

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (Για Οικιακούς και Εμπορικούς Πελάτες)

Με τους παρόντες Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (εφεξής «Γενικοί Όροι») και υπό την προϋπόθεση της αποδοχής της σχετικής Αίτησης του Πελάτη, με αριθμό όμοιο με τον αριθμό των παρόντων Γενικών Όρων, από την εταιρεία με την επωνυμία «ΕΦΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» που εδρεύει στην οδό Βούλγαρη αρ. 58, Τ.Κ. 542 49 με ΑΦΜ 099774830 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, η οποία δραστηριοποιείται στην εμπορία και προμήθεια Φυσικού Αερίου, (στο εξής καλούμενη ο «Προμηθευτής») συνάπτεται και τίθεται σε ισχύ η μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας, αναρτώνται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή στο διαδίκτυο και είναι δεσμευτικοί, προσαρτώνται δε και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Αίτησης του Πελάτη, ως ενιαίο δε σύνολο αποτελούν τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

### Ορισμοί:

**Στους Γενικούς Όρους οι ακόλουθες έννοιες ή ορισμοί έχουν το περιεχόμενο που τους αποδίδεται παρακάτω:**

«**Άδεια Προμήθειας**»: Είναι η Άδεια Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες, που χορηγείται στον Προμηθευτή από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, κατά τα προβλεπόμενα στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

«**Αίτηση**»: Είναι η Αίτηση του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, σε συνέχεια της οποίας συνάπτεται η Σύμβαση Προμήθειας.

«**Αίτηση Σύνδεσης**»: Είναι η Αίτηση προς κατάρτιση Σύμβασης Σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής που συνάπτει ο Πελάτης, ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του, και η οποία απευθύνεται προς τον οικείο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΕΔΑ), για λογαριασμό του Πελάτη, μετά την υπογραφή σχετικής Εξουσιοδότησης Εκπροσώπησης από τον Πελάτη προς τον Προμηθευτή, η οποία Εξουσιοδότηση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης Προμήθειας.

«**Αρχή**»: Νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.) κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Άρθρου 4 του ν. 4001/2011 (στο εξής καλούμενος ο «Νόμος»).

«**Διαχειριστής Δικτύου Διανομής (ή Διαχειριστής)**»: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατέχει Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς**»: Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) και οι Διαχειριστές Ανεξαρτήτων Συστημάτων Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 67 του Νόμου.

«**Δίκτυο Διανομής**»: Όπως ορίζεται στις διατάξεις της περίπτωσης θ', της παραγράφου 2, του άρθρου 2 του Νόμου.

«**Ευάλωτοι Πελάτες**»: α) Οι Πελάτες που -οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με τον νόμο και συνοικούν με αυτούς- εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτη παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και ιδίως άτομα που χρειάζονται συνεχή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας για τη λειτουργία συσκευών υποστήριξης ή παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών, ενδεικτικά, συσκευές μηχανικής υποστήριξης αναπηρικής ή καρδιακής λειτουργίας, συσκευές αιμοκάθαρσης και κάθε παρόμοια φύσης συσκευή.

β) 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 τον Προμηθευτή.

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) Οι Πελάτες με τόπο κατοικίας σε απομακρυσμένες περιοχές και ιδιαίτερα στα Μη

Διασυνδεδεμένα Νησιά

ε) Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.

Ο χαρακτηρισμός ενός Πελάτη ως Ευάλωτου Πελάτη, υφίσταται για το χρονικό διάστημα που ισχύουν τα ανωτέρω περιγραφόμενα χαρακτηριστικά, όπως αυτά ορίζονται στις διατάξεις του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, όπως εκάστοτε θα ισχύουν, λαμβανομένης υπόψη και της όποιας Υπουργικής Απόφασης τυχόν εκδοθεί για την εξειδίκευσή τους.

«**Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης**»: Είναι η εξουσιοδότηση που υπογράφεται από τον Πελάτη, ο οποίος δι' αυτής συναινεί στην υποβολή στην οικεία ΕΔΑ, αντ' αυτού και για λογαριασμό του, εκ μέρους του Προμηθευτή, των απαιτούμενων αιτήσεων που αφορούν στη Σύμβαση Προμήθειας.

«**Εξωτερική Εγκατάσταση**»: Νοείται το σύνολο της εγκατάστασης, αρμοδιότητας της οικείας ΕΔΑ, μεταξύ του Δικτύου Διανομής και του Σημείου Παράδοσης στον Τελικό Πελάτη και αποτελείται ενδεικτικά από το προστατευτικό εξάρτημα που συνδέει τον κεντρικό αγωγό διανομής με τον παροχετευτικό αγωγό, το τμήμα του παροχετευτικού αγωγού από τον κεντρικό αγωγό έως τον ρυθμιστή πίεσης (εφόσον υφίσταται), τη διάταξη ρύθμισης πίεσης (εφόσον υφίσταται), το τμήμα του παροχετευτικού αγωγού από τον ρυθμιστή (εφόσον υφίσταται) έως τον μετρητή και την μετρητική διάταξη.

«**Επιλέγων Πελάτης**»: Έχει την έννοια που του αποδίδεται στο άρθρο 82 του Νόμου.

«**Εταιρεία Διανομής Αερίου (ΕΔΑ)**»: Η Εταιρεία που συνιστάται σύμφωνα με τα διατάξεις του άρθρου 80Α του Νόμου, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει και ασκεί τις δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ)**» νοείται ο μοναδικός Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ), που αποτελείται από δεκατέσσερις (14) χαρακτήρες, μοναδικούς για κάθε Σημείο Παράδοσης του Δικτύου Διανομής. Ο ΗΚΑΣΠ καθορίζεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και περιλαμβάνεται στη Σύμβαση Σύνδεσης. Μετά την απόδοση του ΗΚΑΣΠ, σε κάθε επόμενη επικοινωνία σχετικά με το αντίστοιχο Σημείο Παράδοσης μεταξύ του Διαχειριστή, του Προμηθευτή και του Πελάτη, ο ΗΚΑΣΠ χρησιμοποιείται υποχρεωτικώς ως αναφορά.

«**Κανονισμός Τιμολόγησης**»: Ο εγκεκριμένος Κανονισμός Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**Κανονισμός Μετρήσεων**»: Όπως προσδιορίζεται στις διατάξεις του άρθρου 80 του Νόμου, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.

«**Λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου**»: Νοείται το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, τους αναλογούντες φόρους και τέλη, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης αποστέλλεται ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά ή/και παραδίδεται στον Πελάτη για πληρωμή εντός ορισμένης χρονικής προθεσμίας.

«**Μετρητής**»: Νοείται ο εξοπλισμός μέτρησης του όγκου Φυσικού Αερίου, εγκατεστημένος από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής στο Σημείο Παράδοσης.

«**Πελάτης/Τελικός Πελάτης**»: Θεωρείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει Σύμβαση Προμήθειας με τον Προμηθευτή, με σκοπό την προμήθεια Φυσικού Αερίου για δική του χρήση και τα στοιχεία του οποίου αναγράφονται στην εν λόγω Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Αερίου.

«**Σημείο Παράδοσης**»: Όπως ορίζεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 9 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Κάθε σημείο παράδοσης αντιστοιχεί σε έναν Τελικό Πελάτη. Ο όρος «Σημείο Σύνδεσης» είναι συνώνυμος.

