

## Άρθρο 1: Γενικά

**1.1** Οι κατωτέρω διατάξεις αποτελούν τους Γενικούς Όρους της σύμβασης που διέπει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από την εταιρία με την επωνυμία «NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και με τον διακριτικό τίτλο «NRG SUPPLY AND TRADING S.A.», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της συμβολής της Λεωφόρου Κηφισίας αρ. 168 με την οδό Σοφοκλέους, με ΑΦΜ 998102480, της Δ.Ο.Υ ΦΑΕ Αθηνών, με Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 008361601000 (εφεξής «**Προμηθευτής**») προς τον πελάτη (εφεξής «**Πελάτης**»), ανεξαρτήτως αν η ένταξη του σε ορισμένο εμπορικό πρόγραμμα κυμαινόμενης τιμής του Προμηθευτή (εφεξής «**Πρόγραμμα Κυμαινόμενης Τιμής**») έγινε κατόπιν προβολής αντιρρήσεως ως προς την υπαγωγή του στο Ειδικό Τιμολόγιο (πράσινο) της παραγράφου 1 του άρθρου 138<sup>Α</sup> του νόμου 4951/2022, όπως προστέθηκε με το άρθρο 17 του νόμου 5066/2023 (Α' 188), της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθ. ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/120637/2107 (Β' 6600), ή αν τυχόν επέλεξε την ένταξή του σε αυτό με τη διαδικασία των παραγράφων 1.2 και 1.3. κάτωθι.

**1.2** Στην περίπτωση πρώτης από τον Προμηθευτή εκπροσώπησης ορισμένου Πελάτη στο πλαίσιο αλλαγής προμηθευτή, σε οιοδήποτε διαθεσίμων εμπορικά, η μεταξύ του Πελάτη και του Προμηθευτή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (εφεξής «**Σύμβαση Προμήθειας**») αποτελείται από:

- α) την αίτηση του Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας στο επιλεγμένο Πρόγραμμα Κυμαινόμενης Τιμής (εφεξής «**Αίτηση**»), η οποία υπογράφεται από τον Πελάτη και τον Προμηθευτή,
- β) τους παρόντες Γενικούς Όρους (εφεξής «**Γενικοί Όροι Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής**»), οι οποίοι υπογράφονται από τον Πελάτη,
- γ) τον Γενικό Τιμοκατάλογο Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής (εφεξής «**Τιμοκατάλογος Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής**»), όπως αυτός ήθελε τυχόν ισχύει κατά το χρόνο υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας και
- δ) τον Κατάλογο Προωθητικών Ενεργειών και Εκπτώσεων επί Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής (εφεξής «**Κατάλογος Προωθητικών Ενεργειών επί Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής**»), εφόσον ισχύει τέτοιος και εφόσον ο Πελάτης έχει επιλέξει την ένταξή του σε κάποιο από τα διαθέσιμα προγράμματα, το οποίο συνδυάζεται με ορισμένη από τις διαθέσιμες κατά το εν λόγω χρονικό σημείο προωθητικές ενέργειες ή εκπτώσεις του σχετικού καταλόγου.

**1.3** Στην περίπτωση αλλαγής προγράμματος από ήδη εκπροσωπούμενους από τον Προμηθευτή Πελάτη, η μεταξύ του Πελάτη και του Προμηθευτή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (εφεξής «**Σύμβαση Προμήθειας**») αποτελείται από τα ίδια ως άνω υπό στοιχεία (α) έως (δ) της παραγράφου 1.2 του παρόντος άρθρου έγγραφα, τα οποία υπογράφονται κατά τα εκεί ειδικότερα αναφερόμενα.

**1.4** Αντιθέτως, σε περίπτωση ένταξης ορισμένου Πελάτη στο επιθυμητό Πρόγραμμα Κυμαινόμενης Τιμής κατόπιν προβολής αντιρρήσεως ως προς την υπαγωγή αυτού στο Ειδικό Τιμολόγιο (πράσινο) της παραγράφου 1 του άρθρου 138Α του νόμου 4951/2022, όπως προστέθηκε με το άρθρο 17 του νόμου 5066/2023 (Α' 188), της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθ. ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/120637/2107 (Β' 6600), η νέα Σύμβαση Προμήθειας μεταξύ του Πελάτη και του Προμηθευτή, συνάπτεται αυτομάτως, δια της προβολής της ως άνω αντιρρήσεως και επιλογής από τον Πελάτη του επιθυμητού Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμής. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, η προβολή της προαναφερόμενης αντιρρήσεως με ταυτόχρονη επιλογή του νέου επιθυμητού προγράμματος επέχει θέση υπογραφής της σχετικής Σύμβασης Προμήθειας. Η Σύμβαση Προμήθειας αποτελείται από τα ίδια ως άνω υπό στοιχεία (α) έως (δ) της παραγράφου 1.2 του παρόντος άρθρου έγγραφα, τα οποία αποστέλλονται στον Πελάτη, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από τη σύναψή της.

**1.5** Ο Προμηθευτής είναι κάτοχος Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, δυνάμει της υπ' αριθ. 541/2013 (15/11/2013) Απόφασης της ΡΑΑΕΥ (πρώην ΡΑΕ), όπως αυτή έχει τροποποιηθεί με τις υπ' αριθ. 735/2019 (11/7/2019) και 887/2021 (18/11/2021) αποφάσεις της ίδιας ως άνω Αρχής και ισχύει σήμερα. Περαιτέρω, ο Προμηθευτής είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο Συμμετεχόντων που τηρείται από το Ελληνικό Χρηματιστήριο

Ενέργειας (ΕΧΕ) και από τον Διαχειριστή των ηλεκτρικών συστημάτων των Μη Διασυνδεδεμένων Νήσων (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) ως Προμηθευτής με αριθμό 29XNRGTRADING—S.

**1.6** Για τους σκοπούς εφαρμογής και ερμηνείας της παρούσας, ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 138Α του νόμου 4951/2022, όπως προστέθηκε με το άρθρο 17 του νόμου 5066/2023 (Α' 188), της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθ. ΥΠΕΝ/ΔΗΕ/120637/2107 (Β' 6600), καθώς και οι διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (εφεξής: Κώδικας Προμήθειας, ΦΕΚ Β' 832/2013). Οι παρόντες όροι αφορούν σε Πελάτες που ανήκουν στην κατηγορία των Οικιακών Πελατών κατά την έννοια του άρθρου 3 παρ. 2 του Κώδικα Προμήθειας.

## Άρθρο 2: Αντικείμενο της Σύμβασης Προμήθειας

**2.1** Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τον χώρο/εγκαταστάσεις του Πελάτη, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση με ηλεκτρική ενέργεια, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, και ο Πελάτης να παραλαμβάνει την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία ο Προμηθευτής προμηθεύει τον χώρο/εγκαταστάσεις του, καταβάλλοντας εμπροθέσμως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στην παρούσα και στον νόμο.

**2.2** Κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, τα Μέρη συμφωνούν ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας για το χώρο/εγκαταστάσεις του Πελάτη που δηλώνονται στην Αίτηση.

## Άρθρο 3: Υποχρεώσεις των Μερών

**3.1** Ο Προμηθευτής δηλώνει και αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του Πελάτη:

**3.1.1** Να τηρεί και να εφαρμόζει τους όρους των συμβάσεων που έχει συνάψει με τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ ΑΕ) για τη χρήση του συστήματος και αντίστοιχα με τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) για τη χρήση του δικτύου, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.

**3.1.2** Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης με τη διαδικασία της παραγράφου 1.2 των παρόντων, να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την υπογραφή της παρούσας, σχετικά με την υποβολή Δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον ΔΕΔΔΗΕ, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις.

**3.1.3** Να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα του Πελάτη γρήγορα και σε προθεσμία όχι μεγαλύτερη των δέκα (10) εργασίμων ημερών και να παρέχει στον Πελάτη το σύνολο των πληροφοριών που προβλέπονται από τον νόμο και τους αντίστοιχους Κώδικες, σχετικά με την εκτέλεση της παρούσας, όπως ιδίως να θέτει στη διάθεση του Πελάτη το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας και τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών τα οποία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή, σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας και να τον ενημερώνει κάθε φορά που τροποποιούνται, με σχετική αναφορά στη διεύθυνση της ιστοσελίδας του όπου έχουν αναρτηθεί.

