



ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Μάρτιος 2020

Αριθμός Έκθεσης 01/2020

*Οποιαδήποτε αλληλογραφία για το παρόν έγγραφο να αποστέλλεται στη Ρυθμιστική Αρχή
Ενέργειας Κύπρου*

ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 46 ΤΩΝ ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΝΟΜΩΝ ΤΟΥ 2004 ΜΕΧΡΙ 2018 (Ν. 183(I)/2004)

Έκδοση 1.0

Αριθμός Έκθεσης 01/2020

Μάρτιος 2020

Οποιαδήποτε αλληλογραφία για το παρόν έγγραφο να αποστέλλεται στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου.

Περιεχόμενα

1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	5
1.1. Πεδίο Εφαρμογής.....	5
1.2. Ορισμοί	5
1.3. Κατηγορίες πελατών	7
1.4. Εποπτεία εφαρμογής Κανόνων προμήθειας.....	9
1.5. Τροποποίηση των Κανόνων προμήθειας	10
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ	10
2.1. Σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου.....	10
2.2. Αίτηση προσφοράς προμήθειας	10
2.3. Επεξεργασία αίτησης προσφοράς προμήθειας	11
2.4. Προσφορά προμήθειας	12
2.5. Περιεχόμενο και όροι πρότυπης συμβάσης προμήθειας φυσικού αερίου	13
2.6. Ύψος και διαδικασία καταβολής εγγυήσεων (Deposit)	17
2.7. Τροποποίηση της πρότυπης σύμβασης προμήθειας.....	18
2.8. Τροποποίηση των στοιχείων του πελάτη και ανανέωση της διάρκειας της σύμβασης.....	18
2.9. Τερματισμός σύμβασης προμήθειας από τον πελάτη.....	19
2.10. Προσωρινή διακοπή προμήθειας και τερματισμός σύμβασης προμήθειας από τον προμηθευτή.....	20
2.11. Κατάρτιση και διάθεση τυποποιημένων εντύπων	21
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ	22
3.1. Υποχρεώσεις του προμηθευτή σχετικά με την ασφάλεια εφοδιασμού σε φυσικό αέριο	22
3.2. Όροι διαχείρισης της ζήτησης σε συμβάσεις προμήθειας για λόγους ασφάλειας εφοδιασμού.....	22
4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	23
4.1. Υποχρεώσεις δημοσιοποίησης στοιχείων δραστηριότητας προμηθευτή..	23
4.2. Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας	25
5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	26
5.1. Υποχρεώσεις του προμηθευτή ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	26
5.2. Υποχρεώσεις εξυπηρέτησης πελατών - Αρχές επικοινωνίας.....	27

6.	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ .	27
6.1.	Τιμολόγηση – Λογαριασμός κατανάλωσης	27
6.2.	Στοιχεία του λογαριασμού κατανάλωσης	28
6.3.	Διόρθωση λογαριασμών κατανάλωσης	31
6.4.	Εξόφληση λογαριασμών.....	31
7.	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	33
7.1.	Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις πελατών.....	33
7.2.	Υποβολή αιτήματος ελέγχου μετρητή	34
8.	ΜΕΡΟΣ 8: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	34
8.1.	Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων πελατών.....	34
8.2.	Τελικές Διατάξεις	35

1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1.1. Πεδίο Εφαρμογής

- 1.1.1. Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, που στη συνέχεια θα αναφέρεται ως η «ΡΑΕΚ», ασκώντας τις εξουσίες που της χορηγούνται από το άρθρο 46 του περί Ρύθμισης της Αγοράς φυσικού αερίου Νόμου του 2004 μέχρι 2018, εκδίδει τους παρόντες Κανόνες Προμήθειας φυσικού αερίου με τους οποίους ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του προμηθευτή και των πελατών, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων κατά τα άρθρα 23 και 46 του Νόμου.
- 1.1.2. Δεν υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής των παρόντων Κανόνων Προμήθειας φυσικού αερίου οι πωλήσεις φυσικού αερίου προς τον διαχειριστή συστήματος μεταφοράς και διαχειριστή συστήματος διανομής για σκοπούς εξισορρόπησης φορτίου, αντιστάθμισης φυσικών απωλειών και ιδιοκατανάλωσης.
- 1.1.3. Οι διατάξεις των παρόντων Κανόνων εφαρμόζονται και στην περίπτωση προμήθειας φυσικού αερίου σε πελάτες μη συνδεδεμένους με το σύστημα μεταφοράς ή διανομής.

