

ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ
ΠΕΛΑΤΕΣ

ΤΜΗΜΑ Ι.....	5
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	5
Άρθρο 1.....	5
Πεδίο Εφαρμογής και Ορισμοί.....	5
Άρθρο 2.....	7
Εποπτεία εφαρμογής του Κώδικα Προμήθειας	7
Άρθρο 3.....	7
Τροποποίηση του Κώδικα Προμήθειας.....	7
ΤΜΗΜΑ ΙΙ	8
ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	8
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	8
Άρθρο 4.....	8
Υποχρέωση Προμήθειας.....	8
Άρθρο 5.....	8
Διαφάνεια – Εχεμύθεια.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	9
ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ..	9
Άρθρο 6.....	9
Υποχρέωση δημοσιοποίησης.....	9
Άρθρο 7.....	9
Δημοσιοποίηση ταυτότητας.....	9
Άρθρο 8.....	10
Τιμολόγια Προμήθειας	10
Άρθρο 9.....	11
Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.....	11
Άρθρο 10.....	12
Τυποποιημένα έντυπα	12
Άρθρο 11.....	12
Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας	12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	13
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΟΗΓΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	13
Άρθρο 12.....	13
Γενικές αρχές	13
Άρθρο 13.....	13
Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας.....	13
Άρθρο 14.....	14
Περιεχόμενο αίτησης Προσφοράς Προμήθειας.....	14
Άρθρο 15.....	15
Επεξεργασία αίτησης Προσφοράς Προμήθειας.....	15
Άρθρο 16.....	15
Περιεχόμενο Προσφοράς Προμήθειας	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	16
ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ.....	16
Άρθρο 17.....	16
Γενικοί όροι Σύμβασης Προμήθειας.....	16
Άρθρο 18.....	18
Διάρκεια	18
Άρθρο 19.....	18
Εγγύηση	18
Άρθρο 20.....	19
Τροποποίηση όρων Σύμβασης Προμήθειας	19
Άρθρο 21.....	20
Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας.....	20
Άρθρο 22.....	21
Αυτοδίκαιη λύση.....	21
Άρθρο 23.....	22
Εκχώρηση Σύμβασης Προμήθειας	22
Άρθρο 24.....	22
Πρόσθετοι όροι	22
Άρθρο 25.....	22
Πρόσθετοι όροι διακοπτόμενου φορτίου	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	24
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ.....	24
ΆΡΘΡΟ 26.....	24
Εκπροσώπηση μετρητή Πελάτη από Προμηθευτή.....	24
ΆΡΘΡΟ 27.....	24
Τιμολόγηση - Λογαριασμός Κατανάλωσης.....	24
ΆΡΘΡΟ 28.....	28
Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης	28
ΆΡΘΡΟ 29.....	29
Εξόφληση λογαριασμών	29
ΆΡΘΡΟ 30.....	31
Εξυπηρέτηση Πελατών	31
ΆΡΘΡΟ 31.....	32
Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Πελατών	32
ΆΡΘΡΟ 32.....	32
Έλεγχος μετρητή κατόπιν αιτήματος Προμηθευτή	32
ΆΡΘΡΟ 33.....	33
Αλλαγή Προμηθευτή	33
ΆΡΘΡΟ 34.....	33
Επίλυση Διαφορών	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	34
ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	34
ΆΡΘΡΟ 35.....	34
ΆΡΘΡΟ 36.....	34
Έναρξη Ισχύος	34

ΤΜΗΜΑ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Πεδίο Εφαρμογής και Ορισμοί

1. Με τον παρόντα Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (εφεξής «Κώδικας Προμήθειας») ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Πελατών και των Προμηθευτών τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της σύμβασης μεταξύ τους, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.
2. Οι ορισμοί που αναφέρονται στον ν. 2773/1999, τον Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος και Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου και τον Κώδικα Διαχείρισης Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, όπως ισχύουν, έχουν το περιεχόμενο και την έννοια που τους αποδίδεται στο νόμο και τους Κώδικες αυτούς. Ειδικότερα, για την εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας ισχύουν οι πρόσθετοι ορισμοί, ως ακολούθως:
 - α. Αρχή: Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
 - β. Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Συστήματος και Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής «ΚΔΣ&ΣΗΕ»), ο Κώδικας Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής (εφεξής «ΚΔΔ») και ο Κώδικας Διαχείρισης Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (εφεξής «ΚΔΜΔΝ»).
 - γ. Προμηθευτές: Οι κάτοχοι άδειας προμήθειας που διενεργούν Προμήθεια σε τελικούς Πελάτες.
 - δ. Βασικές Κατηγορίες Πελατών: Οι Πελάτες κατατάσσονται κατά κατηγορία:
 - με κριτήριο το σκοπό τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύονται στις εξής βασικές κατηγορίες: Οικιακοί Πελάτες, Αγροτικοί Πελάτες, Επαγγελματικής Χρήσης Πελάτες, και
 - με κριτήριο τη χρήση του Συστήματος ή του Δικτύου σε Υψηλής, Μέσης ή Χαμηλής Τάσης.
 - ε. Ειδικές Κατηγορίες Πελατών: Είναι οι κατηγορίες Πελατών βάσει κριτηρίων και προϋποθέσεων που καθορίζονται από τον Προμηθευτή. Οι Ειδικές Κατηγορίες Πελατών δύναται να συμπληρώνουν ή να εξειδικεύουν Βασικές Κατηγορίες Πελατών.
 - στ. Ευάλωτοι Πελάτες: νοούνται οι Πελάτες, όπως αυτοί καθορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Ελλείψει σχετικής νομοθεσίας, ευάλωτοι νοούνται εκείνοι οι οποίοι δεν είναι σε θέση είτε να καταβάλουν το σχετικό τίμημα για την παροχή ενέργειας, είτε να διαχειριστούν τη σχέση τους με τον Προμηθευτή, ως αποτέλεσμα κοινωνικών ή ατομικών συγκυριών που υπερβαίνουν τον έλεγχό τους, και ως εκ τούτου χρήζουν ειδικών μέτρων υποστήριξης και προστασίας.

Για τους σκοπούς του παρόντος Κώδικα, στους Ευάλωτους Πελάτες εντάσσονται οι κάτωθι κατηγορίες:

αα. Οι οικονομικά ασθενείς Πελάτες. Πρόκειται για νοικοκυριά που αντιμετωπίζουν δυσκολία ή αδυνατούν να πληρώσουν το λογαριασμό ηλεκτρικής ενέργειας.

ββ. Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης. Πρόκειται για άτομα, τα οποία για σοβαρούς λόγους υγείας χρειάζονται συνεχή παροχή ενέργειας για τη λειτουργία συσκευών υποστήριξης ή/ και παρακολούθησης ζωτικών λειτουργιών, όπως για παράδειγμα συσκευές μηχανικής υποστήριξης αναπνευστικής ή/ και καρδιακής λειτουργίας, συσκευές αιμοκάθαρσης κ.α..

γγ. Ηλικιωμένοι Πελάτες: Πρόκειται για πελάτες οι οποίοι έχουν συμπληρώσει το εξηκοστό πέμπτο (65ο) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο που να μην έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.

δδ. Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας: Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται άτομα με σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινησιακά προβλήματα ή με άλλη σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, οι οποίοι δεν είναι σε θέση να ασκήσουν βιοποριστική εργασία.