«**Σύμβαση Προμήθειας**»: Είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη, με την οποία καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις για την προμήθεια φυσικού αερίου και περιλαμβάνει ως αναπόσπαστο μέρος της τους παρόντες Γενικούς όρους με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους, τους ειδικούς όρους που τίθενται ανά κατηγορία Πελάτη, τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών και τιμών φυσικού αερίου, καθώς και οποιονδήποτε άλλο όρο συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη, ο οποίος δεν έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία και την Άδεια. Η Σύμβαση Προμήθειας θα ενεργοποιείται από και δια της ενεργοποίησης της Σύμβασης Σύνδεσης και της χορήγησης κωδικού ΗΚΑΣΠ, ενώ η τιμολόγηση του Πελάτη θα ξεκινά από την ημερομηνία τροφοδότησης του Σημείου Παράδοσης. Ο Πελάτης θα ειδοποιείται για τα σχετικά όμοια με τη Σύμβαση Σύνδεσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**Σύμβαση Σύνδεσης**»: Είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ του Διαχειριστή και του κυρίου της εγκατάστασης ή του νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του (εφεξής ο «Αντισυμβαλλόμενος»), με την οποία καθορίζονται: α) οι όροι και οι προϋποθέσεις για τη σύνδεση και κατασκευή της Εξωτερικής Εγκατάστασης μέχρι το Σημείο Παράδοσης (εφεξής το «Έργο»). β) τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών στην περίοδο κατά τη διάρκεια κατασκευής και μετά τη Σύνδεση και την έναρξη τροφοδοσίας, αναφορικά με θέματα πρόσβασης στην Εξωτερική και Εσωτερική Εγκατάσταση του Τελικού Πελάτη, ζητήματα συντήρησης, φύλαξης, ελέγχων, τήρησης κανόνων ασφαλείας και λειτουργίας εγκαταστάσεων, καθώς και θέματα ενημέρωσης των συμβαλλομένων.

«**Σύνδεση**»: Νοείται η σύνδεση της παροχής ενός Πελάτη με το Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**TTF**»: Το εικονικό σημείο συναλλαγών Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων της Ολλανδίας, που χρησιμοποιείται ως αγορά αναφοράς φυσικού αερίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο και εμπορεύεται σε €/MWh.

«**Μηνιαία μοναδιαία τιμή TTF**»: Ο αριθμητικός μέσος όρος των τιμών του επόμενου μήνα (κάθε τέτοια τιμή είναι ο αριθμητικός μέσος όρος των τιμών «Bid» και «Offer») του Φυσικού Αερίου στο TTF, εκφρασμένος σε € ανά MWh, για κάθε Ημέρα που είναι ημέρα διαπραγμάτευσης στο Hub τον μήνα που προηγείται του μήνα παράδοσης,

που δημοσιεύτηκε από το ICIS στην έκθεσή του «European Spot Gas Markets» στον Πίνακα με τον τίτλο “TTF Price Assessment”.

Οι τίτλοι ή οι επικεφαλίδες των άρθρων των Γενικών Όρων τίθενται προς διευκόλυνση και δεν προσδιορίζουν αποκλειστικά το περιεχόμενο των άρθρων.

## 1. Αντικείμενο

Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τον Πελάτη με φυσικό αέριο στο Σημείο Παράδοσης του πελάτη (κατά τα αναφερόμενα στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας), σύμφωνα με τους όρους Σύμβασης Προμήθειας, τους ισχύοντες Γενικούς και Ειδικούς Όρους και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και ο Πελάτης παραλαμβάνει την εν λόγω ποσότητα φυσικού αερίου, καταβάλλοντας εμπροθέσμως και προσηκόντως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση Προμήθειας και στην κείμενη νομοθεσία. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης συμφωνεί, αποδέχεται και δηλώνει ότι θα καταναλώνει το φυσικό αέριο αποκλειστικά και μόνον ο ίδιος και μόνο για τη χρήση που συμφωνήθηκε.

## 2. Υποχρεώσεις Προμηθευτή | Ο Προμηθευτής υποχρεούται:

α) Να παραδίδει φυσικό αέριο στο Σημείο Παράδοσης της εγκατάστασης του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας και τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας κείμενης νομοθεσίας, καθώς και τις αποφάσεις και πρακτικές της Αρχής, του Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

β) Να ενεργεί σχετικά για την αδιάλειπτη και σταθερή προμήθεια φυσικού αερίου στον Πελάτη. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 68 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, δεδωμένου ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη φυσικό αέριο μέσω υποδομών (Εθνικό Σύστημα Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, Εθνικά Δίκτυα Διανομής), επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ. κυριότητα) και δεν τον βαρύνει κάποια υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση, κ.λπ.), ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές ή λοιπές δυσλειτουργίες στην παροχή φυσικού αερίου που σχετίζονται με τις υποδομές αυτές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής φυσικού αερίου, που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου ή/και των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

γ) Να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση, δεσμευόμενος για: i) την έκδοση ορθών Λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις και ii) την τήρηση των ελάχιστων προθεσμιών απόκρισης στα αιτήματα του Πελάτη, όπως αυτές περιγράφονται στη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων ή/και παραπόνων του προμηθευτή, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή ([www.efaeenergy.gr](http://www.efaeenergy.gr)). Στις περιπτώσεις που σύμφωνα με τη διαδικασία απαιτείται έγγραφη απάντηση, αυτή μπορεί να αποστέλλεται στον Πελάτη ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.

δ) Σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης των όρων της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Προμηθευτή ο τελευταίος υποχρεούται να προχωρήσει σε έκπτωση 15€ στον επόμενο λογαριασμό φυσικού αερίου του πελάτη κατόπιν αιτήματός αυτού προς τον Προμηθευτή.

## 3. Υποχρεώσεις Πελάτη | Ο Πελάτης υποχρεούται:

α) Να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον εγκατεστημένο στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή, καθώς και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων του Διαχειριστή σε αυτόν, με βάση τα όσα προβλέπονται στον εκάστοτε ισχύοντα Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, προκειμένου να είναι εφικτή η μέτρηση της ποσότητας φυσικού αερίου που καταναλώνεται από τον Πελάτη.

β) Να εξοφλεί εμπροθέσμως τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, κατά τα αναγραφόμενα στον όρο 6.4.2. των παρόντων Γενικών Όρων.

γ) Να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησής του από το ακίνητο που αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησής. Αν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν τη γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει και, ως εκ τούτου, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τις απορρέουσες από αυτήν οφειλές, έως ότου λάβει χώρα η Παύση Εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη.

δ) Να ενημερώνει τον Προμηθευτή εγγράφως αναφορικά με οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

ε) Να ενημερώνει εγγράφως τον Προμηθευτή και τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής σε περίπτωση που προτίθεται να προβεί σε μεταβολή, της δηλωθείσας και συμφωνηθείσας με την παρούσα Σύμβαση, χρήσης του παρεχόμενου σε αυτόν Φυσικού Αερίου.

## 4. Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας

4.1. Η Σύμβαση Προμήθειας ισχύει για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται από τους ειδικούς όρους του εκάστοτε πακέτου, οι οποίοι συνοδεύουν την Αίτηση του Πελάτη και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής. Διευκρινίζεται ότι, ο χρόνος έναρξης της Προμήθειας φυσικού αερίου και η τιμολόγησή της άρχεται από την ημερομηνία τροφοδότησης του μετρητή του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, όπως η ημερομηνία αυτή καθορίζεται και γνωστοποιείται από τον ίδιο (οικεία ΕΔΑ).

4.2. Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή/Σημείου Παράδοσης.

4.3. Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη, ή λύση με οποιονδήποτε τρόπο, της Σύμβασης Προμήθειας, μέχρι τη συντέλεση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή/Σημείου Παράδοσης από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης θα οφείλει στον Προμηθευτή οικονομικό αντάλλαγμα για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλωθούν στην Εγκατάστασή του, κατά τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας.