1.2. Ορισμοί

- 1.2.1. Για την εφαρμογή των παρόντων Κανόνων καθορίζονται ορισμοί που έχουν την ακόλουθη έννοια:

«ανάντη συμβάσεις προμήθειας» σημαίνει τις συμβάσεις προμήθειας φυσικού αερίου, περιλαμβανομένου του ΥΦΑ, τις οποίες έχει συνάψει ο προμηθευτής για την εισαγωγή φυσικού αερίου στη Δημοκρατία.

«αίτηση προσφοράς προμήθειας» σημαίνει την αίτηση η οποία υποβάλλεται κατά την παράγραφο 2.2 των παρόντων Κανόνων από ενδιαφερόμενο στον προμηθευτή προκειμένου για την προμήθεια του πρώτου από τον δεύτερο με φυσικό αέριο.

«βασική κοινωνική υπηρεσία» σημαίνει την υπηρεσία σχετική με την υγειονομική περίθαλψη, βασική κοινωνική φροντίδα, έκτακτη ανάγκη, ασφάλεια, εκπαίδευση ή δημόσια διοίκηση.

«εκκαθαριστικός λογαριασμός κατανάλωσης» σημαίνει το λογαριασμό κατανάλωσης που εκδίδεται βάσει καταμετρούμενης πιστοποιημένης κατανάλωσης.

«έντυπο αίτησης προσφοράς προμήθειας» σημαίνει το τυποποιημένο έντυπο που καταρτίζεται από τον προμηθευτή για την υποβολή σε αυτόν αίτησης προσφοράς προμήθειας.

«ευάλωτος πελάτης» σημαίνει την ειδική κατηγορία πελατών η οποία καθορίζεται με αναφορά μεταξύ άλλων στην ενεργειακή φτώχεια από τον Υπουργό μετά από διαβούλευση με τη ΡΑΕΚ σύμφωνα με το εδάφιο 8 του άρθρου 40, του Νόμου.

«ημερομηνία λήξης αναδυόμενης αγοράς» σημαίνει την ημερομηνία κατά την οποία παύει να ισχύει το καθεστώς της αναδυόμενης αγοράς ή/και τερματίζονται οι παρεκκλίσεις που εφαρμόζονται στη βάση της αναδυόμενης αγοράς.

«Κανονισμός Αδειών» σημαίνει τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Φυσικού Αερίου (Έκδοση Αδειών) Κανονισμούς του 2006, οι οποίοι εκδόθηκαν δυνάμει του άρθρου 47(2) του περί Ρύθμισης της Αγοράς Φυσικού Αερίου Νόμου, όπως εκάστοτε ισχύουν.

«Κανόνες Διατιμήσεων» σημαίνει τη «Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογία Διατιμήσεων Φυσικού Αερίου», σύμφωνα με τη Ρυθμιστική Απόφαση 01/2019 της ΡΑΕΚ.

«Κανόνες διαχείρισης συστήματος διανομής, ή Κανόνες ΣΔ» σημαίνουν τους Κανόνες διαχείρισης συστήματος διανομής φυσικού αερίου, όπως εκάστοτε ισχύουν.

«Κανόνες διαχείρισης συστήματος μεταφοράς ή Κανόνες ΣΜ» σημαίνουν τους Κανόνες διαχείρισης του συστήματος μεταφοράς, όπως εκάστοτε ισχύουν.

«λογαριασμός κατανάλωσης» σημαίνει το αναλυτικό τιμολόγιο που εκδίδει ο προμηθευτής στο πλαίσιο της σύμβασης προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις χρεώσεις όπως αυτές προσδιορίζονται στους Κανόνες Διατιμήσεων, 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.

«μετρητής κατανάλωσης ή μετρητής» σημαίνει τον εξοπλισμό για τη μέτρηση της ποσότητας φυσικού αερίου, ο οποίος βρίσκεται στο χώρο εγκατάστασης του πελάτη (σημείο παράδοσης) και έχει εγκατασταθεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

«Νόμος» σημαίνει τους περί Ρύθμισης της Αγοράς φυσικού αερίου Νόμους του 2004 μέχρι 2018, όπως αυτοί εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται.

«τελικός πελάτης» σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει φυσικό αέριο από τον προμηθευτή αποκλειστικά για δική του χρήση.

«πελάτης βασικής κοινωνικής υπηρεσίας» σημαίνει το νομικό πρόσωπο που αγοράζει φυσικό αέριο από τον προμηθευτή αποκλειστικά για την κάλυψη των αναγκών της βασικής κοινωνικής υπηρεσίας την οποία εκπροσωπεί.