**3.1.4** Να τηρεί γενικά υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών και, σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της υποχρέωσης αυτής με ευθύνη του, συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης, να αποζημιώνει τον Πελάτη για τυχόν άμεση θετική περιουσιακή ζημία του λόγω της υπαίτιας συμπεριφοράς του Προμηθευτή.

**3.2** Ο Πελάτης δηλώνει και αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του Προμηθευτή:

**3.2.1** Να διατηρεί στον χώρο του εγκατεστημένους τους τεχνικά απαιτούμενους μετρητές, για τη μέτρηση της ενέργειας που απορροφά.

**3.2.2** Να εξοφλεί νομίμως και εμπροθέσμως τους λογαριασμούς κατανάλωσης που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με το άρθρο 8 των παρόντων Γενικών Όρων.

**3.2.3** Να καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία τον προμηθεύει ο Προμηθευτής αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για τη χρήση που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση Προμήθειας.

**3.2.4** Να ενημερώνει με έγγραφη αίτησή του τον Προμηθευτή, σε περίπτωση μετεγκατάστασής του, τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την ημερομηνία μετεγκατάστασής του, εκτός αν επιθυμεί τη λύση της παρούσας, οπότε θα ισχύει η προθεσμία των τριάντα (30) ημερών του άρθρου 11 των παρόντων Γενικών Όρων.

**3.2.5** Επίσης, αναγνωρίζει το δικαίωμα του Διαχειριστή των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (Διαχειριστή ΜΔΝ) – (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) να στρέφεται

απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου, λαμβανομένου υπόψη του αντίστοιχου ανταλλάγματος Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας (ΥΚΩ), μη δυνάμενος να προβάλλει ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον Προμηθευτή, αν δεν έχει ήδη εξοφλήσει τις οικονομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας, όπως ρητά ορίζεται στο άρθρο 23, παράγραφος 3 (ε) του Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων ΜΔΝ (Εφεξής Κώδικας ΜΔΝ: ΦΕΚ Β 304/2014, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει).

**3.2.6** Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης με τη διαδικασία της παραγράφου 1.2 των παρόντων, να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να εξουσιοδοτήσει τον Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ) Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου για τους Μετρητές του, να τον εκπροσωπεί ενώπιον του Διαχειριστή αυτού, εφόσον πρόκειται για αρχική ενεργοποίηση ή επαναλειτουργία σύνδεσης, για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση, καθώς και να τον εκπροσωπεί γενικά ενώπιον αυτού (Διαχειριστή) για όλα τα θέματα που ρυθμίζονται με τον Κώδικα Προμήθειας, το Εγχειρίδιο Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης, τον Κανονισμό Αγοράς Επόμενης Ημέρας και Ενδοημερησίας Αγοράς, τον Κανονισμό Αγοράς Εξισορρόπησης, τον Κώδικα ΜΔΝ, τις τροποποιήσεις τους και άλλη σχετική κείμενη νομοθεσία.

#### Άρθρο 4: Διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας / Δικαίωμα Υπαναχώρησης

**4.1** Με την επιφύλαξη διαφορετικής ειδικής συμφωνίας των Μερών, η παρούσα έχει αόριστη διάρκεια και τίθεται σε ισχύ: α) επί σύναψης Σύμβασης Προμήθειας με τη διαδικασία των άρθρων 1.2 και 1.3 των παρόντων, κατά την ημερομηνία υπογραφής της από τα Μέρη, όποιο υπογράψει τελευταίο, ενώ, β) επί σύναψης Σύμβασης Προμήθειας με τη διαδικασία του άρθρου 1.4, κατά την ημερομηνία προβολής της αντιρρήσεως και επιλογής του επιθυμητού Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμής, η οποία επέχει θέση υπογραφής. Ειδικά για την περίπτωση που η παρούσα Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται στο πλαίσιο αλλαγής Προμηθευτή, η έναρξη ισχύος της παρούσας συμπίπτει με την ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, την οποία σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας αναλαμβάνει ο Προμηθευτής να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή.

**4.2** Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης με τη διαδικασία της παραγράφου 1.2 των παρόντων, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης και την καταβολή της εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

**4.3** Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας είναι ένα (1) έτος από την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, με την έννοια ότι η Σύμβαση Προμήθειας δεν μπορεί να καταγγελθεί από τον Προμηθευτή μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα παρά μόνο σύμφωνα με το άρθρο 11.4 των παρόντων Γενικών Όρων (περί καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή, λόγω υπερημερίας του Πελάτη).

**4.4** Ο Πελάτης δύναται, υπό τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία που αναφέρονται αναλυτικά στο Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, που βρίσκεται αναρτημένο στον ιστότοπο [www.nrg.gr](http://www.nrg.gr) (Χρήσιμο Υλικό), να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών μετά την υπογραφή της.

#### Άρθρο 5: Μετρητές και Μετρήσεις Κατανάλωσης

**5.1** Ο Πελάτης φέρει πλήρη ευθύνη για τη φύλαξη των πάσης φύσεως εγκαταστάσεων, μετρητών και λυιτών συσκευών του αρμόδιου Διαχειριστή που βρίσκονται στο χώρο του και υπόκειται ότι δεν θα προβεί σε οποιαδήποτε επέμβαση ή παραβίαση αυτών, αναλαμβάνοντας διά της παρούσας την ευθύνη για κάθε βλάβη, φθορά, ή αλλοίωσή τους που οφείλεται, εν όλω ή εν μέρει, σε επέμβαση του Πελάτη ή των προστεθέντων αυτού.

**5.2** Ο Πελάτης οφείλει να επιτρέπει στους εξουσιοδοτημένους προστεθέντες του αρμόδιου Διαχειριστή και του Προμηθευτή την πρόσβαση στο χώρο του, προκειμένου να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών που εκπροσωπεί ο Διαχειριστής και να επιβεβαιώνουν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη του Πελάτη στη Βασική ή/και στην Ειδική Κατηγορία, η οποία αναφέρεται στην παρούσα, και προκειμένου ο Προμηθευτής να μπορεί εν γένει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του από

την παρούσα.

**5.3** Τα ποσά για τα οποία θα τιμολογεί ο Προμηθευτής τον Πελάτη για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που του προμήθευσε θα υπολογίζονται βάσει των ποσοτήτων ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται ωριαία, μηνιαία ή σε άλλη τακτική ή μη χρονική βάση στους Μετρητές που δήλωσε ο Πελάτης στην Αίτηση από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.).

**5.4** Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας επιτυχώς πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης για περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο λογαριασμός κατανάλωσης εκδίδεται, βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο αρμόδιος Διαχειριστής, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στο αντίστοιχο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων (ΦΕΚ Β 2773/2015). Στην περίπτωση αυτή, ο Λογαριασμός περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ).

**5.5** Ο Προμηθευτής δικαιούται να απαιτήσει από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο του Μετρητή, όταν θεωρεί ότι η λειτουργία του δεν είναι ακριβής. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι η λειτουργία του Μετρητή δεν είναι ακριβής, ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν.

**5.6** Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή είτε μέσω του Προμηθευτή ή απευθείας, ενημερώνοντας τον Προμηθευτή, και φέρει το κόστος του ελέγχου, εάν αποδειχθεί ότι η λειτουργία του είναι ακριβής. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος φέρει ο αρμόδιος Διαχειριστής. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Διαχειριστή του Δικτύου ή του Συστήματος καθώς και τον Προμηθευτή εάν αντιληφθεί ότι κάποιοι Μετρητές έχει υποστεί βλάβη ή ζημία.