- ζ. Σύμβαση Προμήθειας: Η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει τους όρους προμήθειας: τα Τιμολόγια Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους.
- η. Τιμολόγιο Προμήθειας: Οι διακριτές μοναδιαίες χρεώσεις και στοιχεία βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας.
- θ. Λογαριασμός Κατανάλωσης: 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, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας.
- ι. Περίοδος Χρέωσης: Η χρονική περίοδος κατανάλωσης στην οποία αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.
- ια. Χρεώσεις Προμήθειας: Οι χρεώσεις που επιβάλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη για την Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με τη διασφάλιση από τον Προμηθευτή της διάθεσης της ποσότητας ενέργειας που καταναλώνει ο Πελάτης.
- ιβ. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν σε υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του

οικείου Δικτύου από τον Προμηθευτή, ο οποίος εκπροσωπεί τους μετρητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Άρθρο 2

Εποπτεία εφαρμογής του Κώδικα Προμήθειας

Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας διενεργείται από τη ΡΑΕ, η οποία στο πλαίσιο αυτό δικαιούται ιδίως:

- α. Να έχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις των Προμηθευτών καθώς και στα τεχνικά και οικονομικά στοιχεία που διατηρούν αυτοί, ιδίως σχετικά με τους Πελάτες τους καθώς και σε κάθε άλλη σχετική πληροφορία.
- β. Να διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν αναφοράς ή καταγγελίας από τρίτους, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.
- γ. Να παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων των Προμηθευτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Άδειές τους.

Άρθρο 3

Τροποποίηση του Κώδικα Προμήθειας

Ο Κώδικας Προμήθειας τροποποιείται με απόφαση του αρμόδιου Υπουργού μετά από γνώμη της ΡΑΕ.

ΤΜΗΜΑ ΙΙ
ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Άρθρο 4

Υποχρέωση Προμήθειας

1. Με την επιφύλαξη των διατάξεων κατά το Άρθρο 15, ο Προμηθευτής, μετά από αίτηση του Πελάτη, υποχρεούται να υποβάλει Προσφορά Προμήθειας κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις κατά το Άρθρο 16.
2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να συνάπτει με το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου, τις συμβάσεις που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναγράφει σε όλα τα έγγραφα που είναι δηλωτικά της δραστηριότητάς του, καθώς και στην ιστοσελίδα του, εκτός από τα στοιχεία που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, τον αριθμό Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται στον αρμόδιο Διαχειριστή.
3. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να καταρτίζει, δημοσιοποιεί και να εφαρμόζει «Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας με Πελάτη» που ελέγχεται και παρακολουθείται από την ΡΑΕ. Στόχος του κώδικα είναι η προστασία των καταναλωτών από μη διαφανείς, επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές επικοινωνίας και προώθηση προσφορών. Ο Κώδικας περιέχει κατ' ελάχιστον τις αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς και προδιαγραφές για όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Προμηθευτή που αφορούν την προώθηση, π.χ. μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίας σύντομων μηνυμάτων, προσωπικής επίσκεψης, διαδικτύου, την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, π.χ. συμπεριφορά προσωπικού, την κατάρτιση Τιμολογίων Προμήθειας και την έκδοση Λογαριασμού Κατανάλωσης.

Άρθρο 5

Διαφάνεια – Εχεμύθεια

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να τηρεί την αρχή της διαφάνειας και να δημοσιοποιεί γενικά στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνει σχετικά με τους Πελάτες και τις εγκαταστάσεις των Πελατών, τους μετρητές των οποίων εκπροσωπεί, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητές του.
2. Η υποχρέωση πληροφόρησης που επιβάλλεται στην παράγραφο 1, ισχύει εφόσον δεν παραβλάπτεται το απόρρητο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

3. Το ως άνω καθήκον εχεμύθειας δεν ισχύει έναντι της ΡΑΕ και κάθε άλλης ελληνικής ανεξάρτητης διοικητικής αρχής, στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων τους.
4. Δεν θεωρούνται εμπιστευτικές γενικές πληροφορίες σχετικά με τους Προμηθευτές, καθώς και πληροφορίες που αφορούν σε ιστορικά στοιχεία και στατιστικά δεδομένα.
5. Η ΡΑΕ δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της συγκεντρωτικούς πίνακες με τα δημοσιοποιημένα Τιμολόγια Προμήθειας κάθε Προμηθευτή. Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και τη διευκόλυνσή τους στην επιλογή Προμηθευτή, η ΡΑΕ δύναται επίσης να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της, παραδείγματα υπολογισμού της ετήσιας δαπάνης επί τη βάσει προκαθορισμένων τυπικών επιπέδων κατανάλωσης λαμβάνοντας υπόψη δημοσιοποιημένα Τιμολόγια Προμήθειας. Η ΡΑΕ δύναται επίσης να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της, εργαλεία συγκριτικού υπολογισμού της ανωτέρω δαπάνης βάσει συγκεκριμένων στοιχείων ηλεκτρικής κατανάλωσης και φορτίου της εγκατάστασης του Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Άρθρο 6

Υποχρέωση δημοσιοποίησης

Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να δημοσιοποιούν, κατ' ελάχιστον, τα στοιχεία που καθορίζονται στο παρόν Κεφάλαιο. Η δημοσιοποίηση των στοιχείων αυτών γίνεται τουλάχιστον μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να τηρούν την ανωτέρω ιστοσελίδα ενεργή και προσβάσιμη και να επικαιροποιούν τα στοιχεία που δημοσιοποιούν σε αυτήν, καθ' όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Άρθρο 7

Δημοσιοποίηση ταυτότητας

Οι Προμηθευτές δημοσιοποιούν κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Αριθμό Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται στον αρμόδιο Διαχειριστή.
- β. Πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική δ/νση, τηλέφωνα, fax, email) για γενικές πληροφορίες, για θέματα εξυπηρέτησης πελατών και για υποβολή παραπόνων.
- γ. Γεωγραφική κάλυψη ή περιορισμός υπηρεσιών προμήθειας, σημεία εξυπηρέτησης πελατών, σημεία και τρόποι πληρωμής λογαριασμών.

- δ. Επαρκείς πληροφορίες οικονομικών μεγεθών και οικονομικές καταστάσεις, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 30 του ν. 2773/1999.
- ε. Πληροφορίες εταιρικής ταυτότητας καθώς και των κατηγοριών των προϊόντων που μπορεί να προσφερθούν συνδυαστικά.

Άρθρο 8

Τιμολόγια Προμήθειας

1. Οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν Τιμολόγια Προμήθειας για όσες από τις Βασικές Κατηγορίες Πελατών δραστηριοποιούνται, όπως οι κατηγορίες αυτές ορίζονται στον παρόντα Κώδικα καθώς και για Ειδικές Κατηγορίες τις οποίες οι ίδιοι ορίζουν.
2. Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό. Τα Τιμολόγια Προμήθειας περιλαμβάνουν τις διακριτές μοναδιαίες χρεώσεις και στοιχεία βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των χρεώσεων για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία. Οι ανωτέρω μοναδιαίες χρεώσεις και στοιχεία παρουσιάζονται διακριτά ανά ομάδα χρεώσεων, έτσι ώστε να γίνεται εύκολα αντιληπτός ο διαχωρισμός μεταξύ αφενός των χρεώσεων που είναι κοινές στα Τιμολόγια Προμήθειας όλων των Προμηθευτών, ήτοι οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, και αφετέρου των Χρεώσεων Προμήθειας που εφαρμόζει ο συγκεκριμένος Προμηθευτής. Κάθε στοιχείο παρουσιάζεται με τρόπο που καθιστά εύκολο και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης. Ειδικότερα, κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:
 - α. Προσδιορισμό της Βασικής ή της Ειδικής Κατηγορίας Πελατών στους οποίους διατίθεται.
 - β. Προσδιορισμό των κριτηρίων και των προϋποθέσεων κατάταξης Πελατών στην Ειδική Κατηγορία Πελατών στην οποία αφορά το τιμολόγιο.
 - γ. Διαχωρισμό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων.
 - δ. Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης.
 - ε. Αναφορά της περιοδικότητας έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι έναντι ή εκκαθαριστικών, καθώς και του τρόπου προσδιορισμού των χρεώσεων των λογαριασμών που εκδίδονται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης.
 - στ. Το ποσό ή τη μεθοδολογία υπολογισμού της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης.

3. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να κοινοποιούν στη ΡΑΕ τα Τιμολόγια Προμήθειας που εφαρμόζουν για κάθε Κατηγορία Πελατών, καθώς και κάθε τροποποίηση αυτών, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη θέση τους σε ισχύ.

Άρθρο 9

Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

1. Για την ενημέρωση των Πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους για την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας και τις σχετικές διαδικασίες, οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να ενημερώνουν το περιεχόμενο του ανωτέρω εντύπου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
2. Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας περιέχει κατ' ελάχιστο, συνοπτικές πληροφορίες για τα ακόλουθα:
 - α. Περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και προδιαγραφές, και σχετικές χρεώσεις, καθώς και στις ευθύνες του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη, όπως αυτές απορρέουν από την παροχή των υπηρεσιών αυτών, με αντιπαραβολή στις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας.
 - β. Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και των ευθυνών τους έναντι των Πελατών, όπως αυτές απορρέουν από την παροχή των υπηρεσιών αυτών, με αντιπαραβολή στις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.
 - γ. Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης Σύμβασης Προμήθειας και έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.
 - δ. Τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας, τις δυνατότητες και τις διαδικασίες ανανέωσης και διακοπής και τα δικαιώματα καταγγελίας της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των προθεσμιών λύσης της Σύμβασης.
 - ε. Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.
 - στ. Τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή.
 - ζ. Τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και αιτημάτων και τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ του Προμηθευτή και Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.
 - η. Τον Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας με Πελάτη.
 - θ. Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων ένταξης στους Ευάλωτους Πελάτες και σε Ειδικές Κατηγορίες Πελατών.

3. Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα κάθε Προμηθευτή και κοινοποιείται στη ΡΑΕ άπαξ καθώς και μετά από κάθε τροποποίησή του. Το ανωτέρω έντυπο αποστέλλεται από τους Προμηθευτές στους Πελάτες με την Προσφορά Προμήθειας και κάθε φορά που τροποποιείται.

Άρθρο 10

Τυποποιημένα έντυπα

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:
 - α. Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.
 - β. Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας.
 - γ. Έντυπο εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη.
 - δ. Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
 - ε. Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.
 - στ. Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.
 - ζ. Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.
 - η. Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.
 - θ. Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.
 - ι. Έντυπο εξουσιοδότησης για διακοπή ηλεκτροδότησης.
2. Το περιεχόμενο των ανωτέρω εντύπων διαμορφώνεται με τρόπο ώστε να καλύπτει κατ' ελάχιστο τις περιπτώσεις που προβλέπονται στον παρόντα Κώδικα. Τα έντυπα των περιπτώσεων (στ) έως και (θ) ανωτέρω αποστέλλονται από τον Προμηθευτή στους πελάτες του μαζί με τη Σύμβαση Προμήθειας.

Άρθρο 11

Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί ετήσια έκθεση με στατιστικά στοιχεία δραστηριότητας, ιδίως που αφορούν σε πελάτες και ενέργεια ανά Βασική και Ειδική Κατηγορία πελατών.
2. Κάθε Προμηθευτής ενημερώνει τους πελάτες του, μέσω της ιστοσελίδας του, καθώς και με ένθετο ή σχετική επιστολή που επισυνάπτεται κατ' ελάχιστο στο Λογαριασμό Κατανάλωσης του πρώτου τριμήνου του έτους, για τη συμβολή κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μίγμα καυσίμου κατά το προηγούμενο έτος,

κατά τα προβλεπόμενα στην περίπτωση (η) της παραγράφου 2 του άρθρου 27 του ν. 2773/1999.

3. Επιπλέον, κάθε Προμηθευτής κοινοποιεί στην ΡΑΕ εντός του πρώτου μήνα μετά το πέρας κάθε τριμήνου του έτους αναλυτικότερα στοιχεία που αφορούν την δραστηριότητα Προμήθειας κατά το προηγούμενο τρίμηνο, τα οποία περιλαμβάνουν τα εξής:
 - α. Συνολικός αριθμός πελατών ανά κατηγορία (συμπεριλαμβανομένων των κατηγοριών των Ευάλωτων Πελατών).
 - β. Αριθμός νέων πελατών ανά κατηγορία (διακριτά για πελάτες που προέρχονται από άλλο προμηθευτή ή από νέες συνδέσεις).
 - γ. Αριθμός πελατών που ανανεώνουν τη σύμβασή τους ανά κατηγορία.
 - δ. Συνολικές πωλήσεις σε πελάτες ανά κατηγορία (ενέργεια και έσοδα).
 - ε. Πωλήσεις σε νέους πελάτες ανά κατηγορία (διακριτά για πελάτες που προέρχονται από άλλο προμηθευτή και πελάτες από νέες συνδέσεις) (ενέργεια και έσοδα).
 - στ. Πωλήσεις σε πελάτες που ανανεώνουν την σύμβασή τους ανά κατηγορία (ενέργεια και έσοδα).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΟΗΓΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 12

Γενικές αρχές

Η Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας επιτρέπεται μόνο μετά από σύναψη Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη. Η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται κατόπιν Προσφοράς Προμήθειας, την οποία καταρτίζει και υποβάλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, και της σχετικής Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας.

Άρθρο 13

Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο έντυπο του Προμηθευτή, κατ' ελάχιστο στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ή μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής. Οι Προμηθευτές μπορεί να παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω της ιστοσελίδας τους ή με οποιοδήποτε άλλο

πρόσφορο τρόπο, εφόσον τηρούν ηλεκτρονικό Μητρώο Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πελατών.

2. Για την υποβολή αίτησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ηλεκτρική σύνδεση, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασης του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Άρθρο 14

Περιεχόμενο αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Το έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης κατά τρόπο τυποποιημένο τουλάχιστον των ακόλουθων στοιχείων:
 - α. Τα στοιχεία του Πελάτη που απαιτούνται για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Σε περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής λογαριασμών είναι διαφορετική από τη διεύθυνση της εγκατάστασης στην οποία αφορά η αίτηση προμήθειας γίνεται σχετική μνεία από τον Πελάτη.
 - β. Την ταχυδρομική διεύθυνση και το είδος της εγκατάστασης για την οποία ο Πελάτης αιτείται τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τις Κατηγορίες Πελατών που ορίζονται στον παρόντα Κώδικα.
 - γ. Την τάση του δικτύου (υψηλή, μέση, χαμηλή) στο οποίο συνδέεται η εγκατάσταση του Πελάτη.
 - δ. Τον αριθμό παροχής της εγκατάστασης και, εφόσον υπάρχει, τον αριθμό του μετρητή του Πελάτη, όπως τα στοιχεία αυτά παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή
 - ε. Ένδειξη σχετικά με το αν απαιτείται ενεργοποίηση της σύνδεσης. περίπτωση στην οποία ο Πελάτης, εφόσον προβεί στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, οφείλει απαραίτητως να εξουσιοδοτήσει τον Προμηθευτή προκειμένου να προβεί αυτός στις διαδικασίες ενεργοποίησης της σύνδεσης, κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 16 παράγραφος 3.
 - στ. Το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή ή αίτηση για παροχή ειδικού τιμολογίου προσαρμοσμένο στα φορτιακά χαρακτηριστικά και την καταναλωτική συμπεριφορά του πελάτη. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση εξυπηρετείται από προσωρινή σύνδεση, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δικτύου, σημειώνεται η επιθυμητή διάρκεια ισχύος της σύμβασης προμήθειας.
 - ζ. Λοιπά στοιχεία σχετικά με ειδικότερα χαρακτηριστικά των εγκαταστάσεων του Πελάτη, που είναι αναγκαία στον Προμηθευτή, για την κατάρτιση της προσφοράς του.
2. Με την Αίτηση Προσφοράς δύναται να παρέχεται εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.