4.4. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επικείμενη ημερομηνία λήξης της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν από την επέλευσή αυτής, καθώς και το δικαίωμα Αλλαγής Προμηθευτή. Εφόσον ο Πελάτης δεν κοινοποιήσει εγγράφως με επιστολή προς τον Προμηθευτή τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν από την εκάστοτε λήξη της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου την πρόθεσή του να μην ανανεωθεί η Σύμβαση, αυτή θα παρατείνεται αυτοδικαίως και με τους ίδιους γενικούς όρους για αντίστοιχο χρονικό διάστημα κάθε φορά, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει τηρήσει πλήρως και προσηκόντως όλους τους όρους της Σύμβασης. Η Σύμβαση παρατείνεται κάθε φορά σύμφωνα με την ισχύουσα, δημοσιευμένη Τιμολογιακή Πολιτική του Προμηθευτή.

## 5. Εγγύηση

5.1. Ο Προμηθευτής μπορεί να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης, που υπολογίζεται με βάση την εκτιμώμενη ετήσια κατανάλωση της κατηγορίας του Πελάτη και τον τύπο του μετρητή του.

5.2. Το ποσό της εγγύησης καθορίζεται σύμφωνα με την κατηγορία του Πελάτη και τους ειδικούς όρους της Σύμβασης, οι οποίοι συνοδεύουν την Αίτηση του Πελάτη και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

5.3. Κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής της ύψους της εγγύησης έναντι κατανάλωσης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση της κατανάλωσης φυσικού αερίου του Πελάτη σε σχέση με την εκτιμώμενη, κατά τον χρόνο καταβολής της εγγύησης, κατανάλωση, καθώς και σε περίπτωση που ο Πελάτης κατ' επανάληψη καθυστερεί να εξοφλήσει τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου του προς τον Προμηθευτή.

5.4. Μετά τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας με τον Προμηθευτή, η εγγύηση επιστρέφεται στον Πελάτη, με την παράλληλη ρύθμιση εκ μέρους του Πελάτη κάθε οικονομικής εκκρεμότητας που τυχόν απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας. Η επιστροφή της εγγύησης έχει και την έννοια του συμψηφισμού της με ποσά που οφείλει ο Πελάτης στον Προμηθευτή, δύναμη της Σύμβασης Προμήθειας. Η επιστροφή του ποσού της εγγύησης, ή του πιστωτικού υπολοίπου που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό, καταβάλλεται στον Πελάτη άτοκα και σε τραπεζικό του λογαριασμό που ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιήσει στον Προμηθευτή (κωδικός IBAN), εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου.

5.5. Για βιομηχανική, βιοτεχνική ή/και εμπορική χρήση ο Προμηθευτής επιφυλάσσει το δικαίωμά του να ζητήσει από τον Πελάτη ως εγγύηση εγγυητική επιστολή, ως εξασφάλιση για την πλήρωση τυχόν μελλοντικών οφειλών που θα απορρέουν από την παροχή φυσικού αερίου και να αξιώσει την αναπροσαρμογή αυτής. Η εγγυητική επιστολή εκδίδεται από αναγνωρισμένο πιστωτικό ίδρυμα και ανανεώνεται τουλάχιστον επτά (7) εργάσιμες ημέρες πριν τη λήξη της, σε περίπτωση ανανέωσης/παρατάσης της Σύμβασης Προμήθειας.

## 6. Καταμέτρηση και Τιμολόγηση της Κατανάλωσης

### 6.1. Καταμέτρηση της Κατανάλωσης

6.1.1. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση της Προμήθειας Φυσικού Αερίου στον Πελάτη, σύμφωνα με τις ποιοτικές προδιαγραφές που προβλέπει η κείμενη νομοθεσία, με την έννοια ότι προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες βάσει των αρμοδιοτήτων του από την κείμενη νομοθεσία προς τον σκοπό αυτό.

6.1.2. Το Φυσικό Αέριο που παραδίδεται σε Σημείο Εισόδου, μεταφέρεται μέσω του Δικτύου Διανομής και παραλαμβάνεται από Σημείο Παράδοσης, πρέπει να πληροί τις Προδιαγραφές Ποιότητας Φυσικού Αερίου, όπως αυτές καθορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ, ως αυτός εκάστοτε ισχύει.

6.1.3. Ο αρμόδιος Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής (οικεία ΕΔΑ) είναι υπεύθυνος για την ασφαλή λειτουργία του Δικτύου Διανομής και έχει την ευθύνη για τη συστηματική παρακολούθηση της όσμησης του Φυσικού Αερίου, εξασφαλίζοντας ότι ο βαθμός όσμησης είναι εντός των ορίων που ορίζει η κείμενη νομοθεσία, ώστε η παροχή του Φυσικού Αερίου να είναι αντιληπτή με την όσμηση.

6.1.4. Η Ανωτέρα Θερμογόνος Δύναμη του Φυσικού Αερίου καταγράφεται καθημερινά από τον Διαχειριστή Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου Α.Ε. (ΔΕΣΦΑ) και κοινοποιείται μηνιαία στον Προμηθευτή.

**6.1.5.** Η ποσότητα φυσικού αερίου που παρέχεται στον Πελάτη καταγράφεται από τις εγκατεστημένες μετρητικές διατάξεις φυσικού αερίου των εξωτερικών εγκαταστάσεων, αρμοδιότητας του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (οικεία ΕΔΑ).

**6.1.6.** Ο Προμηθευτής λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να παραλαμβάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τις ενδείξεις των μετρητικών διατάξεων των Πελατών του. Η πραγματοποίηση της λήψης των ενδείξεων των μετρητών και της αποστολής τους στον Προμηθευτή αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

**6.1.7.** Κατά τη διάρκεια του έτους, οι καταγραφές των ενδείξεων των μετρητών θα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Μετρήσεων και τον Κώδικα Διανομής.

**6.1.8.** Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου εκδίδονται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή και εκκαθαρίζονται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης. Ο Προμηθευτής έχει τη δυνατότητα να εκδίδει λογαριασμούς Έναντι, είτε σύμφωνα με τις εκτιμήσεις από ιστορικά στοιχεία του Πελάτη που παρέχει ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής και σύμφωνα με τις εγκεκριμένες Τυπικές Καμπύλες Κατανάλωσης, είτε κατόπιν γνωστοποίησης ενδείξεων από πλευράς του πελάτη, οι οποίοι εκκαθαρίζονται με βάση τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή για την αντίστοιχη περίοδο κατανάλωσης.

**6.1.9.** Ο μετρητής φυσικού αερίου παραμένει στην κυριότητα του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου και ο Πελάτης δεσμεύεται να εγγυάται την ελεύθερη πρόσβαση σε αυτόν (εφόσον ο μετρητής βρίσκεται σε χώρο που ανήκει στην κυριότητά του), σε υπαλλήλους και εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (οι οποίοι οφείλουν να είναι εφοδιασμένοι με εταιρικές ταυτότητες αναγνωριστικής), για κάθε είδους εργασία, όπως ανάνηψη/καταγραφή, έλεγχος, διάφορες τεχνικές επεμβάσεις, κ.λπ.

**6.1.10.** Ενδεχόμενη αδυναμία καταγραφής ενδείξεων του μετρητή για λόγους ευθύνης του Πελάτη, μπορεί να συνεπάγεται, κατά τη διάρκεια του έτους, έκδοση τιμολογίων που δεν βασίζονται σε πραγματικές ενδείξεις. Σε περίπτωση που η αδυναμία πρόσβασης στο μετρητή και άλλα τμήματα της εγκατάστασης από τους υπαλλήλους του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής παρατηρείται κατ' επανάληψη για μεγάλο χρονικό διάστημα, ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου Διανομής μπορεί κατά την κρίση του, για λόγους ασφαλείας, να διακόψει την παροχή φυσικού αερίου.