#### Άρθρο 6: Χρεώσεις - Συμφωνηθείσα εμπορική πολιτική τιμολόγησης

**6.1** Για την τιμολόγηση του Πελάτη συμφωνείται ότι θα εφαρμόζεται, αναλόγως του προγράμματος που έχει επιλέξει ο Πελάτης, ο «Τιμοκατάλογος Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής», με την εξαίρεση της περιπτώσεως του άρθρου 18 των παρόντων κάτωθι. Περαιτέρω, είναι δυνατόν να εφαρμόζεται και ο Κατάλογος Προωθητικών Ενεργειών επί Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής εφόσον ισχύει τέτοιος κι εφόσον ο Πελάτης έχει επιλέξει την ένταξή του σε κάποιο από τα διαθέσιμα προγράμματα, το οποίο συνδυάζεται με κάποια από τις διαθέσιμες κατά το εν λόγω χρονικό σημείο προωθητικές ενέργειες ή εκπτώσεις του Προμηθευτή. Ο «Τιμοκατάλογος Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής», καθώς και ο «Κατάλογος Προωθητικών Ενεργειών επί Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής» ισχύουν τουλάχιστον για έξι (6) μήνες από τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας, μετά δε την ελάχιστη αυτή διάρκεια, δύναται να τροποποιηθούν σύμφωνα με τους παρόντες Γενικούς Όρους και την κείμενη νομοθεσία.

**6.2** Οι χρεώσεις που επιβάλλονται από τον Προμηθευτή για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον χώρο του Πελάτη περιλαμβάνουν τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις και τις λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικά στον «Τιμοκατάλογο Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής», καθώς και στον «Κατάλογο Προωθητικών Ενεργειών επί Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής». Οι χρεώσεις που καθορίζονται από τον Προμηθευτή είναι μόνο οι Χρεώσεις Προμήθειας, ήτοι αυτές που αποτελούν αντάλλαγμα για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Ο τρόπος υπολογισμού των ρυθμιζόμενων χρεώσεων και των λοιπών χρεώσεων γίνεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία κατά τρόπο ενιαίο για όλους τους Προμηθευτές.

**6.3** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα, σε περίπτωση μεταβολής του κόστους παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, να αναπροσαρμόσει τις Χρεώσεις Προμήθειας στους εκάστοτε ισχύοντες τιμοκαταλόγους του για τα προγράμματα υπηρεσιών που διαθέτει. Για την τροποποίηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής ενημερώνει τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων, με ατομική ενημέρωση σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

**6.4** Συνδρομή ανάκλησης Εγγυήσεων Προέλευσης («nrg Green»): Εκαστος Πελάτης δικαιούται να ζητήσει την ανάκληση (δέσμευση) Εγγυήσεων Προέλευσης (εφεξής «ΕΠ») στο όνομά του, καταβάλλοντας προς τον



Προμηθευτή τη συνδρομή του «Τιμοκαταλόγου Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής» του Προμηθευτή (εφεξής «Συνδρομή nrg Green»). Η ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ διέπεται από τους όρους και συμφωνίες του όρου 17 των παρόντων.

#### Άρθρο 7: Καταβολή Εγγύησης

**7.1** Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στον Προμηθευτή, ως εγγύηση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των Λογαριασμών, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στην Αίτηση το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης. Κατ' εξαίρεση, αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά τη διάρκεια των δώδεκα τελευταίων μηνών, το ποσό της εγγύησης δύναται να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης. Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης με τη διαδικασία της παραγράφου 1.2 των παρόντων, η εγγύηση καταβάλλεται υποχρεωτικά εντός του οριζόμενου στην Αίτηση χρονικού διαστήματος. Σε περίπτωση μη καταβολής της εγγύησης ο Προμηθευτής δικαιούται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να εφαρμόσει τις αντίστοιχες διατάξεις της παρούσας.

**7.2** Το ποσό της εγγύησης θα επιστραφεί ατόκως στον Πελάτη κατά τη λήξη της παρούσας. Σε περίπτωση που κατά το χρόνο διακοπής προμήθειας υφίσταται ανεξόφλητο υπόλοιπο ή άλλες οικονομικές υποχρεώσεις του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης αποζημίωσης, είναι επιτρεπτός ο συμψηφισμός. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως εντός ενός μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού σε τραπεζικό λογαριασμό τον οποίο υποδεικνύει ο Πελάτης.

**7.3** Σε περίπτωση που ο Πελάτης δώσει πάγια εντολή στην Τράπεζά του για να εξοφλήσει τους λογαριασμούς που του αποστέλλονται από τον Προμηθευτή, στον τραπεζικό λογαριασμό του τελευταίου σύμφωνα με το άρθρο 8.6 των παρόντων Γενικών Όρων, ή σε ενδεχόμενο που ενεργοποιήσει την πάγια πληρωμή των λογαριασμών του μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας, ο Πελάτης απαλλάσσεται από την υποχρέωση να καταβάλει το ποσό της εγγύησης. Αν μέχρι τη λήξη του πρώτου εκδοθέντος Λογαριασμού Κατανάλωσης, δεν έχει ενεργοποιηθεί η πάγια αυτή εντολή, τότε ο Προμηθευτής δύναται να χρεώσει το ποσό της εγγύησης στο δεύτερο κατά σειρά έκδοσης Λογαριασμό Κατανάλωσης (Εκκαθαριστικός Λογαριασμός). Αν κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας δυο (2) διαδοχικοί Λογαριασμοί δεν εξοφληθούν εμπρόθεσμα και ολοσχερώς μέσω πάγιας εντολής, είτε εάν ανακληθεί από τον Πελάτη η πάγια εντολή προς τον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή, ο Προμηθευτής και στις δυο αυτές περιπτώσεις δύναται να χρεώσει αφενός το ποσό της εγγύησης και αφετέρου τυχόν ήδη αποδοθείσες εκπτώσεις στον επόμενο κατά σειρά έκδοσης Λογαριασμό.

**7.4** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης σε περίπτωση που διαπιστωθεί σημαντική απόκλιση μεταξύ του ποσού αυτού και της αξίας της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Πελάτη που χρησιμοποιήθηκε ως βάση για τον καθορισμό του εν λόγω ποσού, καθώς επίσης και σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Για την αναπροσαρμογή της εγγύησης, ο Πελάτης θα ενημερώνεται με σχετική απόφαση στον τρέχοντα Λογαριασμό, ενώ η χρέωση ή πίστωσή του ποσού της διαφοράς θα γίνεται στον επόμενο Λογαριασμό (Εκκαθαριστικός Λογαριασμός).

#### Άρθρο 8: Τιμολόγηση - Όροι Πληρωμής

**8.1** Ο Προμηθευτής υποχρεούται στην έκδοση και αποστολή λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας («Λογαριασμοί») στον Πελάτη. Οι Λογαριασμοί διακρίνονται σε: α) Λογαριασμούς βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) (εφεξής «ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΙ») και β) Λογαριασμούς βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης που βασίζεται σε ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης του Πελάτη σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) (εφεξής «ΕΝΑΝΤΙ»). Εξαιρετικά συμφωνείται ότι οι Λογαριασμοί της τελευταίας αυτής κατηγορίας (ΕΝΑΝΤΙ) μπορούν να εκδίδονται, όχι βάσει ιστορικών στοιχείων κατανάλωσης, αλλά βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη, εφόσον ο Πελάτης ενημερώνει τον Προμηθευτή για τις ενδείξεις του μετρητή του στους χρόνους και με τη διαδικασία που έχει θεσπίσει σχετικά ο τελευταίος (Προμηθευτής).

**8.2** Ο Προμηθευτής εκδίδει τους Λογαριασμούς περιοδικά, σε μηνιαία ή διμηνιαία βάση. Οι Λογαριασμοί θα εκκαθαρίζονται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.

**8.3** Ο Λογαριασμός θα αποστέλλεται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη μέσω ταχυδρομείου στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη, ή εφόσον επιθυμεί ο Πελάτης με εναλλακτικούς τρόπους.

**8.4** Ο Πελάτης υποχρεούται σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση των Λογαριασμών έως και την αναγραφόμενη σε αυτούς ημερομηνία εμπρόθεσμης πληρωμής («δήλη ημέρα»), η οποία είναι είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την έκδοσή τους. Ο Προμηθευτής δικαιούται να επιβάλλει στον Πελάτη 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.