Άρθρο 15

Επεξεργασία αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής, μετά από την παραλαβή αίτησης Προσφοράς Προμήθειας αποστέλλει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών αναλόγως της διαθεσιμότητας ιστορικών δεδομένων κατανάλωσης, Προσφορά Προμήθειας ή, σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης, ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.
2. Ο Προμηθευτής δύναται να απορρίπτει Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, αν συντρέχει μία εκ των ακόλουθων προϋποθέσεων:
 - α) υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβασης Προμήθειας,
 - β) δεν προβλέπεται από τους όρους της Άδειας του Προμηθευτή η προμήθεια σε Πελάτες της κατηγορίας στην οποία κατατάσσεται ο αιτών Πελάτης,
 - γ) ο Προμηθευτής δεν προσφέρει υπηρεσίες στην γεωγραφική περιοχή του Πελάτη, ή
 - γ) δεν προσκομίζεται με την αίτηση του Πελάτη αριθμός παροχής της εγκατάστασής του.
3. Η απόρριψη της αίτησης πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

Άρθρο 16

Περιεχόμενο Προσφοράς Προμήθειας

1. Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως, είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
 - α. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και τον μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας.
 - β. Πλήρη και αναλυτική διατύπωση των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας.
 - γ. Το ύψος της ζητούμενης εγγύησης.
 - δ. Το χρόνο ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας.
 - ε. Το έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας του Προμηθευτή.

- στ. Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη.
- ζ. Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας και ειδικότερα οδηγίες συμπλήρωσης και διαβίβασης στον Προμηθευτή της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και των λοιπών εντύπων.
- η. Έντυπο γενικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
2. Η Προσφορά Προμήθειας αφορά κατ' ελάχιστο στους δημοσιοποιημένους Γενικούς Όρους και Τιμολόγια Προμήθειας που διαθέτει ο Προμηθευτής για την Κατηγορία Πελατών στην οποία κατατάσσεται ο αιτών Πελάτης. Οι Προμηθευτές δύνανται να προσφέρουν επιπροσθέτως ειδικούς όρους και Τιμολόγια Προμήθειας. Σε κάθε περίπτωση δεν θίγεται το δικαίωμα του Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας βάσει των δημοσιοποιημένων όρων και τιμολογίων που διατίθενται από τους Προμηθευτές για την Κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται.
3. Σε περίπτωση αρχικής ενεργοποίησης/ ηλεκτροδότησης της σύνδεσης ή επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, αποστέλλεται με την Προσφορά Προμήθειας έντυπο ειδικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή για την εκπροσώπηση του Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση και οι οποίες διενεργούνται ταυτόχρονα με την κατάθεση της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 17

Γενικοί όροι Σύμβασης Προμήθειας

1. Η Σύμβαση Προμήθειας περιέχει τους γενικούς όρους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο αυτό και διέπεται από τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα και της κείμενης νομοθεσίας.
2. Η Σύμβαση Προμήθειας καταρτίζεται εγγράφως και έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:
 - α. Στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη (Όνομα ή Επωνυμία Πελάτη, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, διεύθυνση ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο).

- β. Περιγραφή του αντικειμένου της Σύμβασης, των παρεχόμενων υπηρεσιών και ειδικότερα των ορίων ευθύνης του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
 - γ. Εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας.
 - δ. Διαδικασία τιμολόγησης, τρόπος υπολογισμού χρεώσεων, συχνότητα έκδοσης λογαριασμών βάσει εκτιμώμενης και καταμετρούμενης κατανάλωσης, προθεσμίες εξόφλησης και τρόπους πληρωμής.
 - ε. Διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας και τρόπο ανανέωσής της.
 - στ. Προϋποθέσεις επιστροφής εγγύησης και τις περιπτώσεις κατάπτωσης της.
 - ζ. Διαδικασίες τροποποίησης του Τιμολογίου Προμήθειας και της Σύμβασης Προμήθειας, τρόποι και ελάχιστοι χρόνοι ενημέρωσης του Πελάτη.
 - η. Αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που δύναται να τροποποιούνται κατόπιν αίτησης Πελάτη, διαδικασία τροποποίησης και ελάχιστοι χρόνοι ειδοποίησης.
 - θ. Περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, τον τρόπο κοινοποίησης της καταγγελίας στον Πελάτη και το χρόνο προηγούμενης γνωστοποίησης.
 - ι. Περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, τον τρόπο κοινοποίησης της καταγγελίας στον Προμηθευτή και το χρόνο προηγούμενης γνωστοποίησης.
 - ια. Διαδικασία υποβολής παραπόνων και διαχείρισης διαφωνιών επί των χρεώσεων.
 - ιβ. Διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.
 - ιγ. Κάθε άλλη ειδική υποχρέωση που συμφωνείται μεταξύ των μερών.
3. Όροι της Σύμβασης Προμήθειας που αντίκειται στις διατάξεις του παρόντος είναι άκυροι. Η ακυρότητα ενός όρου της Σύμβασης δεν επηρεάζει την εγκυρότητα του συνόλου αυτής.
4. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του Προμηθευτή από τις ευθύνες του είναι άκυρη.
5. Εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Άρθρο 18

Διάρκεια

1. Η προσφερόμενη από τον Προμηθευτή ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας είναι ένα (1) έτος από την ημερομηνία κατά την οποία αρχίζει η παροχή της υπηρεσίας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή. Μετά τη λήξη του έτους και εφόσον υπάρχει συγκεκριμένη πρόβλεψη στην Σύμβαση, δύναται να ανανεώνεται αυτομάτως σε ετήσια βάση. Οι παραπάνω όροι ισχύουν με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων τροποποίησης και καταγγελίας που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα και τη Σύμβαση Προμήθειας. Κατ' εξαίρεση, συμβάσεις προμήθειας που αφορούν σε προσωρινές συνδέσεις, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δικτύου, δύναται να έχουν διάρκεια μικρότερη του ενός (1) έτους.
2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, καθ' όλο το χρόνο της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης Προμήθειας που καθορίζεται στο παρόν άρθρο, με την επιφύλαξη των προβλεπομένων στις διατάξεις κατά το Άρθρο 21 του παρόντος Κώδικα. Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας δεν περιορίζει ούτε θίγει κατ' οιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του Πελάτη να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στο ως άνω άρθρο.