**6.1.11.** Η εφαρμογή οποιασδήποτε μεθοδολογίας προσδιορισμού της κατανάλωσης γίνεται είτε σε περιπτώσεις μη λήψης είτε σε περιπτώσεις αδυναμίας λήψης των ενδείξεων του μετρητή για σκοπούς έκδοσης λογαριασμού Κατανάλωσης Έναντι. Σε κάθε περίπτωση, η εκκαθάριση του λογαριασμού Κατανάλωσης και η τελική τιμολόγηση του πελάτη γίνεται με βάση την πραγματική κατανάλωση που προκύπτει από τις ενδείξεις του μετρητή.

**6.1.12.** Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει τον μετρολογικό έλεγχο του μετρητή του, σε περίπτωση που θεωρεί ότι αυτός δεν λειτουργεί με ακρίβεια, αναλαμβάνοντας ο ίδιος την οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει για την εργασία αυτή μόνον στην περίπτωση που το αποτέλεσμα του μετρολογικού ελέγχου αποδείξει ότι ο μετρητής είναι ορθά βαθμονομημένος και λειτουργεί εντός των νόμιμων ορίων ανοχής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Μετρήσεων. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι ο μετρητής δεν είναι ακριβής, ο Πελάτης σε καμία περίπτωση δεν φέρει το κόστος του ελέγχου αυτού και ο Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τις ποσότητες κατανάλωσης που κρέωθηκαν κατά το επίμαχο διάστημα, σύμφωνα με τα μετρητικά δεδομένα που ο τελευταίος θα λάβει από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, ενώ το κόστος του ελέγχου φέρει το πρόσωπο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για τη διαδικασία υποβολής αιτήματος ελέγχου του Μετρητή και να διαβιβάζει το αίτημα του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διεκτέλεση του ελέγχου αυτού.

**6.1.13.** Η επίκληση, από πλευράς του Πελάτη, αντιρροήσεων ως προς την ακρίβεια λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου που εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής προς αυτόν.

## **6.2. Τιμολόγηση της Κατανάλωσης**

Τα Τιμολόγια Προμήθειας Φυσικού Αερίου γνωστοποιούνται στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και αναρτώνται στην επίσημη εταιρική ιστοσελίδα του προμηθευτή, αμέσως μόλις καθοριστούν από τον τελευταίο.

**6.2.1.** Ως μονάδα χρέωσης ορίζεται η κιλοβατώρα (kWh) Ανωτέρας Θερμογόνου Δύναμης. Ο Προμηθευτής υπολογίζει τις ποσότητες φυσικού αερίου που παρέχονται στους Πελάτες, επί τη βάσει των όγκων φυσικού αερίου και υπολογίζει ανάλογα τα ποσά που θα καταβληθούν από τους Πελάτες μέσω των λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου.

**6.2.2.** Το Φυσικό αέριο τιμολογείται από τον Προμηθευτή κατ' εφαρμογή των ανωτέρω τιμολογίων, που προκύπτουν με βάση τη μεθοδολογία που έχει γνωστοποιηθεί στη Ρ.Α.Ε., σύμφωνα με όσα προβλέπει η Άδεια και με βάση τις ισχύουσες φορολογικές διατάξεις.

**6.2.3.** Ο Προμηθευτής εκδίδει περιοδικά και 4 μήνες κατ' ανώτατο όριο λογαριασμό Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου και γνωστοποιεί στον Πελάτη μέσω του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου την περίοδο της επόμενης μέτρησης κατανάλωσης.

**6.2.4.** Ο λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου περιλαμβάνει, πλέον των όσων υποχρεωτικά προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία, εκτός αν άλλως προβλέπεται σε αυτή: i) τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα Φυσικού Αερίου που προμήθευσε ο Προμηθευτής τον Πελάτη, βάσει της κατηγορίας τιμολόγησης στην οποία έχει ενταχθεί ο Πελάτης και της δηλωθείσας χρήσης, όπως αυτά αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας, ii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια φυσικού αερίου που παρέχονται από τρίτους, ενδεικτικά χρεώσεις για τη χρήση του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, καθώς και για τη χρήση του κατά τόπους δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, iii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους, ενδεικτικά χρεώσεις που αφορούν επικουρικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (π.χ. διακοπή παροχής, επανενεργοποίηση, καταγραφή ένδειξης μετρητή μετά από αίτηση τελικού πελάτη, κλπ), iv) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους (π.χ. φόροι, τέλη, κλπ), σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία, v) τον εκάστοτε αναλογούντα φόρο προστιθέμενης αξίας.

**6.2.5.** Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, ο λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου περιέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες, υποχρεωτικές από το νόμο αναφορές: i) Κατηγορία Τιμολόγησης Πελάτη, ii) Διαχωρισμό των χρεώσεων, που επιβάλλονται, σε χρεώσεις Προμήθειας, Διανομής και Μεταφοράς, και συγκεκριμένα σε διαχωρισμό των επιμέρους χρεώσεων των τριών παραπάνω ομάδων, iii) Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, iv) Αναφορά της περιодικότητας έκδοσης λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι «έναντι» ή «εκκαθαριστικών», v) Αναφορά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή), καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του τιμολογίου με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής, vi) Πλήρη στοιχεία του Προμηθευτή, vii) Πλήρη στοιχεία του Πελάτη, viii) Στοιχεία ΗΚΑΞΠ - Μετρητή, ix) Διεύθυνση Εγκαταστάσεως Κατανάλωσης, x) Ημερομηνίες Έναρξης και λήξης της Περιόδου Κατανάλωσης, xi) Καταληκτική ημερομηνία εξόφλησης του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, xii) Ποσά παρελθόντων ανεξόφλητων λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, xiii) Τόκους υπερημερίας από πληρωμή υπερήμερων λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, xiv) Ποσά τυχόν πιστώσεως, xv) Στοιχεία των μετρήσεων για την περίοδο κατανάλωσης, καθώς και την αντίστοιχη κατανάλωση της περιόδου του προηγούμενου έτους, xvi) Την ποσότητα Φυσικού Αερίου που καταμετρήθηκε και παληθήκε σε Nm<sup>3</sup> και σε kWh, xvii) Ανάλυση τυχόν λοιπών χρεώσεων, xviii) Συνολικό ποσό χρέωσης, xix) Τρόπος εξόφλησης του λογαριασμού, xx) Τον κωδικό πληρωμής σε τράπεζα (Dias Debit), xxi) Τον αριθμό και την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου εκ μέρους του Πελάτη, ο Πελάτης δύναται να διατυπώσει εγγράφως στο Προμηθευτή τους λόγους αμφισβήτησης πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για την αποδοχή ή μη της αμφισβήτησης εντός δέκα (10) ημερών και σε περίπτωση αποδοχής των τυχόν σφαλμάτων, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διόρθωση του λογαριασμού Κατανάλωσης κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 38 του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 38, η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά το βάσει του λογαριασμού Κατανάλωσης οφειλόμενο ποσό, ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

**6.2.6.** Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να πληροφορηθεί τα τρέχοντα Τιμολόγια Προμήθειας (διαθέσιμα εμπορικά προγράμματα) Φυσικού Αερίου κάθε περιόδου ανά κατηγορία κατανάλωσης, είτε μέσω των Καταστημάτων Εξυπηρέτησης του Προμηθευτή, είτε μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.efaenergy.gr](http://www.efaenergy.gr). Τα τρέχοντα Τιμολόγια Προμήθειας παραδίδονται στο Πελάτη κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας.