**8.5** Ο Λογαριασμός εξοφλείται με πληρωμή στον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή που αναγράφεται επί του σώματος του Λογαριασμού, είτε με πάγια εντολή του Πελάτη προς την Τράπεζά του για εξόφληση των λογαριασμών που του αποστέλλει ο Προμηθευτής στον τραπεζικό λογαριασμό του τελευταίου ή με πάγια εντολή πληρωμής των λογαριασμών του μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν ή/και στον «Τιμοκατάλογο Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής», εκ των οποίων ένας τουλάχιστον είναι δυνατόν να εξοφληθεί ατελώς ακόμα και μετά τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης. Σε περίπτωση αλλαγής των τρόπων πληρωμής ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη με τον επόμενο Λογαριασμό.

**8.6** Σε περίπτωση αμφιβολίας, το ύψος της οφειλής του Πελάτη έναντι του Προμηθευτή αποδεικνύεται πλήρως από τα στοιχεία των τηρούμενων στα πληροφοριακά συστήματα των αρμοδίων Διαχειριστών μετρήσεων κατανάλωσης του Πελάτη.

**8.7** Ο Λογαριασμός θεωρείται απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία του Προμηθευτή και έχει πλήρη αποδεικτική δύναμη.

**8.8** Έκαστος Λογαριασμός περιλαμβάνει διακριτό πεδίο με κωδικό QR για την αυτόματη σύγκριση του επιλεγμένου Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμής με τυχόν λοιπά προσφερόμενα για την ίδια κατηγορία καταναλωτή, τιμολόγια, καθώς και διακριτό πεδίο, με κεφαλαία γράμματα, για την παραπομπή στον ιστότοπο δημοσίευσης του Εργαλείου Σύγκρισης Τιμών της Ρ.Α.Α.Ε.Υ. ([www.energycost.gr](http://www.energycost.gr)).

#### Άρθρο 9: Ανωτέρα βία

**9.1** Γεγονός Ανωτέρας Βίας θεωρείται οιοδήποτε γεγονός που επηρεάζει την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθεί ή να προληφθεί παρά την επιμέλεια του συμβαλλόμενου Μέρους που το επικαλείται και το οποίο γεγονός εκφεύγει του ελέγχου του Μέρους το οποίο επηρεάζει δυσμενώς αποστερνώντας από το Μέρος αυτό τη δυνατότητα να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις. Ως γεγονότα Ανωτέρας Βίας νοούνται ενδεικτικά οι σοβαρές φυσικές καταστροφές, πόλεμοι, εξεγέρσεις, σεισμοί, καταιγίδες, τυφώνες, κεραυνοί, πλημμύρες, εκρήξεις, απεργίες, απαγορεύσεις και παρεμβάσεις δημοσίων αρχών, τρομοκρατικές ενέργειες, οι πράξεις ή παραλείψεις του Διαχειριστή του Συστήματος ή του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, η διακοπή της σύνδεσης ηλεκτρικής ενέργειας και των διασυνδεδεμένων με το σύστημα ηλεκτρικών συστημάτων, η θέση εκτός λειτουργίας μέρους των υποδομών παραγωγής και μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

**9.2** Σε περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας ή μη προσήκουσας εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων λόγω της επέλευσης Γεγονότος Ανωτέρας Βίας, τα Μέρη ρητώς συμφωνούν ότι δεν φέρουν ευθύνη ούτε θα θεωρηθεί αθέτηση των υποχρεώσεων τους που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας υπό την προϋπόθεση ότι το Μέρος το οποίο επηρεάζεται από το Γεγονός Ανωτέρας Βίας και επιθυμεί να επικαλεστεί τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, θα ειδοποιήσει άμεσα και εγγράφως, και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, το αντισυμβαλλόμενο Μέρος, για την επέλευση του Γεγονότος Ανωτέρας Βίας.

**9.3** Εκτός από τις περιπτώσεις που ο Νόμος ορίζει διαφορετικά, ο Προμηθευτής δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων ή ζημιών στις Εγκαταστάσεις ή στον εξοπλισμό του Πελάτη για λόγους που αποδίδονται στη σύνδεση του με το Δίκτυο Διανομής, όπως ενδεικτικά διακοπές παροχής, πτώσεις επιπέδου τάσης, διακυμάνσεις τάσης.

#### Άρθρο 10: Διαδικασία υποβολής παραπόνων, διαχείρισης διαφωνιών και

## εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

**10.1** Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή στην τοποθεσία Χρήσιμο Υλικό > Χρήσιμα Έντυπα Ηλεκτρικού Ρεύματος.

**10.2** Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

**10.3** Σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία: α. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήψη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. β. Ο Προμηθευτής, 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 και 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. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ακολουθήσει την ως άνω περιγραφόμενη διαδικασία και ο Λογαριασμός παραμείνει ανεξόφλητος, ο Προμηθευτής έχει δικαίωμα να λάβει οποιοδήποτε πρόσφορο μέτρο για την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών προσαυξημένων κατά το νόμιμο τόκο υπερημερίας, συμπεριλαμβανομένης της καταγγελίας του άρθρου 11 των παρόντων Γενικών Όρων.

## Άρθρο 11: Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας και αποχώρηση από το χώρο εγκατάστασης

**11.1** Η παρούσα Σύμβαση Προμήθειας καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Προμηθευτή. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στον Προμηθευτή. Προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας απαιτείται για την αλλαγή Προμηθευτή, οπότε στην περίπτωση αυτή τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου την οποία θα υποβάλει ο νέος προμηθευτής στον αρμόδιο Διαχειριστή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται και γνωστοποιείται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή.

**11.2** Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του Πελάτη.

**11.3** Η παρούσα καταγγέλλεται από τον Προμηθευτή με έγγραφη επιστολή του στον Πελάτη, για παράβαση των όρων της παρούσας, οι οποίοι όλοι συμφωνούνται ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών. Σε τέτοια περίπτωση, 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 συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας στη περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.

**11.4** Επίσης, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας, με άμεσα αποτελέσματα, εάν έχει καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα κατωτέρω οριζόμενα: Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες: α. 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 εξόφλησης του νέου λογαριασμού. β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων

οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη. γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

**11.5** Σε περίπτωση που κάποιο συμβαλλόμενο μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία προβλέπει ο νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους, το μη υπαίτιο μέρος δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα, με άμεσα αποτελέσματα.

**11.6** Με την επιφύλαξη του άρθρου 4.3 των παρόντων Γενικών Όρων, ο Προμηθευτής δικαιούται σε κάθε άλλη περίπτωση, εκτός από τις περιπτώσεις που αναφέρονται στο παρόν άρθρο, να προβεί εγγράφως στην καταγγελία της παρούσας, με τήρηση προηγούμενης ειδοποίησης εξήντα (60) ημερών.

**11.7** Σε περίπτωση οιοδήποτε λόγω λύσεως της παρούσας, πάσης φύσεως οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται αυτοδικαίως ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και ο Προμηθευτής δικαιούται να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη.

**11.8** Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποχωρήσει από το χώρο του χωρίς να γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή χωρίς να την γνωστοποιήσει εμπρόθεσμα, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή κατά τα οριζόμενα στον αντίστοιχο Κώδικα.

## Άρθρο 12 - Προνόμια Ευάλωτων Πελατών

**12.1** Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, η Σύμβαση Προμήθειας διέπεται από τους ακόλουθους όρους κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση Προμήθειας και συγκεκριμένα:

**12.1.1** Κατά απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση Προμήθειας, η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης ορίζεται σε σαράντα (40) ημέρες.

**12.1.2** Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στο άρθρο 11.3 (α) των παρόντων Γενικών Όρων, στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι συμφωνούνται άπαντες ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) 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 Προμήθειας και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

**12.1.3** Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στα άρθρα 11.3 και 11.4 των παρόντων Γενικών Όρων, ο Προμηθευτής δεν μπορεί να υποβάλει στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας για το χρονικό διάστημα από 1η Νοεμβρίου έως 31η Μαρτίου, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών από 1η Ιουλίου έως 31η Αυγούστου. Εφόσον, κατά τη διάρκεια των υπόλοιπων μηνών του έτους, ο Προμηθευτής, προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ή ο παλαιός Προμηθευτής υποβάλλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης της παροχής λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή μη τήρησης, από πλευράς του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί κατ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

**12.1.4** Κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στο άρθρο 11.4 των παρόντων Γενικών Όρων, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας σε περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει αναπηρία σε ποσοστό άνω του 67%, και σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπέρημος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης και υπό την προϋπόθεση ότι έχει αποστείλει προηγούμενως στον Πελάτη επιστολή με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: (α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών

του, (β) για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, τάσσοντας προθεσμία τουλάχιστον είκοσι (20) ημερών, η οποία και παρήλθε άπρακτη.