Άρθρο 19

Εγγύηση

1. Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το ύψος της εγγύησης για κάθε Κατηγορία Πελατών ή για κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας, ή η μεθοδολογία που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τον υπολογισμό της εγγύησης ή η δυνατότητα διακανονισμού των πληρωμών, προβλέπεται στους όρους προμήθειας που δημοσιοποιούνται κατά το Κεφάλαιο 2.
2. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης που να υπερβαίνει το ποσό Λογαριασμών Κατανάλωσης που αντιστοιχούν σε πραγματική ή εκτιμώμενη κατανάλωση για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των δύο (2) μηνών.
3. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 4, Άρθρο 21, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Σε περίπτωση που μετά τον συμψηφισμό προκύπτει χρεωστικό υπόλοιπο, ο Προμηθευτής δικαιούται να διεκδικήσει την καταβολή του σχετικού ποσού από τον Πελάτη με κάθε νόμιμο μέσο.
4. Σε κάθε άλλη περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή αυτοδικαίως, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με τις χρεώσεις του

τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης που αφορά σε χρεώσεις για κατανάλωση έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

5. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη.

Άρθρο 20

Τροποποίηση όρων Σύμβασης Προμήθειας

1. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, περιλαμβανομένων των Χρεώσεων Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε προηγούμενη ενημέρωση των πελατών του. Η ενημέρωση γίνεται με ατομική ειδοποίηση, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων. Η ατομική ειδοποίηση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των Χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης Προμήθειας.
 - β. Το χρόνο έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων, ο οποίος δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης.
 - γ. Υπόμνηση του δικαιώματος του Πελάτη να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις κατά το Άρθρο 21, συνοδευόμενη από πλήρη και αναλυτική παράθεση των σχετικών διαδικασιών και των χρόνων που προβλέπονται για την επέλευση των εννόμων αποτελεσμάτων της καταγγελίας, όπως τα ανωτέρω ορίζονται στη Σύμβαση Προμήθειας.

Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις τις οποίες δεν ελέγχει ο Προμηθευτής. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους πελάτες του με ειδικό έντυπο που αποστέλλεται με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

2. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται στον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της σύμβασης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) κατωτέρω για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών. Οι Πελάτες έχουν το δικαίωμα να αιτούνται την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας, ιδίως ως προς τα ακόλουθα:
 - α. Τη μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβασης Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη.
 - β. Την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.

- γ. Τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του Πελάτη, όπως της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.
 - δ. Τον χαρακτηρισμό του Πελάτη ως Ευάλωτου. Στις περιπτώσεις αυτές, η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας.
3. Οι Προμηθευτές δύνανται να καθορίζουν επιπλέον περιπτώσεις για τις οποίες οι Πελάτες έχουν δικαίωμα να αιτούνται τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποφαίνεται επί αιτήσεων τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους και να προβαίνει εντός του χρόνου αυτού στις απαιτούμενες ενέργειες. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

Άρθρο 21

Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, δύναται να συνεπάγεται σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει πρόσθετους όρους αναφορικά με τον ελάχιστο χρόνο παραμονής της σε ισχύ και της αποζημίωσης που δικαιούται ο Προμηθευτής αν η σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη πριν την παρέλευση του ως άνω χρόνου. Οι ανωτέρω πρόσθετοι όροι αναγράφονται ρητά και πάντοτε σε συνδυασμό με την αναγραφή των ευνοϊκότερων όρων που παρέχονται στον Πελάτη ως αντιστάθμισμα, καθώς και των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων που απορρέουν από το σύνολο των πρόσθετων αυτών όρων.
2. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως σύμφωνα με το έντυπο καταγγελίας που καταρτίζεται και διατίθεται από τον Προμηθευτή. Με την επιφύλαξη των διατάξεων κατά το Άρθρο 33, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής στον Προμηθευτή του εντύπου καταγγελίας, υπογεγραμμένου από τον Πελάτη.
3. Ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών, από τη λήψη γνώσης της πρόθεσης του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης Προμήθειας, περιλαμβανομένης, ιδίως, της πρόθεσης αύξησης των Χρεώσεων Προμήθειας. Κάθε τροποποίηση όρου της Σύμβασης Προμήθειας περιέρχεται σε γνώση του Πελάτη μέσω ατομικής ειδοποίησής του από τον Προμηθευτή, κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 20. Για το χρόνο επέλευσης των αποτελεσμάτων της καταγγελίας, εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 2. Σε κάθε περίπτωση, η τροποποίηση όρου Σύμβασης τίθεται σε ισχύ μετά από εξήντα (60) ημέρες, από την έγγραφη ειδοποίηση του Πελάτη από τον Προμηθευτή.
4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων κατά το Άρθρο 29 παράγραφος 7, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί

στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή υπερήμερου Πελάτη, αν παρέλθει άπρακτη η καταληκτική προθεσμία που ορίζεται στην περίπτωση (γ) της παραγράφου 6, Άρθρο 29 και εξακολουθούν να είναι ληξιπρόθεσμες οι οφειλές του Πελάτη. Τα έννομα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

5. Με εξαίρεση την περίπτωση υπερημερίας ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 4, αν ο Πελάτης παραβιάζει λοιπούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Τα έννομα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Με την ειδοποίηση που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο, ο Προμηθευτής υποχρεούται απαραίτητως να ενημερώνει τον Πελάτη για τις συνέπειες σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη εντός της ταχθείσης προθεσμίας.
6. Η προθεσμία που ορίζεται στην παράγραφο 5 επιμηκύνεται για τριάντα (30) επιπλέον ημέρες για τους Ευάλωτους Πελάτες.
7. Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από τον Προμηθευτή είτε με συστημένη επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι χρόνοι που αναφέρονται στο παρόν άρθρο άρχονται από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.

Άρθρο 22

Αυτοδίκαιη λύση

1. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση το αργότερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως.
2. Ο Πελάτης προβαίνει ακολούθως στις οριζόμενες, κατά τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ενέργειες, για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Εναλλακτικά, ο πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή του, προκειμένου να προβεί αυτός στις ως άνω ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή ηλεκτροδότησης, περίπτωση στην οποία ο Προμηθευτής υποχρεούται στην ολοκλήρωση των ενεργειών αυτών το αργότερο εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της εξουσιοδότησης. Ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της

εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

3. Κατά το χρόνο παύσης της εκπροσώπησης λαμβάνει χώρα τελευταία ανάγνωση μετρητή, βάσει της οποίας ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Άρθρο 23

Εκχώρηση Σύμβασης Προμήθειας

Εκχώρηση της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο επιτρέπεται μόνο εφόσον ο πελάτης ενημερωθεί για την επικείμενη εκχώρηση και τις ενδεχόμενες τροποποιήσεις της Σύμβασης σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1, Άρθρο 20.

Άρθρο 24

Πρόσθετοι όροι

Ο Προμηθευτής και ο Πελάτης μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, όπως όρους διακοπόμενου φορτίου, κατά τα ειδικώς οριζόμενα στο Άρθρο 25, ή προσφορά άλλων υπηρεσιών, εφόσον αυτοί δεν αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος.