## **6.3. Λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου**

**6.3.1.** Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να εκδίδει και να αποστέλλει στον Πελάτη λογαριασμό Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, ο οποίος θα αποστέλλεται σε έγγραφη ή/και ηλεκτρονική μορφή, με φροντίδα του Προμηθευτή στη διεύθυνση του Πελάτη που αναγράφεται στη Σύμβαση Προμήθειας.

**6.3.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης της αποστολής του λογαριασμού Κατανάλωσης, ώστε να είναι πάντοτε εφικτή η παράδοση του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου στα προκαθορισμένα τακτά διαστήματα, καθώς και η επίδοση οποιασδήποτε άλλου είδους κοινοποίησης εκ μέρους του Προμηθευτή. Περαιτέρω, ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή πιθανές περιπτώσεις μη παραλαβής των λογαριασμών Κατανάλωσης.

**6.3.3.** Ο λογαριασμός Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου θεωρείται απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία του Προμηθευτή και βάσει των έγκυρων δικονομικών συμβάσεων έχει πλήρη αποδεικτική δύναμη, αποτελεί δε νόμιμο αποδεικτικό ύψαρξης οφειλής

## **6.4. Πληρωμή λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου**

**6.4.1.** Η ημερομηνία εξόφλησης του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, μέχρι την οποία ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει το αναγραφόμενο στο λογαριασμό Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου ποσό, σημειώνεται από τον Προμηθευτή επί του λογαριασμού αυτού. Σε περίπτωση που η ημερομηνία εξόφλησης είναι Σάββατο, Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας έκδοσης και λήξης του λογαριασμού Κατανάλωσης δεν μπορεί να είναι μικρότερο των είκοσι (20) ημερών.

**6.4.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί κάθε λογαριασμό Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου έως την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται σε αυτόν. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης οποιασδήποτε οφειλής του καταναλωτή προς τον Προμηθευτή, οι απαιτήσεις του τελευταίου καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

**6.4.3.** Η εκπρόθεσμη πληρωμή του λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου συνεπάγεται χρέωση τόκων υπερημερίας, στο μέτρο του Επίσημου Επιστοκίου Αναφοράς (από την Τράπεζα της Ελλάδας), προσαυξημένο κατά 3,5 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσιο επίπεδο, επί του συνολικού ποσού και για τις ημέρες καθυστέρησης, που υπολογίζονται από την επομένη της ημερομηνίας λήξης έως και την ημέρα πληρωμής περιλαμβανομένης. Οι τόκοι υπερημερίας περιλαμβάνονται στο λογαριασμό Κατανάλωσης που θα αποστέλλεται στον Πελάτη 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 Κατανάλωσης. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή κατανάλωσης, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς και στον Πελάτη. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας παράλληλα στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

**6.4.4.** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα επανενεργοποίησης/επανασύνδεσης σε εύλογο χρόνο μετά από σχετικό αίτημά του προς τον Προμηθευτή και αφού εξοφλήσει το σύνολο των οφειλών του προς τον Προμηθευτή και καταβάλει τα όποια έξοδα επανενεργοποίησης και τυχόν έξοδα αφαίρεσης εξοπλισμού/αποσύνδεσης, καθώς και τα έξοδα επαναγκατάστασης/επανασύνδεσης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν δικαστικών εξόδων και τόκων υπερημερίας που ενδεχομένως να έχουν προκύψει.

**6.4.5.** Τα έξοδα τυχόν επίδοσης εξωδίκων δηλώσεων του Προμηθευτή που απευθύνονται στον Πελάτη λόγω υπερημερίας ή λόγω παραβίασης ουσιαστικού όρου της Σύμβασης από μέρους του, καθώς και τα δικαστικά έξοδα σε περίπτωση δικαστικής επιδίωξης της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη και υπολογίζονται βάσει των εκάστοτε σε ισχύ διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας. Τα έξοδα επίδοσης εξωδίκων δηλώσεων περιλαμβάνονται στον λογαριασμό κατανάλωσης.

## 7. Όρος Αναπροσαρμογής TTF - Τροποποίηση Όρων

**7.1.** Ο Πελάτης ρητά συνυπολογίζει και συναίνει με την ιδιότητα του ως μέσος και επιμελής πελάτης ότι η Εταιρεία (Προμηθευτής) δικαιούται να αναπροσαρμόζει την ανταγωνιστική χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή αναφέρεται στον τιμοκατάλογο των ανταγωνιστικών χρεώσεων Προμήθειας, βάσει των διακυμάνσεων στο κόστος προμήθειας φυσικού αερίου, το οποίο ισούται με το Άθροισμα (i) Βάσει της μηνιαίας Μοναδιαίας τιμής TTF, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης α, και (ii) του συντελεστή β σε €/MWh (εφεξής το «Άθροισμα»).

Η Μηνιαία μοναδιαία τιμή TTF, ισούται με τον αριθμητικό μέσο όρο των τιμών του επόμενου μήνα (κάθε τέτοια τιμή είναι ο αριθμητικός μέσος όρος των τιμών «Bid» και «Offer») του Φυσικού Αερίου στο TTF, εκφρασμένος σε € ανά MWh, για κάθε Ημέρα που είναι ημέρα διαπραγμάτευσης στο Hub τον μήνα που προηγείται του μήνα παράδοσης, που δημοσιεύτηκε από το ICIS στην έκθεσή του «European Spot Gas Markets» στον Πίνακα με τον τίτλο «TTF Price Assessment». Η μηνιαία μοναδιαία τιμή TTF καθώς και η ιστορικότητα αυτής είναι δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.efaenergy.gr](http://www.efaenergy.gr)

Ρητώς διευκρινίζεται ότι οι ανωτέρω συντελεστές α και β, καθώς και τα Άνω και Κάτω όρια του Άθροισματος, που θα λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των χρεώσεων/πιστώσεων της Αναπροσαρμογής TTF, είναι ορισμένοι και αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, περιλαμβάνονται στους Ειδικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας φυσικού αερίου, και δύναται να τροποποιούνται μονομερώς από την Εταιρεία βάσει των τρεχουσών συνθηκών της αγοράς.

**7.2.** Οι Αναπροσαρμογές Χρεώσεων/Πιστώσεων Προμήθειας της Αναπροσαρμογής TTF θα υπολογίζονται ως εξής:

Αν η Μοναδιαία Τιμή TTF του επόμενου μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης, προσαυξημένη επί τον συντελεστή προσαύξησης α, και (ii) της τιμής του β σε €/MWh (όπως αυτοί ορίζονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας), κατά την Περίοδο Κατανάλωσης, κυμαίνεται εντός του Κάτω και του Πάνω ορίου (όπως αυτά ορίζονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας), δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.

Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μικρότερο του Κάτω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας μειώνονται κατά τη διαφορά των Κάτω Όριου με το Άθροισμα. Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μεγαλύτερο του Άνω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας δύναται να αυξάνονται (κατά την διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας ως προς την ολική, μερική ή μη χρέωση) κατά τη διαφορά του Άθροισματος με το Άνω όριο. Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης θα ενημερώνεται με σαφήνεια και διαφανεία για τον ανωτέρω μηχανισμό αναπροσαρμογής με κάθε πρόσφορο τρόπο.

Περισσότερες πληροφορίες για την Αναπροσαρμογή TTF, τους συντελεστές, τα όρια, καθώς και παραδείγματα υπολογισμού της Αναπροσαρμογής TTF, βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.efaenergy.gr/anaprosarmogi-ttf/](http://www.efaenergy.gr/anaprosarmogi-ttf/).