**12.2** Ο Προμηθευτής προσφέρει σε όσους Πελάτες έχουν ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία, τη δυνατότητα να εξοφλήσουν τμηματικά και άτοκα το λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας τους, καθώς και τυχόν ληξιπρόθεσμα υπόλοιπα τους από παλαιότερους λογαριασμούς προς τον Προμηθευτή. Ο αριθμός των δόσεων θα ανέρχονται στον ποσό των 40,00 ευρώ, ενώ η έκταση (6η) στο ποσό των 30,00€]. Η ως άνω δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης, δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

**12.3** Αναλυτικότερες πληροφορίες για την κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών και τα προνόμια αυτών μπορείτε να βρείτε αναρτημένες στον ιστότοπο του Προμηθευτή στην τοποθεσία Χρήσιμο Υλικό > Χρήσιμα Έντυπα Ηλεκτρικού Ρεύματος (<https://www.nrg.gr/sites/default/files/2021-10/eualotoipelates.pdf>).

#### Άρθρο 13: Εφαρμοστέο Δίκαιο - Επίλυση Διαφορών

**13.1** Τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση κάθε διαφοράς. Για κάθε διαφωνία μεταξύ του Πελάτη και του Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>), ή στη Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΠΑΕΥ, πρώην ΠΑΕ, [www.myrtae.gr](http://www.myrtae.gr)), ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών.

**13.2** Όλες οι διαφορές που προκύπτουν λόγω ή σε συνάρτηση με την παρούσα και οι οποίες δεν μπορούν να διευθετηθούν φιλικά ανάμεσα στα Μέρη, σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται από ειδικότερους όρους της παρούσας ή/και του Κώδικα Προμήθειας, θα επιλύονται τελικώς σύμφωνα με τους Ελληνικούς Νόμους και αποκλειστικώς αρμόδια Δικαστήρια θα είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

#### Άρθρο 14: Τροποποιήσεις

**14.1** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα όπως προβεί σε τροποποίηση των όρων της παρούσας για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά: μεταβολή των συνθηκών που ίσχυαν κατά το χρόνο σύμβασης, αύξηση του κόστους διαχείρισης των πελατών, μεταβολή της κείμενης νομοθεσίας, έκδοση αποφάσεων των αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών που επηρεάζουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τη λειτουργία της παρούσας Σύμβασης Προμήθειας, αλλαγή των όρων στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, σημαντική μεταβολή του κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

**14.2** Η προβλεπόμενη από τον Κώδικα Προμήθειας ατομική ενημέρωση του Πελάτη για την εν λόγω τροποποίηση και τον σπουδαίο λόγο θα πραγματοποιείται με επιστολή και/ή με εναλλακτικούς τρόπους (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικά, 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 ή κατ' εφαρμογή του άρθρου 6.3 των παρόντων Γενικών Όρων με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

**14.3** Με την επιφύλαξη του άρθρου 6.3 των παρόντων Γενικών Όρων, η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και υπενθυμίζεται στον Πελάτη ότι μέσα στο διάστημα αυτό ο τελευταίος μπορεί να δηλώσει αν αποδέχεται τους νέους όρους ή δεν τους αποδέχεται και επιθυμεί να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας σύμφωνα με το άρθρο 11.1 των παρόντων Γενικών Όρων και μάλιστα αζημίως σύμφωνα με την παράγραφο 3 του ίδιου άρθρου.

#### Άρθρο 15: Κοινοποιήσεις

Εκτός από όπου προβλέπεται διαφορετικά σε ειδικότερους όρους της παρούσας, οι έγγραφες ειδοποιήσεις και δηλώσεις μεταξύ των Μερών,

συμπεριλαμβανομένης και της καταγγελίας της παρούσας, διαβιβάζονται μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής και αποδείξεως παραλαβής ή τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διά κοινοποιήσεως μέσω δικαστικού επιμελητού, στις κατωτέρω αναφερόμενες διευθύνσεις των Μερών ή σε οποιαδήποτε άλλη διεύθυνση τα Μέρη γνωστοποιήσουν αργότερα με έναν από τους ανωτέρω τρόπους, συμπεριλαμβανομένου του Λογαριασμού Κατανάλωσης: Για τον Πελάτη: Η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στην Αίτησή του. Για την Προμηθευτή: NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε., Λ. Κηφισίας 168 & Σοφοκλέους, 151 26, Μαρούσι - Τηλέφωνο: 18101 - Φαξ: 210 960 6021 - Ηλ. Ταχυδρομείο: [cs@nrg.gr](mailto:cs@nrg.gr). Η εκάστοτε διεύθυνση που δηλώθηκε τελευταία θεωρείται νόμιμη έδρα ή κατοικία του συμβαλλομένου τον οποίο αφορά, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά νόμο αποτελέσματα.

#### Άρθρο 16: Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

**16.1** Ο Προμηθευτής σέβεται το δικαίωμα του Πελάτη στο απόρρητο των προσωπικών του δεδομένων και δηλώνει ότι τα αιτούμενα στοιχεία είναι τα απολύτως αναγκαία για τη σύναψη και την εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και για την εκπλήρωση των υπόλοιπων σκοπών επεξεργασίας του Προμηθευτή, όπως αυτοί ορίζονται κατωτέρω, η επεξεργασία δε των δεδομένων αυτών πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων (Κανονισμός 2016/679 Ε.Ε. ΓΚΠΔ, ελληνική νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων, όπως εκάστοτε ισχύει, και οποιεσδήποτε άλλες εφαρμοστέες διατάξεις νόμων, κανονιστικών αποφάσεων, οδηγιών ή/και κωδίκων δεοντολογίας που αφορούν στην επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα) και την Πολιτική Απορρήτου του Προμηθευτή, όπως αυτή είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή ([www.nrg.gr](http://www.nrg.gr)). Για τους σκοπούς του άρθρου αυτού, οι όροι «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»/ «προσωπικά δεδομένα», «επεξεργασία», «περιορισμός της επεξεργασίας», «υπεύθυνος επεξεργασίας» και «υποκείμενο των δεδομένων» έχουν το ίδιο περιεχόμενο που τους αποδίδεται από τον ΓΚΠΔ.

**16.2** Η παρούσα Ειδοποίηση Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ισχύει για όλα τα προσωπικά δεδομένα που παρέχονται από τον Πελάτη κατά την υποβολή της αίτησης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας καθώς και για τυχόν επιπρόσθετα δεδομένα που παρέχονται σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο από τον Πελάτη ή από άλλες πηγές (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, στοιχεία κατανάλωσης κλπ) (εφεξής: «τα Δεδομένα»).

**16.3** Υπεύθυνος Επεξεργασίας των δεδομένων είναι η «NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφόρος Κηφισίας αρ. 168 και Σοφοκλέους, με ΑΦΜ 998102480, τηλ. 18101.

**16.4** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η παροχή των δεδομένων του αποτελεί νομική ή συμβατική υποχρέωση ή απαίτηση για την αξιολόγηση της αίτησής του από τον Προμηθευτή, για την επικοινωνία του Προμηθευτή με τον Πελάτη σχετικά με αυτή και για τη σύναψη της σύμβασης με τον Προμηθευτή, καθώς και πως η μη παροχή των δεδομένων αυτών θα καθιστούσε αδύνατη αφενός την προετοιμασία για τη σύναψη αλλά και τη δέουσα εκτέλεση της σύμβασης με τον Προμηθευτή και αφετέρου τη συμμόρφωση του Προμηθευτή με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του και τη διαφύλαξη των εννόμων συμφερόντων του.

