζεται ότι αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών των Μερών ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών και εφαρμοστέο δίκαιο το ελληνικό.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ (εφεξής τα «ΠΔ»)

Νομικό πλαίσιο και κατηγορίες ΠΔ. Η WATT+VOLT συλλέγει από τον Πελάτη και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα (ΠΔ) που περιέχονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου και στα δικαιολογητικά που ο Πελάτης της προσκομίζει για την έγκυρη κατάρτιση της Σύμβασης αυτής, κατά τον τρόπο και υπό τις προϋποθέσεις και τις νόμιμες βάσεις που περιγράφονται και εξειδικεύονται στον όρο 19 των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η συλλογή και επεξεργασία αυτών των ΠΔ λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τον υπ' αρ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων («ΓΚΠΔ») και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων. Στην έκταση κατά την οποία τα εν λόγω ΠΔ δεν συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, η WATT+VOLT προβαίνει σε ενημέρωση του υποκειμένου των δεδομένων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΓΚΠΔ και τη σχετική ελληνική νομοθεσία. Η Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της WATT+VOLT, <https://www.watt-volt.gr>, στο πεδίο <https://www.watt-volt.gr/privacy-notice>.