Η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των άνω συντελεστών και ορίων, δύναται να λαμβάνει χώρα τριάντα (30) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων με ατομική επιστολή ή σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των άνω συντελεστών, δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

## 8. Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας

**8.1.** Με την επιφύλαξη των διατάξεων των παραγράφων 1 και 3 του άρθρου 42 (Αλλαγή Προμηθευτή) του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναιτίτα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Πελάτης που επιθυμεί να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας πρέπει να υποβάλει σχετικό αίτημα καταγγελίας της Σύμβασης στα Γραφεία του Προμηθευτή, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασής του.

**8.2.** Ο Προμηθευτής, μετά την υποβολή του αιτήματος καταγγελίας, ενημερώνει άμεσα τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, ώστε αυτός να προβεί στην τελική καταγραφή της κατανάλωσης (εκκαθαριστική ένδειξη μετρητή), καθώς και στη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή. Το αίτημα της καταγγελίας αυτής, συνοδεύεται από σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή/Σημείου Παράδοσης.

**8.3.** Μετά την καταγραφή της ένδειξης και τη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, ο Προμηθευτής εκδίδει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου και τον αποστέλλει στη συμφωνηθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας που δηλώνει ο Πελάτης.

**8.4.** Ως ημερομηνία καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης και διακοπής τροφοδοσίας του Μετρητή, ενώ η ίδια ημερομηνία θεωρείται και ως αυτή της Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή/Σημείου Παράδοσης.

**8.5.** Αν ο Πελάτης δεν προβεί στην καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας, παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση του αερίου, καθώς και για όλα η κείμενη νομοθεσία προβλέπει και για όσο χρονικό διάστημα παραμένει η Σύμβασή του σε ισχύ, λόγω παραλείψεως εκ μέρους του υποβολής της σχετικής καταγγελίας.

**8.6.** Ο Πελάτης υποχρεούται να επιτρέπει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου για τις αναγκαίες εργασίες της τελικής καταγραφής της κατανάλωσης, καθώς και για τη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή. Παράλειψη της ανωτέρω υποχρέωσης συνιστά λόγο καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

**8.7.** Ο Προμηθευτής οφείλει να λαμβάνει υπόψη του και να ενημερώνει σχετικά τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, για την τυχόν προτεινόμενη από τον Πελάτη ημερομηνία πραγματοποίησης αυτών των εργασιών, αρκεί η καταγγελία της Σύμβασης να κοινοποιηθεί εγκαίρως.

**8.8.** Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση αερίου, καθώς και για όλα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία, αν και προέβη σε αίτηση για την καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, δεν είναι εφικτή η πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών εκ μέρους του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, λόγω υπαιτιότητάς του.

**8.9.** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας οποτεδήποτε χωρίς επιβάρυνση, εντός τριάντα (30) ημερών, αφότου έλαβε γνώση από τον Προμηθευτή της αύξησης του Τιμολογίου Παροχής ή της τροποποίησης των παρόντων Γενικών Όρων ή των Ειδικών Όρων που διέπουν το πακέτο σύνδεσής του. Η ειδοποίηση αυτή γίνεται κατά τα οριζόμενα στον όρο 15 των παρόντων.

**8.10.** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας ακόμα και πριν την παρέλευση του συμβατικού χρόνου διάρκειας από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται ανάλογα με τους ειδικούς όρους του πακέτου και της κατηγορίας που εντάσσεται, σε κάθε περίπτωση η οφειλόμενη αποζημίωση, θα πρέπει να είναι εύλογη, αιτιολογημένη και να μην αφορά κατανάλωση πέραν των έξι (6) μηνών από την έναρξη εφαρμογής της Σύμβασης.

**8.11.** Ο Προμηθευτής διατηρεί οποτεδήποτε το δικαίωμα μονομερούς Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, για σοβαρούς λόγους και εφόσον ο Πελάτης παραβιάζει για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών ουσιαστικούς όρους αυτής, είτε Γενικούς, είτε Ειδικούς. Στην περίπτωση αυτή, γνωστοποιεί την καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας προς τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο, νόμιμο μέσο (π.χ. email, έντυπη επιστολή, τηλεφωνικώς κλπ) και αποστέλλει σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη προς τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

## 9. Αίτημα Διακοπής/Αποσύνδεσης της παροχής

**9.1.** Ο Προμηθευτής, επιφύλασσομένου ρητά παντός άλλου νόμιμου δικαιώματός του, δύναται να αιτηθεί από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής διακοπή/αποσύνδεση της παροχής αερίου του Πελάτη, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Μετά από αίτηση του Πελάτη ή όποτε αυτό είναι αναγκαίο για την εκτέλεση εργασιών που έχει ζητήσει ο Πελάτης.

β) Σε κάθε περίπτωση που προκληθεί από τον Πελάτη βλάβη ή παραβίαση του μετρητή ή αγωγού πριν τον μετρητή ή σε κάθε άλλη περίπτωση κλοπής ή απόπειρα κλοπής φυσικού αερίου από το Σύστημα του Δικτύου Διανομής.

γ) Όταν εκκρωρείται αέριο σε τρίτους και για χρήσεις διαφορετικές από αυτές που δηλώθηκαν κατά τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας.

δ) Όταν ο Πελάτης δεν εκπληρώνει τις εκ της Σύμβασης Προμήθειας απορρέουσες οικονομικές οφειλές του, που του κοινοποιούνται είτε μέσω μηνύματος επί του Λογαριασμού Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου είτε μέσω τακτικού ταχυδρομείου είτε μέσω άλλου εγγράφου, ηλεκτρονικού μέσου ή γραπτού μηνύματος μέσω κινητού τηλεφώνου (SMS).

ε) Όταν ο Πελάτης παραβιάζει ουσιαστικούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας ή/και τους παρόντες Γενικούς Όρους ή τους Ειδικούς Όρους που διέπουν τη σύνδεσή του, που επιφέρουν μονομερή καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας εκ μέρους του Προμηθευτή.

**9.2.** Ο Πελάτης ανακτά την Προμήθεια φυσικού αερίου στο Σημείο Παράδοσης μετά την εξόφληση των πιθανών παλαιότερων οφειλών και των δαπανών που προέρχονται από τις προαναφερθείσες ενέργειές του, αλλά και την άρση των αιτιών που οδήγησαν στη διακοπή της παροχής. Όλες οι σχετικές δαπάνες που συνεπάγεται η επανενεργοποίηση/επανασύνδεση της παροχής στις προαναφερόμενες περιπτώσεις βαρύνουν τον Πελάτη.

**9.3.** Ο Προμηθευτής δεν δύναται να διακόψει την Προμήθεια Φυσικού αερίου λόγω μη εξόφλησης των λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου του Πελάτη στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Αν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή

διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

β) Κατά το χρονικό διάστημα των μηνών Νοεμβρίου έως Μαρτίου, εφόσον ο Πελάτης αιτηθεί και εμπίπτει στην έννοια του Ευάλωτου Πελάτη.

γ) Ειδικώς για τους Δοσόμενους Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του νόμου 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, καθώς και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση ξέι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του.

9.4. Η τροφοδοσία του φυσικού αερίου μπορεί να διακοπεί και από αυτοτελείς ενέργειες του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για εργασίες συντήρησης του Δικτύου Διανομής, εργασίες αποκατάστασης βλαβών, κλπ., σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής.