«περίοδος χρέωσης» σημαίνει την χρονική περίοδο κατανάλωσης φυσικού αερίου, στην οποία αφορά ο λογαριασμός κατανάλωσης.

«προμήθεια φυσικού αερίου ή προμήθεια» σημαίνει την πώληση φυσικού αερίου σε τελικό πελάτη.

«προμηθευτής φυσικού αερίου ή προμηθευτής» σημαίνει τον κάτοχο άδειας προμήθειας φυσικού αερίου κατά τις διατάξεις του Νόμου και του Κανονισμού Αδειών.

«προστατευόμενος πελάτης» έχει την έννοια που του αποδίδεται στον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/1938 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2017 σχετικά με τα μέτρα κατοχύρωσης της ασφάλειας εφοδιασμού με φυσικό αέριο και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 994/2010.

«σημείο εξόδου συστήματος μεταφοράς» έχει την έννοια της εξόδου κάθε μετρητικής διάταξης μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από το σύστημα μεταφοράς προς συνδεδεμένο σύστημα ή σε εγκατάσταση πελάτη, συνδεδεμένη με το σύστημα μεταφοράς.

«σημείο παράδοσης συστήματος διανομής ή σημείο παράδοσης φυσικού αερίου» ή «σημείο παράδοσης» έχει την έννοια της εξόδου από κάθε μετρητική διάταξη μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από σύστημα διανομής προς: α) διασυνδεδεμένο σύστημα διανομής, β) εγκατάσταση απόληψης φυσικού αερίου τελικού πελάτη, γ) εγκατάσταση συμπίεσης φυσικού αερίου προκειμένου για την εκτός συστήματος μεταφοράς ή εκτός συστήματος διανομής χρήση του.

«τιμολόγιο πώλησης φυσικού αερίου ή τιμολόγια πώλησης φυσικού αερίου» σημαίνει το τιμολόγιο με τα οποία ο προμηθευτής προμηθεύει τους πελάτες του.

1.2.2. Όροι που δεν ορίζονται ειδικά στους παρόντες Κανόνες, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στο Νόμο καθώς και στους Κανονισμούς που έχουν εκδοθεί ή εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του.

1.3. Κατηγορίες πελατών

1.3.1. Για την εφαρμογή των παρόντων Κανόνων ορίζονται οι ακόλουθες κατηγορίες πελατών:

- (α) επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν φυσικό αέριο αποκλειστικά για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας,

- (β) επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν φυσικό αέριο αποκλειστικά για την συμπαραγωγή ηλεκτρισμού-θερμότητας,
- (γ) πελάτες βιομηχανικού τομέα,
- (δ) πελάτες εμπορικού τομέα,
- (ε) οικιακοί πελάτες.

1.3.2. Καθορίζονται, επίσης, οι ακόλουθες κατηγορίες πελατών:

- (α) Η κατηγορία των ευάλωτων πελατών όπως καθορίζονται από τον Υπουργό, μετά από διαβούλευση με τη ΡΑΕΚ, δυνάμει του άρθρου 40(8) του Νόμου.
- (β) Η κατηγορία των προστατευόμενων πελατών.

Νοείται ότι στην κατηγορία των προστατευόμενων πελατών περιλαμβάνονται οι οικιακοί πελάτες οποίοι είναι συνδεδεμένοι με το σύστημα διανομής φυσικού αερίου.

Νοείται περαιτέρω ότι οι επιχειρήσεις ή οι υπηρεσίες που αναφέρονται στις περιπτώσεις (α) και (β) της παραγράφου 1.3.2 εντάσσονται στην κατηγορία των προστατευόμενων πελατών εφόσον δεν υπερβαίνουν από κοινού, το 20 % της συνολικής ετήσιας τελικής κατανάλωσης φυσικού αερίου σύμφωνα με τον Κανονισμό Ασφάλειας Εφοδιασμού. Στην περίπτωση κατά την οποία η συνολική ετήσια κατανάλωση των ως άνω κατηγοριών υπερβεί το είκοσι τοις εκατό (20%) της συνολικής ετήσιας κατανάλωσης, δύναται να καθοριστούν νέα όρια, με απόφαση της ΡΑΕΚ, με τρόπο που να μη δημιουργεί διακρίσεις μεταξύ των πελατών των ως άνω κατηγοριών.