**16.5** Ο Προμηθευτής, εφόσον ο Πελάτης δώσει τη συγκατάθεσή του προς τούτο, μπορεί να επεξεργάζεται δεδομένα για επιπρόσθετους σκοπούς που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας, αν και δεν είναι αυστηρά απαραίτητα για την εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας, όπως την πληροφόρηση, προώθηση, εμπορική επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και έρευνες για την εκτίμηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών με διάφορα μέσα ακόμη και αυτοματοποιημένα (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS, MMS, φαξ, τηλεφώνου). Ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του αυτή ανά πάσα στιγμή, χωρίς, ωστόσο, η επεξεργασία που πραγματοποιήθηκε πριν την ανάκληση αυτή να καθίσταται παράνομη.

**16.6** Ο Προμηθευτής δύναται να επεξεργάζεται δεδομένα του Πελάτη, ακόμη και χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση του Πελάτη, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η επεξεργασία είναι απαραίτητη ή αναγκαία α) για την προετοιμασία ή/και εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ αυτού και του Πελάτη, β) για την εκπλήρωση των εκ του νόμου προβλεπόμενων υποχρεώσεων του Προμηθευτή, γ) για την άσκηση των δικαιωμάτων του σε δικαστικές



διαδικασίες, δ) για την επιδίωξη των εννόμων συμφερόντων του, μεταξύ των οποίων και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και σε όλες τις περιπτώσεις που προβλέπονται, κατά περίπτωση, στα άρθρα 6 αλλά και 9 του ΓΚΠΔ.

**16.7** Ο Προμηθευτής επεξεργάζεται τα Δεδομένα ηλεκτρονικά και χειροκίνητα και διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες και πολιτικές επεξεργασίας που ακολουθεί συνάδουν με τους σκοπούς που αναφέρονται παραπάνω και με την ισχύουσα νομοθεσία (συμπεριλαμβανομένων των ζητημάτων που αφορούν την ασφάλεια και το απόρρητο), καθώς και με τις αρχές της δίκαιης και νόμιμης επεξεργασίας. Τα Δεδομένα του Πελάτη θα αποθηκεύονται μόνο για το χρονικό διάστημα που είναι απαραίτητο προκειμένου να εκπληρώσουν τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν. Σε κάθε περίπτωση, το κριτήριο που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της περιόδου αποθήκευσης βασίζεται και λαμβάνει δεόντως υπόψη την ανάγκη συμμόρφωσης με κάθε σχετική νομική απαίτηση, την αρχή του περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης, την αρχή της ελαχιστοποίησης των δεδομένων και την ανάγκη εύλογης διαχείρισης των στοιχείων της Εταιρείας. Ο Προμηθευτής ενδέχεται να διατηρεί το σύνολο ή μέρος των δεδομένων ακόμα και μετά τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας για το χρονικό διάστημα που είναι απαραίτητο ώστε να εκπληρώσει τις συμβατικές και νομικές υποχρεώσεις του, καθώς και για να επιδιώξει τους σκοπούς που περιγράφονται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου.

**16.8** Τα Δεδομένα είναι προσβάσιμα στις ακόλουθες κατηγορίες εξουσιοδοτημένων προσώπων του Προμηθευτή: στο προσωπικό που ασχολείται με λογιστικά, φορολογικά και διοικητικά ζητήματα, στο προσωπικό πληροφορικής και διεξαγωγής εσωτερικών ελέγχων, καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο που πρέπει να επεξεργαστεί τα δεδομένα του Πελάτη στο πλαίσιο των εργασιακών καθηκόντων του/της. Τα Δεδομένα μπορούν επίσης να διαβιβάζονται σε άλλες συνδεδεμένες εταιρείες με τον Προμηθευτή με την έννοια του άρθρου 99 του Ν.4548/2018, που [ενδέχεται να μην] είναι εγκατεστημένες σε χώρες της ΕΕ («τρίτες χώρες») για σκοπούς που επιτρέπονται βάσει νόμου ή/και βάσει έννομου συμφέροντος (διοικητικές και λογιστικές ανάγκες, νομικές αξιώσεις, ανάπτυξη της επιχείρησης). Τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τους προαναφερόμενους στο παρόν άρθρο σκοπούς και οι πληροφορίες δεν θα αποκαλυφθούν ή πωληθούν σε τρίτα πρόσωπα για άλλους μη σχετικούς σκοπούς.

**16.9** Για τους προαναφερθέντες σκοπούς, τα Δεδομένα μπορούν να διαβιβάζονται περαιτέρω προς: τρίτους συνεργάτες που παρέχουν συγκεκριμένες τεχνικές ή εφοδιαστικές ή λουπές υπηρεσίες στην Εταιρεία (π.χ. παρόχους cloud computing, εξωτερικούς νομικούς, τεχνικούς και άλλους συμβούλους και συνεργάτες, αντιπροσώπους, διανομείς, εμπορικούς εταίρους, προμηθευτές της Εταιρείας, τρίτα μέρη και τους συμβούλους τους σε περίπτωση έκτακτων εργασιών - συγχωνεύσεις και εξαγορές, μεταβιβάσεις επιχείρησης/ επιχειρηματικών μονάδων - εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών του ν. 3758/2009, όπως εκάστοτε ισχύει, Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (ΕΔΑΔΠ), δικηγορικές εταιρείες, δικηγόρους, δικαστικούς επιμελητές) και άλλους νόμιμους παραλήπτες. Κατά περίπτωση, αυτά τα φυσικά/νομικά πρόσωπα θα ενεργούν ως Υπεύθυνοι Επεξεργασίας Δεδομένων, Εκτελούντες την επεξεργασία ή πρόσωπα που έχουν εξουσιοδοτηθεί να επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, για τους ίδιους σκοπούς που αναφέρονται πιο πάνω, με τις ίδιες εξασφαλίσεις και σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο.

Περαιτέρω, τα Δεδομένα μπορούν να διαβιβάζονται προς θεσμικά όργανα, αρχές και δημόσιους φορείς για νόμιμους σκοπούς, ήτοι όλως ενδεικτικά σε Διαχειριστές του δικτύου ή του συστήματος ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου (πχ. ΔΕΔΔΗΕ, ΑΔΜΗΕ, ΔΑΠΕΕΠ, κοκ), σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή/και εν γένει διοικητικές, φορολογικές, τελωνειακές, διαιτητικές αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές και ρυθμιστικούς φορείς, εάν αυτό είναι απαραίτητο για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ή και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων του Προμηθευτή.

**16.10** Όσον αφορά στη διαβίβαση Δεδομένων σε τρίτες χώρες, ο Προμηθευτής ενημερώνει ότι η διαβίβαση των Δεδομένων θα λαμβάνει χώρα σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με μία από τις μεθόδους που επιτρέπονται από τη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων, όπως, παραδείγματος χάριν, με τη λήψη της συγκατάθεσης του Πελάτη, την εφαρμογή τυποποιημένων ρητρών προστασίας δεδομένων που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ή επί τη βάση νομικού καθεστώτος απόφασης επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

**16.11** Ο Πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να επικοινωνεί με τον Υπεύθυνο

Προστασίας Δεδομένων του Προμηθευτή στην ηλεκτρονική διεύθυνση: dataprotection@nrg.gr ή στην ταχυδρομική διεύθυνση NRG SUPPLY AND TRADING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε. - Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων, Λεωφόρος Κηφισίας 168 και Σοφοκλέους, Τ.Κ. 151 26 Μαρούσι Αττικής, για να ασκήσει τα δικαιώματά του σύμφωνα με τα άρθρα 15-22 του ΓΚΠΔ, στα οποία συμπεριλαμβάνονται: το δικαίωμα να λάβει επιβεβαίωση ότι τα Δεδομένα που τον αφορούν υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, καθώς και να λαμβάνει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία (όπως, μεταξύ άλλων, σχετικά με τους σκοπούς επεξεργασίας, τις κατηγορίες αποδεκτών, τα δικαιώματά του κ.α.), να αποκτήσει αντίγραφο αυτών, να λάβει τα δεδομένα που τον αφορούν σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, καθώς και το δικαίωμα να διαβιβάσει τα δεδομένα αυτά σε άλλη εταιρία, να ζητήσει την απευθείας διαβίβαση των δεδομένων του, σε αντίστοιχο μορφότυπο, σε άλλη εταιρία, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, να ζητήσει τη συμπλήρωση, επικαιροποίηση, τη διαγραφή ή τον περιορισμό επεξεργασίας τους ή ακόμη και να εναντιωθεί στην επεξεργασία τους για νόμιμους λόγους.