## 10. Διακοπή Οφειλόμενη σε Ανωτέρα Βία

10.1. Ο Προμηθευτής και ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής δύνανται, ενημερώνοντας την Αρχή και τον Πελάτη, να διακόψουν, ολοκληρωτικά ή μερικά, την παροχή αερίου για λόγους ανωτέρας βίας. Ως λόγοι ανωτέρας βίας ενδεικτικά θεωρούνται οι πόλεμοι, οι φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, σεισμοί, εμπάργκο, απεργίες, αδυναμία του Προμηθευτή να προμηθευτεί φυσικό αέριο από τους προμηθευτές του (παρότι ενήργησε προσηκόντως για την παραλαβή αυτού), αδυναμία προσβάσεως στην εγκατάσταση, ανάκληση της Αδείας, καθώς και κάθε άλλο γεγονός, το οποίο είναι λογικά πέραν του ελέγχου του Προμηθευτή και δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί κατά την ημερομηνία της σύναψης Σύμβασης.

10.2. Η ολική ή μερική διακοπή της παροχής αερίου για λόγους ανωτέρας βίας δεν συνεπάγεται κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για τον Πελάτη. Ο Προμηθευτής θα λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο, ώστε να αποκατασταθεί η υπηρεσία Προμήθειας αερίου σε περίπτωση διακοπής για λόγους ανωτέρας βίας το συντομότερο δυνατό. Οποιοδήποτε συμβάν ανωτέρας βίας δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την εκπλήρωση των οικονομικών του υποχρεώσεων έως το χρόνο που συντελέστηκε το συμβάν.

## 11. Πτώχευση του Πελάτη

Σε περίπτωση πτώχευσης του Πελάτη, η παροχή Φυσικού Αερίου διακόπτεται από την ημερομηνία δημοσίευσης της σχετικής αποφάσεως, και μέχρι ο σύνδικος της πτώχευσης να δηλώσει είτε ότι θα υπεισέλθει ο ίδιος στη Σύμβαση είτε ότι επιθυμεί τη λύση αυτής. Αν ο σύνδικος υπεισέλθει στη Σύμβαση Προμήθειας, υποχρεούται στην εξολοκλήρου εξόφληση της υφιστάμενης οφειλής του πτωχού προς τον Προμηθευτή.

## 12. Εκχώρηση της Σύμβασης

12.1. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκχωρεί ή να μεταβιβάζει, μερικά ή ολικά, τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση του Προμηθευτή. Ο Πελάτης ειδοποιεί αμέσως τον Προμηθευτή σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς, στη χρήση ή στην κατοχή του ακινήτου του.

12.2. Ο Προμηθευτής, όμως, δύναται να εκχωρήσει τη Σύμβαση Προμήθειας αναφορικά με τις απαιτήσεις του κατά του Πελάτη που αφορούν στα ποσά των Λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, πλην των ποσών που ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποδίδει σε τρίτους, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

## 13. Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας, εντός δεκαεπτά (14) ημερών από την υπογραφή της, από τον ίδιο, εκτός αν έχει συμφωνηθεί μμεγαλύτερη προθεσμία.

Σε περίπτωση ρητής συναίνεσης του πελάτη για έναρξη των υπηρεσιών ή της παροχής φυσικού αερίου εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο πελάτης αποδέχεται να καταβάλει, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της σύμβασης, ποσόν που αναλογεί στην παρασχεθείσα ποσότητα φυσικού αερίου μέχρι την νομότυπη ενημέρωσή του προμηθευτή σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. .

## 14. Προστασία δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

14.1. Ο σεβασμός στην ιδιωτικότητα του Πελάτη και η διαχείριση, προστασία και ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων αποτελούν για τον Προμηθευτή προτεραιότητα. Ο Προμηθευτής παρέχει τις παρακάτω πληροφορίες για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τις σχετικές διατάξεις της ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

14.2. Ο Προμηθευτής, δηλαδή η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΕΦΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ» και τον διακριτικό τίτλο «EFA ENERGY SA», η οποία εδρεύει στην Θεσσαλονίκη επί της οδού Βουλγαρη και αριθμό 58, Τ.Κ. 54249, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, πρόκειται να επεξεργαστεί Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα τα οποία αφορούν τους Πελάτες και τα οποία παρέχονται στα πλαίσια σύναψης σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου.

14.3. Οι νομικές βάσεις για την επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα είναι οι ακόλουθες:

α) Η εκτέλεση σύμβασης στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι ο Πελάτης (σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου). (άρθρο 6 παρ. 1 περ. β ΓΚΠΔ)

β) Η συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση, όταν ο Προμηθευτής υποχρεούται να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των Πελατών ώστε να συμμορφωθεί με μία έννομη υποχρέωση, είτε να παρέχει πληροφορίες σε ένα δημόσιο φορέα ή αρχή επιβολής του νόμου. (άρθρο 6 παρ. 1 περ. γ ΓΚΠΔ)

γ) Η συγκατάθεσή του Πελάτη: προκειμένου τα δεδομένα των Πελατών να τύχουν επεξεργασίας, θα ζητηθεί από τον Υπεύθυνο επεξεργασίας η ρητή συγκατάθεσή του Πελάτη. (άρθρο 6 παρ. 1 περ. α ΓΚΠΔ) Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων θα γίνει μόνον εφόσον υπάρχει συμφωνία προς αυτό. Ο Πελάτης μπορεί να αποσύρει την συγκατάθεσή του οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα, επικοινωνώντας με τον Προμηθευτή μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [gdp@efaenergy.gr](mailto:gdp@efaenergy.gr)

14.4. Οι λόγοι για τους οποίους ο Προμηθευτής, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, συλλέγει τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα είναι οι εξής:

α) Παροχή των υπηρεσιών, τις οποίες ο Πελάτης αναθέτει στον Προμηθευτή και επιθυμεί να λάβει μέσω της σύμβασης, ήτοι η παροχή φυσικού αερίου.

β) Τιμολόγηση των υπηρεσιών του Προμηθευτή και η θεμελίωση, άσκηση και υποστήριξη των νομικών αξιώσεων του Προμηθευτή ως διαδίκου ενώπιον Δικαστικής ή άλλης αρμόδιας αρχής.

γ) Διενέργεια προωθητικών ενεργειών, όπως η αποστολή προωθητικής επικοινωνίας, πληροφοριών ή διαφημιστικού υλικού, στο πλαίσιο προώθησης προϊόντων ή/και υπηρεσιών του Υπευθύνου Επεξεργασίας, κατόπιν συγκατάθεσης του Πελάτη.

14.5. Αποδέκτες των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα είναι: Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ΕΦΑ, ο αρμόδιος Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΕΔΑ), τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και ενημέρωσης ληξιπρόθεσμων οφειλών, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση. Σε περίπτωση μεταβίβασης των δεδομένων από τον Προμηθευτή σε μελλοντικό τρίτο αποδέκτη, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει σχετικά τον τελικό Πελάτη.

14.6. Τα δεδομένα αυτά θα αποθηκεύονται για όσο χρονικό διάστημα ισχύει η Σύμβαση Προμήθειας, καθώς και για το χρονικό διάστημα που απαιτείται να τηρούνται σε περίπτωση μη εξόφλησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου εκ μέρους του Πελάτη και τυχόν διεκδίκησης αξιώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας, εξαιρουμένης της περιπτώσεως εκκρεμοδικίας ή διοικητικής διαδικασίας, οπότε και παρατείνεται η διατήρηση έως την έκδοση αμετακλήτου αποφάσεως ή την ολοκλήρωση διαδικασίας ενώπιον της κατά περίπτωση Διοικητικής Αρχής, καθώς και για να πληρούνται φορολογικές ή άλλες νομικές υποχρεώσεις του Προμηθευτή. Καθίσταται σαφές ότι, όταν παρέλθει το χρονικό διάστημα αυτό, ο Προμηθευτής θα προβαίνει στην οριστική διαγραφή και καταστροφή τους. Στην περίπτωση προωθητικής επικοινωνίας, εφόσον ο Πελάτης παρέχει τη συγκατάθεσή του, τα δεδομένα θα διατηρηθούν για όσο χρόνο ο Προμηθευτής έχει τη συγκατάθεσή του Πελάτη και μέχρι την τυχόν ανάκλησή της. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του ανά πάσα στιγμή για το μέλλον.