Άρθρο 25

Πρόσθετοι όροι διακοπόμενου φορτίου

1. Συμβάσεις Προμήθειας που συνάπτονται με Πελάτη η κατανάλωση του οποίου μετράται από Ωριαίο Μετρητή Φορτίου, δύναται να περιέχουν πρόσθετους όρους διακοπόμενου φορτίου. Με τους εν λόγω όρους, ο Πελάτης αποδέχεται το δικαίωμα του Προμηθευτή να ζητά από αυτόν να περιορίσει ή να διακόψει την κατανάλωσή του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και καθορίζονται πλήρως οι λεπτομέρειες εφαρμογής της εν λόγω συμφωνίας, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλόμενων.
2. Οι όροι διακοπόμενου φορτίου περιλαμβάνονται εξολοκλήρου σε διακριτό κεφάλαιο της Σύμβασης Προμήθειας και προσδιορίζουν κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:
 - A) Τις προϋποθέσεις και τους τρόπους ενεργοποίησης των όρων διακοπόμενου φορτίου, το εύρος του περιορισμού κατανάλωσης που συμφωνείται, τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων και τις ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του Πελάτη για την τήρηση των σχετικών όρων.
 - B) Τα οικονομικά ή άλλης φύσης αντισταθμιστικά οφέλη για τον Πελάτη από την προσχώρησή του στις συμφωνίες διακοπόμενου φορτίου, τα οποία μπορούν να είναι είτε πάγιου χαρακτήρα ή εξαρτώμενα από την ανταπόκριση του Πελάτη ή συνδυασμός των παραπάνω.
 - Γ) Το μέγιστο πλήθος ωρών ή διακριτών αιτημάτων περιορισμού κατανάλωσης κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας ή/και συγκεκριμένων

περιόδων αυτής, καθώς και τις χρονικές περιόδους (εντός 24ώρου, εβδομάδας ή/και μήνα) κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δύναται να ενεργοποιεί τους όρους διακοπτόμενου φορτίου.

- Δ) Το μέγιστο συνεχές χρονικό διάστημα στο οποίο δύναται να αφορά έκαστο αίτημα του Προμηθευτή για περιορισμό της κατανάλωσης του Πελάτη.
 - Ε) Τον ελάχιστο χρόνο προηγούμενης ειδοποίησης του Πελάτη, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τον επιθυμητό χρόνο έναρξης του περιορισμού κατανάλωσης, τους τρόπους ειδοποίησης και επιβεβαίωσης λήψης αυτής από τον Πελάτη.
 - ΣΤ) Τα μετρητικά δεδομένα που ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη σε σχέση με την ενεργοποίηση των όρων διακοπτόμενου φορτίου και τα αποτελέσματα αυτής.
 - Ζ) Τον τρόπο προσδιορισμού της ανταπόκρισης του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους διακοπτόμενου φορτίου της Σύμβασης Προμήθειας και τον τρόπο υπολογισμού του σχετικού αντισταθμιστικού οφέλους.
 - Η) Τυχόν οικονομικές ρήτρες που καταπίπτουν σε περίπτωση μη τήρησης των όρων διακοπτόμενου φορτίου από τους συμβαλλόμενους και τον τρόπο προσδιορισμού αυτών.
 - Θ) Τον τρόπο καταβολής τυχόν χρεώσεων ή πιστώσεων που προκύπτουν από την εφαρμογή των όρων διακοπτόμενου φορτίου.
3. Οι όροι διακοπτόμενου φορτίου δύναται επίσης να αφορούν σε περιπτώσεις όπου η διακοπή ή ο περιορισμός της κατανάλωσης του Πελάτη επιτυγχάνεται μέσω αυτοματισμών ή προγραμματισμού του μετρητή ή μέσω τηλεχειρισμού του είτε από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατόπιν εντολής του Προμηθευτή, ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, υπό την προϋπόθεση ύπαρξης τέτοιων δυνατοτήτων του μετρητικού εξοπλισμού και του δικτύου και υπό τις συνθήκες και προϋποθέσεις που καθορίζονται σχετικά με τους όρους αυτούς.
4. Οι Προμηθευτές υποβάλλουν στη ΡΑΕ εντός του πρώτου τριμήνου κάθε έτους έκθεση σχετικά με την εφαρμογή Συμβάσεων Προμήθειας με όρους διακοπτόμενου φορτίου κατά το προηγούμενο έτος. Στην έκθεση αυτή δίνονται στοιχεία αναφορικά με το πλήθος των παραπάνω συμβάσεων, το μέγεθος του περιορισμού ζήτησης που αυτές αφορούν, το ποσοστό του χρόνου που ενεργοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα από την εφαρμογή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 26

Εκπροσώπηση μετρητή Πελάτη από Προμηθευτή

1. Οι Πελάτες Υψηλής Τάσης και οι Πελάτες Μέσης Τάσης δύναται να προμηθεύονται ενέργεια, ταυτοχρόνως, από περισσότερους του ενός Προμηθευτές. Οι λοιποί Πελάτες δεν δύναται να προμηθεύονται ενέργεια, ταυτοχρόνως, από περισσότερους του ενός Προμηθευτές.
2. Η Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου Πελάτη από Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής Δήλωσης Εκπροσώπησης στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.
3. Οι Μετρητές Φορτίου, για τους οποίους ουδέποτε έχει υποβληθεί Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, εκπροσωπούνται από τη ΔΕΗ Α.Ε..
4. Η εκπροσώπηση Μετρητή Φορτίου Πελάτη από Προμηθευτή δεν συνιστά εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον των αρμόδιων Διαχειριστών, για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και με τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε Προμηθευτή κατόπιν της έγγραφης εξουσιοδότησής του από τον Πελάτη, η οποία αναφέρεται στο Άρθρο 16.

Άρθρο 27

Τιμολόγηση - Λογαριασμός Κατανάλωσης

1. Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή από τον Προμηθευτή του.
2. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να εφαρμόζουν διαδικασίες ελέγχου των δεδομένων μέτρησης που παραλαμβάνουν από τους αρμόδιους Διαχειριστές Δικτύων, όπως σύγκριση με ιστορικά στοιχεία, προκειμένου σημαντικές μεταβολές στην κατανάλωση των Πελατών τους να διαπιστώνονται και να διερευνώνται κατά το δυνατό πριν την έκδοση λογαριασμού. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να διερευνούν σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας κατ' αρχάς τη συνδρομή των Πελατών τους και προβαίνοντας ακολούθως, εφόσον απαιτείται, σε επιτόπιο έλεγχο κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 31, και να ενημερώνουν, αναλόγως των ευρημάτων, τον αρμόδιο Διαχειριστή.

3. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται περιοδικά, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή, και με μέγιστη Περίοδο Χρέωσης ανά Κατηγορία Πελάτη, ως εξής:

Κατηγορία Πελάτη	Περίοδος Χρέωσης
Οικιακοί Πελάτες	2 μήνες
Αγροτικοί Πελάτες	2 μήνες
Επαγγελματικής Χρήσης	1 μήνας

4. Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση του Πελάτη. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.
5. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις εξής πληροφορίες:
- (1) Τα στοιχεία του Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς fax και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ).
 - (2) Τα στοιχεία του Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ), τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης.
 - (3) Αριθμό, ημερομηνία έκδοσης και είδος Λογαριασμού (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ), βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΝΑΝΤΙ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ)).
 - (4) Κατηγορία Πελάτη (οικιακός ή μη οικιακός, τάση σύνδεσης, κτλ), κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.
 - (5) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης καταμέτρησης.
 - (6) Την Περίοδο Χρέωσης του λογαριασμού.
 - (7) Τις ενδείξεις κάθε μεγέθους, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώστηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης
 - (8) Τη συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Χρέωσης, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας,

- (9) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, η οποία περιλαμβάνει για κάθε μία από τις κατωτέρω χρεώσεις το καθαρό ποσό, τον τρόπο υπολογισμού του βάσει της καταναλωθείσας ποσότητας και της αντίστοιχης μοναδιαίας χρέωσης, τον αναλογούντα φόρο, και επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων, ως ακολούθως:

Χρεώσεις Προμήθειας

- α) Χρέωση για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

- α) Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος.
- γ) Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου.
- δ) Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας.
- δ) Χρεώσεις για την παροχή Επικουρικών Υπηρεσιών, καθώς και λοιπές χρεώσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις του Τμήματος VI του ΚΔΣ&ΣΗΕ.
- ε) Ειδικό Τέλος ΑΠΕ.
- στ) Τέλη υπέρ ΡΑΕ.
- ζ) Λοιπές Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, σύμφωνα με τον ορισμό της περίπτωσης (ιδ), παράγραφος 2, Άρθρο 1, όπως αυτές καθορίζονται με την κείμενη νομοθεσία.
- (10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση, κατά τα οριζόμενα στον ΚΔΔ.
- (11) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές και υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού
- (12) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.
- (13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
- (14) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί.