**16.12** Ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της εταιρείας σχετικά με τις ανησυχίες του για την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων του ή να υποβάλει καταγγελία στην αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων, δηλαδή την ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (www.dpa.gr). Μπορεί επιπροσθέτως να αναγνώσει την πολιτική απορρήτου (privacy policy) του Προμηθευτή στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.nrg.gr.

**16.13** Το παρόν άρθρο, καθώς και η πολιτική απορρήτου (privacy policy) του Προμηθευτή δύναται να τροποποιηθούν.

#### Άρθρο 17: Ανάκληση Εγγυήσεων Προέλευσης

**17.1** Ο Προμηθευτής διαθέτει μερίδα στο Μητρώο Εγγυήσεων Προέλευσης που διατηρεί ο Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης (πρώην ΛΑΓΗΕ & ήδη ΔΑΠΕΕΠ) για την ανάκληση των Εγγυήσεων Προέλευσης (εφεξής «Ε.Π.») σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ν. 3468/2006 και της υπ' αριθ. υπουργικής απόφασης ΥΠΕΝ/Δ ΑΠΕΕΚ/81331/3661/04.08.2022, ΦΕΚ Β' 4246 /10.08.2022 [Μοναδικός Αριθμός Μερίδας ΕΠ (ΜΑΜΕΠ): DSX100015].

**17.2** Οι Ε.Π. είναι τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά, δυνάμει των οποίων πιστοποιείται ότι για την ηλεκτρική ενέργεια που κατανάλωσε ορισμένος Πελάτης σε ορισμένη χρονική περίοδο και σε ορισμένη εγκατάστασή του, ο Προμηθευτής έχει ανακαλέσει (δεσμεύσει) αποκλειστικά στο όνομά του εν λόγω Πελάτη ισόποση ενέργεια, η οποία έχει παραχθεί από πιστοποιημένες ΑΠΕ.

**17.3** Δικαίωμα να υποβάλουν προς τον Προμηθευτή αίτημα για ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ στο όνομά τους έχουν όλοι οι Πελάτες, ανεξαρτήτως του Προγράμματος ή της Προωθητικής Ενέργειας που έχουν επιλέξει, οπότε και βαρύνονται με το ποσό της Συνδρομής nrg Green που αντιστοιχάσει στη χρήση και την ισχύ της παροχής τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον «Τιμοκατάλογο Προγραμμάτων Κυμαινόμενης Τιμής» του Προμηθευτή. Εκάστη ΕΠ αφορά σε τυποποιημένη ενέργεια 1 MWh. Σε περίπτωση που η περίοδος ισχύος της Συνδρομής δεν καλύπτει μια ολόκληρη περίοδο εκκαθάρισης, η κατανάλωση επί της οποίας υπολογίζονται οι ΕΠ θα είναι οι ανάλογες προς την περίοδο ισχύος της Συνδρομής. Σε περίπτωση που από την εκκαθάριση των κατανάλωσεων ορισμένης εγκατάστασης για ορισμένη περίοδο προκύπτει μη ακέραιος αριθμός MWh, ο Προμηθευτής χορηγεί βεβαίωση ανάκλησης Ε.Π. για κατανalώσεις στρογγυλοποιημένες στον πλησιέστερο μεγαλύτερο ακέραιο αριθμό (πχ. 10,4 MWh στρογγυλοποιούνται σε 11MWh).

**17.4** Ο Πελάτης δικαιούται να αιτηθεί προς τον Προμηθευτή την ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ για ελάχιστη χρονική περίοδο 12 μηνών (365 ημέρες), υποχρεούμενος στην περίπτωση αυτή στην καταβολή της Συνδρομής nrg Green για ολόκληρη την ως άνω χρονική περίοδο. Εξαιρετικά, η ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ - και συνακόλουθα η υποχρέωση καταβολής της ως άνω Συνδρομής - μπορεί να αφορά περίοδο συντομότερη των 12 μηνών αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία, πριν τη συμπλήρωση της 12μηνιας χρονικής περιόδου η Σύμβαση: α) καταγγελθεί εκ μέρους του Πελάτη ή β) λυθεί λόγω αποχώρησης του Πελάτη από την εγκατάσταση.

**17.5** Κατά τη διάρκεια ισχύος της Συνδρομής nrg Green, η ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ εκ μέρους του Προμηθευτή στο όνομα του Πελάτη θα διενεργείται τμηματικά, βάσει της περιοδικότητας έκδοσης των ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΩΝ λογαριασμών που αφορούν στην εγκατάσταση για την οποία έχει ζητηθεί αυτή και πάντοτε σε χρόνο μεταγενέστερο της έκδοσης των ως άνω λογαριασμών. Ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί να προβεί στη

σχετική ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ για όσες τυχόν καταναλώσεις δεν έχει ήδη προβεί σε αυτή, σε ενδεχόμενο ύπαρξης ληξιπροθέσμων οφειλών εκ μέρους του Πελάτη ή/και καταγγελίας της Σύμβασής Προμήθειας με υπαιτιότητα του Πελάτη.

**17.6** Μετά την ενεργοποίησή της, και υπό την επιφύλαξη της διάταξης του πρώτου εδαφίου του όρου 17.4 των παρόντων, η Συνδρομή nrg Green εξακολουθεί να ισχύει, έως ότου ανακληθεί ελεύθερα από τον Πελάτη.

**17.7** Μετά την ανάκλησή της Συνδρομής nrg Green για ορισμένη εγκατάσταση του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στον όρο 17.6 των παρόντων, ή/και μετά τη λήξη ή/και λύση της Σύμβασης κατά τα οριζόμενα στον όρο 17.4 ανωτέρω, ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από τον Προμηθευτή βεβαίωση ανάκλησης (δέσμευσης) ΕΠ για τις καταναλώσεις της εν λόγω εγκαταστάσεως του έως και το καταληκτικό σημείο ισχύος της Συνδρομής nrg Green. Στην περίπτωση αυτή ο Προμηθευτής χορηγεί τη σχετική βεβαίωση αμέσως μετά την έκδοση του πρώτου ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΥ λογαριασμού που έπεται του καταληκτικού σημείου ισχύος της ως άνω Συνδρομής. Ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί να χορηγήσει στον Πελάτη τη σχετική ως άνω βεβαίωση, σε ενδεχόμενο ύπαρξης ληξιπροθέσμων οφειλών εκ μέρους του Πελάτη.

**17.8** Η βεβαίωση ανάκλησης Ε.Π. εκδίδεται από τον αρμόδιο φορέα έκδοσης (ΔΑΠΕΕΠ Α.Ε.) σύμφωνα με τον τύπο που ορίζει η υπουργική απόφαση ΥΠΕΝ/Δ ΑΠΕΕΚ/81331/3661/04.08.2022, ΦΕΚ Β' 4246 /10.08.2022 και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τον φορέα έκδοσης της, την ημερομηνία έναρξης & λήξης περιόδου παραγωγής στην οποία αντιστοιχεί η ΕΠ, τον Μοναδικό Αριθμό των ΕΠ (ΜΑΕΠ) που ανακλήθηκαν για λογαριασμό του Πελάτη, την τεχνολογία παραγωγής ενέργειας, την επωνυμία του παραγωγού στον οποίο ανήκει η εγκατάσταση και τη θέση της εγκατάστασης, την ημερομηνία έκδοσης της.

**17.9** Ο Προμηθευτής δηλώνει ότι δια της βεβαιώσεως του όρου 17.8 των παρόντων. πιστοποιείται μόνον η ανάκληση (δέσμευση), αποκλειστικά στο όνομα του Πελάτη, ενέργειας παραχθείσας από ΑΠΕ ισόποσης προς την καταναλωθείσα στην εγκατάσταση του Πελάτη εντός ορισμένης περιόδου εκκαθάρισης και σε καμία περίπτωση ο Προμηθευτής δεν εγγυάται την ταύτιση της περιόδου παραγωγής προς την περίοδο κατανάλωσης.