14.7. Ο Πελάτης, ως Υποκείμενο Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, έχει τα παρακάτω δικαιώματα:

α) Να έχει πρόσβαση στα προσωπικά του δεδομένα και να ζητεί αντίγραφο αυτών.

β) Να ζητεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας τη διόρθωση προσωπικών του δεδομένων, αν διαπιστωθεί ότι αυτά είναι ανακριβή ή παρακλιμένα.

γ) Να ζητεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας τη διαγραφή των προσωπικών του δεδομένων όταν δεν είναι πλέον απαραίτητο να τηρούνται τα δεδομένα αυτά.

δ) Να ανακαλέει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία ανά πάσα στιγμή και χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση, στην περίπτωση προωθητικής επικοινωνίας.

ε) Να ζητεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να του παρέχει τα προσωπικά του δεδομένα και να διαβιβάζει τα δεδομένα αυτά απευθείας, σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων (δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων).

στ) Να ζητεί περιορισμό στην περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, όταν υπάρχει διαφωνία σχετικά με την ακρίβεια ή την επεξεργασία των δεδομένων αυτών.

ζ) Να διατυπώνει αντιρρήσεις κατά της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

η) Να απευθύνεται στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε περίπτωση που θεωρεί ότι τα δεδομένα του υφίστανται μη νόμιμη επεξεργασία [ταχυδρομική διεύθυνση Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, τηλ. 2106475600, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)].

14.8. Για την άσκηση, από τον Πελάτη, όλων των σχετικών δικαιωμάτων του, ιδίως την υποβολή παραπόνων, ερωτήσεων ή οποιοδήποτε ερωτήματος σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, μπορεί να επικοινωνήσει μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [gdp@efaenergy.gr](mailto:gdp@efaenergy.gr) και στο τηλέφωνο 2310 320 777 (Βόρεια Ελλάδα) & 211 4120 777 (Αττική).

14.9. Για επιπλέον πληροφορίες αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται μέσω της Πολιτικής Απορρήτου του Υπευθύνου Επεξεργασίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://efaenergy.gr/politiki-aporrhoutu/>.

## 15. Εφαρμοστέο Δίκαιο - Αρμόδια Δικαστήρια

15.1. Η Σύμβαση Προμήθειας, οι Γενικοί Όροι και Ειδικοί Όροι που προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Αίτησης του Πελάτη διέπονται από το Ελληνικό

- Δίκαιο.
- 15.2. Τα μέρη ρητά συμφωνούν ότι, σε περίπτωση που ανακύψουν διαφορές κατά την εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας, θα προσπαθήσουν να επιλύσουν τις ως άνω διαφορές τους μέσω διαδικασίας φιλικής διευθέτησης.
- 15.3. Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθέτησης τυχόν διαφορών, και εφόσον δεν προβλέπεται κάτι ειδικότερο ως προς τον τρόπο επίλυσης αυτών από ειδικούς όρους της Σύμβασης ή από διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες, αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν ή απορρέουν εκ της Σύμβασης ή εξ οιασδήποτε τροποποίησης αυτής ή των παρόντων όρων, ορίζονται αποκλειστικώς τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης, για οποιαδήποτε διαδικασία, περιλαμβανομένης αυτής των Ασφαλιστικών Μέτρων.

## 16. Τροποποίηση

16.1. Σε περίπτωση σοβαρής μεταβολής των τρεχουσών συνθηκών της αγοράς ενέργειας, της νομοθεσίας ή εκδόσεως αποφάσεως αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών και φορέων, που επηρεάζουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τη λειτουργία της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και των παρόντων Γενικών Όρων ή των Ειδικών Όρων που συνοδεύουν το εκάστοτε πακέτο σύνδεσης ή για άλλους ουσιώδεις λόγους που δεν προβλέπονται στο παρόν, ο Προμηθευτής δύναται να προβεί σε μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης, ούτως ώστε η τελευταία να περιγράφει το σύνολο των νομικών υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των Μερών, όπως αυτά εκάστοτε θα ισχύουν. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση. Επιπρόσθετα σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Προμηθευτής προβαίνει σε σχετική κοινοποίηση των αλλαγών των Γενικών ή Ειδικών Όρων προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και στη δημοσίευσή τους μέσω αναρτήσεως στην ιστοσελίδα [www.efaenergy.gr](http://www.efaenergy.gr). Η ενημέρωση όσον αφορά την τροποποίηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης που περιλαμβάνεται στο λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναίνεσει σε τούτο ο Πελάτης. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ΚΠΦΑ.

16.2. Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η τροποποίηση επέρχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης:

- α) Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.
- β) Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου. Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησης του. Σε κάθε περίπτωση ο Διαχειριστής θα πρέπει να ενημερώνεται από τον Προμηθευτή σχετικά.

## 17. Λοιπές Διατάξεις

- 17.1. Άπαντες οι όροι της Σύμβασης συμφωνούνται από τα Μέρη ως ουσιώδεις. Σε περίπτωση συγκρούμενων ή αντιφατικών ρυθμίσεων μεταξύ των Γενικών και των Ειδικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας, τα Μέρη συμφωνούν ότι θα υπερισχύουν τα προβλεπόμενα στους Ειδικούς Όρους, εφόσον αυτοί υφίστανται.
- 17.2. Το κύρος ή η δυνατότητα εκτέλεσης οιασδήποτε όρου της παρούσης δεν επηρεάζεται από την ακυρότητα ή το μη εκτελεστό όρου της παρούσης, εις την περίπτωσην τα μέρη υποχρεούνται προς αντικατάσταση ακυρωθέντος όρου δια όρου παρομοίου περιεχομένου.
- 17.3. Η μη άσκηση ή καθυστέρηση άσκησης οποιουδήποτε δικαιώματος από την παρούσα Σύμβαση ή τις σχετικές με αυτή διατάξεις νόμων δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να ερμηνευθεί ως παραίτηση από αυτό.
- 17.4. Η υποβολή παραπόνων των Πελατών προς την Εταιρεία μπορεί να γίνεται ως εξής : α) Προφορικά, ή εγγράφως (με τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου παραπόνων ή με κατάθεση εγγράφου) στα Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών, β) ηλεκτρονικά μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [customercare@efaenergy.gr](mailto:customercare@efaenergy.gr), γ) με αλληλογραφία στα γραφεία/έδρα της Εταιρείας, δ) τηλεφωνικά στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας (τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης 2310 320 777 (Βόρεια Ελλάδα) & 211 4120 777 (Αττική)).

## 18. Κοινοποιήσεις

Κάθε δήλωση, ειδοποίηση, αίτηση, κοινοποίηση και εν γένει έγγραφο που έχει σχέση με την παρούσα Σύμβαση θα κοινοποιείται στη διεύθυνση των συμβαλλομένων που αναφέρεται στην Αίτηση ή σε διευθύνσεις που τυχόν θα γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. Σε αυτήν την περίπτωση θεωρείται ως διεύθυνση του Πελάτη η τελευταία δηλωθείσα κατά τα άνω και νόμιμα κοινοποιείται σε αυτήν οιαδήποτε έγγραφο που σχετίζεται με την παρούσα, παράγοντας τα κατά νόμο και την παρούσα αποτελέσματα. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

---

Υπογραφή / Σφραγίδα Πελάτη