(15) Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης, ιδίως σύγκριση με την κατανάλωση κατά την αντίστοιχη περίοδο χρέωσης του αμέσως προηγούμενου έτους ή την εξέλιξη ανά περίοδο χρέωσης του κυλιόμενου μέσου όρου κατανάλωσης κατά το τελευταίο 12μηνο, καθώς και συγκριτικά στοιχεία της κατανάλωσης του πελάτη σε σχέση με καταναλώσεις τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά.

6. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας επιτυχώς πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο, βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στον σχετικό Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Στην περίπτωση του προηγούμενου εδαφίου 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 Δικτύου.
7. Με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης παρέχονται στον Πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες:
 - α) Τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας του Προμηθευτή για την υποβολή ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων αναφορικά με τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
 - β) Το τηλεφωνικό κέντρο και τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων.
 - γ) Τα στοιχεία επικοινωνίας οργανώσεων καταναλωτών, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελατών και Προμηθευτή κατά το Άρθρο 34.
 - δ) Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον Διαχειριστή του Δικτύου σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
 - ε) Πρακτικές συμβουλές για θέματα, όπως εξοικονόμηση ενέργειας, προστασία ηλεκτρικών συσκευών και θέματα ασφάλειας, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας φορέων και οργανισμών, και διευθύνσεις διαδικτυακών τόπων, μέσω των οποίων οι τελικοί Πελάτες μπορεί να πληροφορούνται σχετικά με τρόπους βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας κατά τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάστασή τους, τα τυπικά χαρακτηριστικά ενεργειακής κατανάλωσης ή τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των συσκευών που απορροφούν ηλεκτρική ενέργεια.
 - στ) Ενημέρωση για τις υποχρεώσεις των Πελατών σε σχέση με την ασφάλεια και την προστασία των μετρητών κατανάλωσης των εγκαταστάσεών τους και

τον τακτικό έλεγχο των ενδείξεών τους, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, καθώς και πρακτικές συμβουλές σχετικά με τα παραπάνω θέματα.

8. Με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης κάθε έτους, ο Προμηθευτής παρέχει επιπροσθέτως στον Πελάτη του:
 - α) Ενημερωτικό σημείωμα που περιλαμβάνει στοιχεία κατανάλωσης κατά το προηγούμενο έτος, συνολικό κόστος για το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.
 - β) Πληροφορίες για την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό του μίγμα, κατά το προηγούμενο έτος. Περαιτέρω, παρέχονται με τον ανωτέρω λογαριασμό και οι ελάχιστες παραπομπές σε ευρέως προσβάσιμες πηγές αναφοράς, για την αξιόπιστη πληροφόρηση του Πελάτη, σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη χρήση του ενεργειακού μίγματος του Προμηθευτή του, ιδίως όσον αφορά στις επιπτώσεις από τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και τα ραδιενεργά απόβλητα.
9. Σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, ο τελευταίος εκκαθαριστικός Λογαριασμός Κατανάλωσης που αφορά σε χρεώσεις για κατανάλωση έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας αποστέλλεται το αργότερο έξι (6) εβδομάδες μετά την διακοπή της προμήθειας και το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με τις χρεώσεις.
10. Αν ο Πελάτης δεν λαμβάνει Λογαριασμό Κατανάλωσης οφείλει να απευθύνεται άμεσα στον Προμηθευτή του για σχετική ενημέρωση.

Άρθρο 28

Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης

1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιονδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.
2. Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, η υποχρέωση καθώς και το δικαίωμα του Προμηθευτή να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, ισχύουν κατά τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.
3. Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή του, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ο Προμηθευτής

διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη του. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

4. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αφορά, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.
5. Οι διατάξεις του παρόντος που αφορούν στους λογαριασμούς κατανάλωσης ισχύουν και για τους διορθωτικούς λογαριασμούς κατανάλωσης.

Άρθρο 29

Εξόφληση λογαριασμών

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει τη δυνατότητα ευρείας επιλογής τρόπων πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, όπως, ενδεικτικά, στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, μέσω ταχυδρομείου, τραπεζών ή άλλων δικτύων. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διασφαλίζει ότι διατίθεται σε κάθε Πελάτη του μία τουλάχιστον δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών ατελώς, ακόμη και μετά τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης.
2. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.
3. Ο Προμηθευτής δύναται να προβλέπει δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις. Ειδικά για τους Πελάτες που είτε είναι οικονομικά ασθενείς, είτε δυσκολεύονται να πληρώσουν το λογαριασμό λόγω ασυνήθιστης μεταβολής της κατανάλωσής τους, οι Προμηθευτές υποχρεούνται να παρέχουν την παραπάνω δυνατότητα. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.
4. Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, ορίζεται από την ημερομηνία παράδοσης του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο και δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες. Για τους Ευάλωτους Πελάτες η προθεσμία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες.
5. Ο Προμηθευτής δύναται να επικοινωνήσει με τον Πελάτη του μετά την λήξη της οριζόμενης προθεσμίας υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής αντίγραφου του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
6. Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας ή της προθεσμίας που τίθεται κατά τη διαδικασία που περιγράφεται στο Άρθρο 34, ο Προμηθευτής οφείλει να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

- α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό απόκωσ 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 οφείλει να επικοινωνήσει άμεσα και εγγράφως με τον πελάτη του, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών για την εξόφληση του Λογαριασμού και κάνοντας μνεία του δικαιώματός του να καταστήσει υπερήμερο τον Πελάτη και να προβεί σε καταγγελία της σύμβασης και διακοπή της προμήθειας κατά τα οριζόμενα στο παρόν, αν αυτός δεν συμμορφωθεί εντός της ανωτέρω καταληκτικής προθεσμίας.
- γ) Σε περίπτωση που ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφλείται εντός της προθεσμίας που τάχθηκε κατά την περίπτωση (β) ανωτέρω, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο, περίπτωση στην οποία κοινοποιεί σε αυτόν όχληση υπερημερίας θέτοντας περαιτέρω προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών για την οριστική εξόφληση της χρέωσης. Η κοινοποίηση γίνεται με τον πλέον πρόσφορο τρόπο. Μετά την άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας που ορίζεται στο προηγούμενο εδάφιο και με την επιφύλαξη των διατάξεων των παραγράφων 7 και 8 κατωτέρω, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
7. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να διακόπτει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας λόγω υπερημερίας Πελάτη του ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, στην περίπτωση που οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται εγγράφως από τον Πελάτη και καθόσον εκκρεμεί επίλυση, εξώδικη ή ένδικη, της διαφοράς. Εφόσον η διαφορά δεν έχει επιλυθεί και ο Πελάτης έχει καταστεί υπερήμερος, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στους Πελάτες του την πρόθεσή του να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα. Η Σύμβαση Προμήθειας λύεται κατά το χρόνο λήξης της, εφόσον η παραπάνω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες νωρίτερα, άλλως η ισχύς της παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες. Σε κάθε περίπτωση, η Σύμβαση Προμήθειας δύναται να λύεται πριν την παρέλευση των παραπάνω χρόνων, κατόπιν καταγγελίας της από τον Πελάτη κατά τις διατάξεις του παρόντος.
8. Η δυνατότητα του Προμηθευτή να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τις διατάξεις της παραγράφου 6 δεν ισχύει για τους Ευάλωτους Πελάτες, για τους μήνες Δεκ. – Μάρτιο και Ιούλιο – Αύγουστο, ενώ παντελώς εξαιρούνται οι Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.
9. Αν η απαίτηση καταστεί βέβαιη και εκκαθαρισμένη ο Πελάτης καταβάλλει νόμιμο τόκο υπερημερίας.