Νοείται έτι περαιτέρω ότι στην κατηγορία των προστατευόμενων πελατών μπορούν να ενταχθούν και άλλες κατηγορίες πελατών κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 2(5) του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/1938 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2017 σχετικά με τα μέτρα κατοχύρωσης της ασφάλειας εφοδιασμού με φυσικό αέριο.

- 1.3.3. Οι διατιμήσεις προμήθειας εφαρμόζονται, χωρίς διάκριση, σε κάθε πελάτη εντός της ίδιας κατηγορίας πελατών της παραγράφου 1.3.1 και εγκρίνονται από τη ΡΑΕΚ.
- 1.3.4. Ο πελάτης δηλώνει την κατηγορία στην οποία υπάγεται κατά την υποβολή της αίτησης για προσφορά προμήθειας φυσικού αερίου. Η οριστική κατάταξη με βάση το σκοπό της τελικής χρήσης φυσικού αερίου πραγματοποιείται κατά τη σύναψη της σύμβασης προμήθειας, με την προσκόμιση από τον πελάτη των προβλεπόμενων από τον προμηθευτή, δικαιολογητικών. Ο προμηθευτής φυσικού αερίου συνεκτιμά την κατηγορία στην οποία εντάσσεται ο πελάτης και με βάση τα στοιχεία της εγκατάστασης που αφορά η σύμβαση σύνδεσης.

1.4.Εποπτεία εφαρμογής Κανόνων Προμήθειας

- 1.4.1. Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των προμηθευτών και πελατών, κατ' εφαρμογή των Κανόνων Προμήθειας, διενεργείται από τη ΡΑΕΚ.
- 1.4.2. Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕΚ δύναται ιδίως να:
- (α) Συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί, υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία του προμηθευτή, σχετικά με τους πελάτες του.
 - (β) Παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων του προμηθευτή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην άδεια προμήθειας και τον Κανονισμό Προμήθειας.
 - (γ) Διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν καταγγελίας, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των Κανόνων Προμήθειας, στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.
 - (δ) Επιβάλλει κυρώσεις, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

1.5. Τροποποίηση των Κανόνων Προμήθειας

1.5.1. Οι παρόντες Κανόνες Προμήθειας τροποποιούνται με απόφαση της ΡΑΕΚ.

2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

2.1. Σύμβαση προμήθειας φυσικού αερίου

2.1.1. Για την προμήθεια φυσικού αερίου απαιτείται η σύναψη σύμβασης προμήθειας μεταξύ του πελάτη και του προμηθευτή. Η σύμβαση συνάπτεται στη βάση της προσφοράς προμήθειας που υποβάλλει ο προμηθευτής στον πελάτη, μετά από αίτηση του τελευταίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους παρόντες Κανόνες.

2.1.2. Έως την ημερομηνία λήξης αναδυόμενης αγοράς, η σύναψη σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου είναι πρότυπη και εγκρίνεται από τη ΡΑΕΚ.

2.2. Αίτηση προσφοράς προμήθειας

2.2.1. Η αίτηση προσφοράς προμήθειας φυσικού αερίου υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο έγγραφο του προμηθευτή.

2.2.2. Η αίτηση προσφοράς προμήθειας περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- (α) Τα στοιχεία του πελάτη που απαιτούνται για τη σύναψη σύμβασης προμήθειας (επωνυμία και διεύθυνση της εγκατάστασης ή των εγκαταστάσεων). Σχετική μνεία γίνεται από τον πελάτη, σε περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής λογαριασμών είναι διαφορετική από τη διεύθυνση της εγκατάστασης (ή των εγκαταστάσεων), στην οποία αφορά η αίτηση προσφοράς προμήθειας,
- (β) Τον νόμιμο εκπρόσωπο και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά νόμιμης εκπροσώπησης στην περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο.
- (γ) Την επιθυμητή ημερομηνία έναρξης της προμήθειας και την επιθυμητή διάρκεια ισχύος της σύμβασης προμήθειας, με την επιφύλαξη της παραγράφου 2.5.3(δ) των παρόντων Κανόνων.
- (δ) Εφόσον πρόκειται για μη οικιακό πελάτη, το είδος της δραστηριότητας (εμπορικός, ηλεκτροπαραγωγός, βιομηχανικός, συμπαραγωγή), την εκτιμώμενη ετήσια κατανάλωσή του, καθώς και κάθε άλλη λεπτομέρεια που είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική τροφοδοσία του με φυσικό αέριο.