**17.10** Η ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ, ως και η σχετική βεβαίωση εκδίδονται ανά Πελάτη (ΑΦΜ). Εφόσον ορισμένος Πελάτης διαθέτει περισσότερες της μιας ενεργές παροχές/εγκαταστάσεις, δικαιούται να επιλέξει ελεύθερα αυτές για τις οποίες επιθυμεί την ανάκληση (δέσμευση) ΕΠ.

#### Άρθρο 18: Αποκλίσεις ως προς την κατηγορία ή/και την ισχύ της παροχής

**18.1** Ο Πελάτης δηλώνει επί της Αίτησης την κατηγορία της παροχής (οικιακή ή επαγγελματική) για την οποία αιτείται την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και την ισχύ αυτής (>25KVA ή <25KVA).

**18.2** Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον Προμηθευτή για κάθε τροποποίηση που αιτείται προς τον αρμόδιο Διαχειριστή ως προς την παροχή του (πχ. αλλαγή κατηγορίας ή επαύξηση ισχύος). Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για τα εκάστοτε διαθέσιμα προγράμματα προμήθειας για τη νέα κατηγορία ή ισχύ παροχής προκειμένου ο Πελάτης να επιλέξει μεταξύ των ως άνω προγραμμάτων, το πρόγραμμα προμήθειας εκείνο με το οποίο επιθυμεί να τιμολογείται εφεξής.

**18.3** Σε περίπτωση αθέτησης εκ μέρους του Πελάτη της υποχρέωσής του εκ της παρ. 18.2 ανωτέρω σε έγκαιρη ενημέρωση του Προμηθευτή, ως και εν γένει σε κάθε περίπτωση που κατά τη διαβίβαση δεδομένων κατανάλωσης από τον αρμόδιο διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) προς τον Προμηθευτή προκύπτουν αποκλίσεις ως προς την κατηγορία της παροχής (πχ. επαγγελματική αντί για οικιακή) ή την ισχύ αυτής (πχ. >25KVA αντί για <25KVA) σε σχέση με τα στοιχεία που είχε δηλώσει ο Πελάτης επί της Αίτησης, ο Προμηθευτής διακόπτει την τιμολόγηση και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη, στον οποίο θέτει προθεσμία 30 ημερολογιακών ημερών για να επιλέξει ορισμένο, εκ των εκάστοτε διαθέσιμων προγραμμάτων προμήθειας του Προμηθευτή, για την κατηγορία ή την ισχύ της παροχής του. Η επιλογή του νέου προγράμματος προμήθειας ολοκληρώνεται με την υπογραφή νέας Αίτησης εκ μέρους του Πελάτη, σε αντικατάσταση της ήδη υποβληθείσας. Με την ολοκλήρωση της υπογραφής, ο Προμηθευτής διενεργεί άμεσα την τιμολόγηση του Πελάτη βάσει του νέου επιλεγμένου προγράμματος προμήθειας και δη αναδρομικά για όλο το χρονικό διάστημα της αποκλίσεως.

**18.4** Σε ενδεχόμενο άπρακτης παρόδου της ως άνω 30ημερης προθεσμίας, ως και σε ενδεχόμενο άσκησης εκ μέρους του Πελάτη του δικαιώματός του σε αλλαγή προμηθευτή για την εν λόγω παροχή του εντός της ίδιας ως άνω προθεσμίας χωρίς προηγούμενη επιλογή προγράμματος προμήθειας για την κατηγορία ή την ισχύ της παροχής του, η τιμολόγηση των καταναλώσεων που

έχουν βεβαιωθεί στην επίμαχη παροχή από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ) για ολόκληρο το χρονικό διάστημα της αποκλίσεως, προϋφιστάμενο ή/και μελλοντικό, διενεργείται σύμφωνα με τη χρέωση προμήθειας του ειδικού τιμολογίου προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας της παρ. 2 του άρθρου 138<sup>Α</sup> του ν. 4951/2022 (πράσινο τιμολόγιο) του Προμηθευτή για την κατηγορία ή την ισχύ της επίμαχης παροχής.

**18.5** Η τυχόν, μετά την διαπίστωση της απόκλισης, υποβολή αιτήσεως από τον Πελάτη προς τον αρμόδιο διαχειριστή για τροποποίηση της κατηγορίας ή της ισχύος της παροχής του στην κατηγορία ή την ισχύ που ο ίδιος ο Πελάτης είχε δηλώσει αρχικώς επί της Αίτησής του επιδρά μόνο για το μέλλον και σε καμία περίπτωση δεν συνιστά βάσιμο λόγο για την αναστολή της υποχρέωσης του Πελάτη σε επιλογή ορθού τιμολογίου για το διάστημα κατά το οποίο υφίσταται η απόκλιση, για το οποίο ισχύουν τα ειδικότερα αναφερόμενα ανωτέρω.

**18.6** Αντιστοίχως, η εκ μέρους Πελάτη επιλογή τιμολογίου για την ορθή κατηγορία ή ισχύ της παροχής του σε χρονικό σημείο μετά την εκπνοή της 30ημερης προθεσμίας του όρου 18.3 ανωτέρω, επιδρά μόνο για το μέλλον και σε καμία περίπτωση δε συνιστά βάσιμο λόγο για την αναδρομική τιμολόγηση του Πελάτη με τις χρεώσεις του νέου προγράμματος, ως και για την τυχόν απαλλαγή αυτού από την υποχρέωσή του για πλήρη και ολοσχερή εξόφληση του τιμολογίου που εξέδωσε ο Προμηθευτής για το διάστημα της απόκλισης κατά τα ανωτέρω.

#### Άρθρο 19: Τελικές Διατάξεις

**19.1** Εκχώρηση της παρούσας Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο δεν επιτρέπεται. Τούτο δεν θίγει το δικαίωμα του Προμηθευτή, ιδιαιτέρως αναφορικά με την είσπραξη απαιτήσεών του που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση Προμήθειας, να αναθέσει σε τρίτους την είσπραξη των απαιτήσεών του.

**19.1** Ο Πελάτης δηλώνει ότι πριν την υπογραφή της παρούσας παρέλαβε από τον Προμηθευτή όλα τα κατά νόμο προβλεπόμενα συνοδευτικά της προσφοράς προμήθειας έντυπα και ενημερώθηκε πλήρως για τα δικαιολογητικά που ο ίδιος οφείλει να προσκομίσει ή να υπογράψει, προκειμένου ο Προμηθευτής να είναι σε θέση να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του από την παρούσα.

**19.2** Ο Πελάτης δύναται, να ενταχθεί σε ορισμένη από τις διαθέσιμες συνδυαστικές προωθητικές ενέργειες του Προμηθευτή (ηλεκτρικής ενέργειας οικίας με επιχείρηση ή/και ηλεκτρικής ενέργειας με φυσικό αέριο, οικίας ή/και επιχείρησης), όπως αυτές ισχύουν ανά περίοδο και αναφέρονται αναλυτικά στον εκάστοτε δημοσιευμένο από τον Προμηθευτή κατάλογο προωθητικών ενεργειών ή/ και εκπώσεων, ηλεκτρικής ενέργειας ή/ και φυσικού αερίου. Σε αυτήν την περίπτωση ο Πελάτης, θα δηλώσει την συνδυαστική προωθητική ενέργεια που επιθυμεί να λάβει επί της νέας Αίτησης Προμήθειας που θα υπογράψει, είτε ηλεκτρικής ενέργειας, είτε φυσικού αερίου. Η σχετική Προωθητική Ενέργεια ή Έκπτωση θα εφαρμόζεται από την ημερομηνία υπογραφής της ως άνω αίτησης από τα δυο συμβαλλόμενα Μέρη, επέχοντας, θέση προσαρτήματος ή/και τροποποίησης των όρων αυτής της Σύμβασης Προμήθειας.

#### Ημερομηνία

#### Για τον Πελάτη

#### Για τον Προμηθευτή