Άρθρο 30

Εξυπηρέτηση Πελατών

1. Ο Προμηθευτής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας με Πελάτη.
2. Ο Προμηθευτής συνιστά εντός ενός (1) μηνός από την χορήγηση της Αδείας του και διατηρεί καθ' όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητάς του επαρκώς στελεχωμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών που είναι αρμόδια για την:
 - (α) Παροχή πληροφοριών και απαντήσεις σε αιτήματα Πελατών σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
 - (β) Επεξεργασία των αιτήσεων για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 3.
 - (γ) Παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα Πελατών, συμπεριλαμβανομένων και αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του πελάτη.
 - (δ) Παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.
3. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να γνωστοποιεί σε όλους τους Πελάτες και να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών. Η εν λόγω υπηρεσία λειτουργεί υποχρεωτικά κατ' ελάχιστον από 8.00-16.00 όλες τις ημέρες της εβδομάδας πλην Κυριακής.
4. Τα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή θα πρέπει να τηρούν τις προδιαγραφές πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία
5. Ο Προμηθευτής καταγράφει όλες τις τηλεφωνικές συνομιλίες με τους Πελάτες μετά από προηγούμενη ενημέρωσή τους. Οι κλήσεις που αφορούν στην παράγραφο 2 δεν υπερβαίνουν τη χρέωση των αστικών κλήσεων.
6. Για τους σκοπούς του Κώδικα Προμήθειας, ως παράπονο Πελάτη θεωρείται η έκφραση δυσαρέσκειας, ανεξαρτήτως του τρόπου έκφρασής της, που απευθύνει ο Πελάτης στον Προμηθευτή σχετικά με την δραστηριότητά του και τις υποχρεώσεις του όπως αυτές απορρέουν από το Νόμο, την Άδεια του, τον Κώδικα Προμήθειας ή τη Σύμβαση Προμήθειας και ανεξαρτήτως εάν ο Προμηθευτής κρίνει ότι το παράπονο δεν δικαιολογείται. Το παράπονο δεν περιορίζεται μόνο στις περιπτώσεις που οι Πελάτες χρησιμοποιούν λέξεις-κλειδιά όπως π.χ. «παράπονο» ή «διαμαρτυρία», ή μόνο στις περιπτώσεις που ο τόνος της φωνής του τελικού χρήστη είναι οξύς. Στην έννοια του παραπόνου δεν περιλαμβάνονται τα ερωτήματα και αιτήματα για πληροφόρηση.

7. Αιτήματα και παράπονα που υποβάλλονται από Πελάτες τηλεφωνικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Προμηθευτή, υπόκεινται σε επιβεβαίωση από τον Προμηθευτή αυθημερόν ή το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Αν ο ενδιαφερόμενος Πελάτης έχει ήδη συνάψει Σύμβαση Προμήθειας, η επιβεβαίωση γίνεται κατά κανόνα μέσω επικοινωνίας με τον Πελάτη στους δηλωμένους τηλεφωνικούς αριθμούς που τηρεί ο Προμηθευτής. Ο Προμηθευτής επιβεβαιώνει με κάθε πρόσφορο τρόπο την αρμοδιότητά του να απαντήσει στα αιτήματα και τα παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες του τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικά μέσα.
8. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διεκπεραιώνει και να απαντά εγγράφως και κατά τρόπο πλήρη και επαρκώς αιτιολογημένο σε αιτήματα και παράπονα Πελατών εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών.. Σε περίπτωση που για την εξέταση και την οριστική διεκπεραίωση παραπόνου απαιτούνται ενέργειες και άλλων φορέων, ο χρόνος της ανωτέρω διεκπεραίωσης παρατείνεται μέχρι την ολοκλήρωση των ενεργειών των φορέων αυτών. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για τις ανωτέρω ενέργειες.
9. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Πελατών πραγματοποιείται κατά προτεραιότητα.

Άρθρο 31

Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Πελατών

1. Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις των Πελατών στους οποίους παρέχουν τις υπηρεσίες τους, προκειμένου να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών που εκπροσωπούν.
2. Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.

Άρθρο 32

Έλεγχος μετρητή κατόπιν αιτήματος Προμηθευτή

1. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες τους για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.
2. Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο, διαπιστωθεί ότι ο μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στον σχετικό Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου ορίων σφάλματος και γενικότερα την ορθή καταγραφή της ενέργειας που απορροφά ο Πελάτης, ο Προμηθευτής επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος ελέγχου βαρύνει τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατά τα οριζόμενα στον σχετικό Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου.

3. Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτεί ή με οποιοδήποτε τρόπο να μετακυλύει στον Πελάτη το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο μετρητή κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Άρθρο 33

Αλλαγή Προμηθευτή

1. Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, με τη συμπλήρωση του σχετικού εντύπου καταγγελίας, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης του Πελάτη. Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν αποτελεί λόγο αδυναμίας αλλαγής Προμηθευτή.
2. Ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες. Η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
3. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή που προβλέπεται στην παράγραφο 2, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και το νέο Προμηθευτή, καθώς και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
4. Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο Προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης Σύμβασης έως το χρόνο κατά τον οποίο επέρχονται τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας. Ο προηγούμενος Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των ανωτέρω οφειλών.

Άρθρο 34

Επίλυση Διαφορών

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων του παρόντος Κώδικα, ή ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας.
2. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, σύμφωνα με τον ν. 3297/2004 όπως ισχύει.

3. Σε περίπτωση που η διαφορά δεν δύναται να επιλυθεί συναινετικά, τα μέρη δύναται να παραπέμπουν το θέμα για διαιτησία στη ΡΑΕ.
4. Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη αναφορικά με το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται απαραίτητα η εξής διαδικασία:
 - A) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
 - B) Ο Προμηθευτής αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Πελάτη εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του ως άνω εγγράφου του Πελάτη, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις του, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του αρχικού λογαριασμού.
 - Γ) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.
 - Δ) Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης καταβάλλει το ήμισυ του ποσού που αναγράφεται στην Τελική Κατάσταση Πληρωμών με δήλωση αμφισβήτησης του συνολικά απαιτούμενου από τον Προμηθευτή ποσού, σύμφωνα με τυποποιημένο έντυπο αμφισβήτησης λογαριασμού, και η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιδιωχθεί περαιτέρω συναινετικά, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 35

Οι κάτοχοι άδειας Προμήθειας οφείλουν να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης του Κώδικα στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άρθρο 36

Έναρξη Ισχύος

1. Η παρούσα ισχύει από τη δημοσίευση της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
2. Με την έναρξη της ισχύος των διατάξεων της παρούσας καταργείται η Υπουργική Απόφαση 4524/06.02.2001 (ΦΕΚ Β΄ 270, 15.03.2001) όπως ισχύει.
3. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.