(ε) Εφόσον πρόκειται για οικιακό πελάτη στοιχεία τα οποία να επιτρέπουν στον προμηθευτή την κατάταξή του εν λόγω πελάτη στην κατηγορία των ευάλωτων πελατών σύμφωνα με την Απόφαση του Υπουργού, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1.3.2(α) ανωτέρω.

2.2.3. Ο προμηθευτής συντάσσει έντυπο αίτησης προσφοράς προμήθειας στο οποίο παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης, κατά τρόπο τυποποιημένο, των αναφερομένων ανωτέρω στοιχείων.

2.3. Επεξεργασία αίτησης προσφοράς προμήθειας

2.3.1. Το αργότερο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αίτησης προμήθειας, ο προμηθευτής αποστέλλει στον αιτούντα προσφορά προμήθειας ή ενημέρωση σχετικά με την απόρριψη της αίτησης προμήθειας.

2.3.2. Στην περίπτωση κατά την οποία η αίτηση δεν είναι πλήρης ως προς τα στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παράγραφο 2.2, ο προμηθευτής ενημερώνει τον αιτούντα στον οποίο παρέχει προθεσμία δέκα (10) εργάσιμων ημερών για τη συμπλήρωση της αίτησης.

2.3.3. Στην περίπτωση κατά την οποία η αίτηση προσφοράς προμήθειας απορρίπτεται από τον Προμηθευτή, η απόρριψη είναι έγγραφη και πλήρως αιτιολογημένη. Στην επιστολή απόρριψης προς τον αιτούντα, ο προμηθευτής αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

2.3.4. Ο προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές όλες τις αιτήσεις πελατών για προμήθεια φυσικού αερίου, εκτός εάν:

(α) Ο αιτών δεν συμφωνεί με τους όρους της σύμβασης προμήθειας που του προτείνει ο προμηθευτής.

(β) Υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον προμηθευτή, οι οποίες απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους σύμβαση προμήθειας.

(γ) Οι ποσότητες φυσικού αερίου που διαθέτει ο προμηθευτής, αποδεδειγμένα δεν επαρκούν για την κάλυψη της αιτούμενης ποσότητας από την αιτούμενη ημερομηνία έναρξης της Σύμβασης σύμφωνα με την αίτηση του πελάτη, λαμβάνοντας υπόψη και τις υποχρεώσεις του προμηθευτή όπως αυτές απορρέουν από υφιστάμενες συμβάσεις προμήθειας με άλλους πελάτες.

(δ) Ο πελάτης δεν είναι συνδεδεμένος με το σύστημα μεταφοράς ή το σύστημα διανομής και δεν είναι προγραμματισμένη η επέκταση των

δικτύων με τρόπο που να καθιστούν εφικτή την άμεση σύνδεση του πελάτη.

2.3.5. Η επιστολή απόρριψης κοινοποιείται στη ΡΑΕΚ.

2.4. Προσφορά προμήθειας

2.4.1. Η προσφορά προμήθειας προς τον αιτούντα καταρτίζεται εγγράφως.

2.4.2. Η προσφορά προμήθειας είναι δεσμευτική για τον προμηθευτή για χρονική περίοδο είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της από τον αιτούντα.

2.4.3. Η προσφορά προμήθειας περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- (α) Την προτεινόμενη σύμβαση προμήθειας.
- (β) Το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και προμήθειας φυσικού αερίου.
 - (i) Όσον αφορά το χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και της αναμενόμενης ημερομηνίας έναρξης καταγραφής της ένδειξης του μετρητή, αυτό τεκμηριώνεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή σε επιστολή του η οποία περιλαμβάνεται στην προσφορά προμήθειας.
 - (ii) Όσον αφορά το μέγιστο χρόνο ενεργοποίησης προμήθειας αυτός δεν μπορεί να υπερβαίνει τις δύο (2) εργάσιμες ημέρες από την ημέρα ενεργοποίησης της σύνδεσης στη περίπτωση οικιακού πελάτη και τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημέρα ενεργοποίησης της σύνδεσης στην περίπτωση μη οικιακού πελάτη (εμπορικός, ηλεκτροπαραγωγός, βιομηχανικός, συμπαραγωγή). Προκειμένου για δοκιμαστική λειτουργία εγκαταστάσεων μη οικιακού πελάτη διευκρινίζεται ότι ο χρόνος της δοκιμαστικής λειτουργίας περιλαμβάνεται (και έπεται) της ενεργοποίησης της σύνδεσης και της προμήθειας.
- (γ) Ένδειξη εάν πρόκειται για οικιακό ή μη οικιακό πελάτη καθώς και ένδειξη εάν πρόκειται για ευάλωτο ή προστατευόμενο πελάτη. Στην περίπτωση ευάλωτου πελάτη υφίσταται ειδική ένδειξη εάν πρόκειται για πελάτη βασικής κοινωνικής υπηρεσίας.
- (δ) Το τιμολόγιο πώλησης φυσικού αερίου.
- (ε) Το ύψος της εγγύησης και τον τρόπο και χρόνο πληρωμής της καθώς και το Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας.

- (στ) Εφόσον πρόκειται για μη οικιακό πελάτη, το σημείο εξόδου ή στο σημείο παράδοσης στο οποίο αφορά η προμήθεια.
- (ζ) Το Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας υποχρεωτικής αγοράς φυσικού αερίου ανεξαρτήτως παραλαβής.
- (η) Ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του πελάτη.
- (θ) Κατάλογο των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο πελάτης και των δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομιστούν σε περίπτωση αποδοχής της προσφοράς προμήθειας και οδηγίες συμπλήρωσης και διαβίβασης στον προμηθευτή της σύμβασης προμήθειας.

2.4.4. Η προσφορά προμήθειας αποστέλλεται με συστημένη επιστολή ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.5. Περιεχόμενο και όροι πρότυπης σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου

- 2.5.1. Ο προμηθευτής συντάσσει και θέτει σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο πρότυπης σύμβασης προμήθειας για κάθε κατηγορία πελατών, τουλάχιστον δώδεκα (12) μήνες πριν την εκτιμώμενη έλευση του φυσικού αερίου στη Δημοκρατία.
- 2.5.2. Μετά το πέρας της δημόσιας διαβούλευσης, η διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός (1) μήνα, ο προμηθευτής, αφού λάβει υπόψη του τα σχόλια των συμμετεχόντων, υποβάλλει προς έγκριση στη ΡΑΕΚ την πρότασή του σχετικά με την πρότυπη σύμβαση προμήθειας για κάθε κατηγορία πελατών, τουλάχιστον οκτώ (8) μήνες πριν την εκτιμώμενη έλευση του φυσικού αερίου στη Δημοκρατία.
- 2.5.3. Η πρότυπη σύμβαση προμήθειας περιλαμβάνει ιδίως τα ακόλουθα:
 - (α) Τα στοιχεία του προμηθευτή.
 - (β) Τα στοιχεία του πελάτη:
 - (i) Όνομα ή Επωνυμία πελάτη και διεύθυνση κατοικίας ή έδρας,
 - (ii) Στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο,
 - (iii) Διεύθυνση αποστολής λογαριασμού,
 - (iv) Στοιχεία της δραστηριότητας του πελάτη καθώς και ειδική ένδειξη ότι πρόκειται για ευάλωτο πελάτη σε περίπτωση που πληρούνται οι σχετικές προϋποθέσεις σύμφωνα με το Διάταγμα του Υπουργού,
 - (v) Τη διεύθυνση της εγκατάστασης,

- (vi) Τα απαραίτητα χαρακτηριστικά κατανάλωσης, ανάλογα με την κατηγορία του πελάτη,
 - (vii) Ένδειξη εάν ο πελάτης θα τροφοδοτείται μέσω Συστήματος Μεταφοράς ή Συστήματος Διανομής, τον Αριθμό Παροχής, τον αριθμό και τον τύπο του μετρητή εφόσον υπάρχει.
- (γ) Την περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια φυσικού αερίου, συμπεριλαμβανομένων:
- (i) Τυχόν επιπλέον υποχρεώσεων του προμηθευτή για την διασφάλιση της ασφάλειας εφοδιασμού προστευόμενων πελατών κατά την παράγραφο 3.1 των παρόντων Κανόνων.
 - (ii) Τυχόν επιπλέον όρων για την έναντι ανταλλάγματος διαχείριση της ζήτησης φυσικού αερίου πελατών οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην κατηγορία των προστατευόμενων, σε περίπτωση κρίσεων ασφάλειας εφοδιασμού κατά την παράγραφο 3.2.
- (δ) Τη διάρκεια της σύμβασης, η λήξη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει την ημερομηνία λήξης αναδυόμενης αγοράς και τον τρόπο ανανέωσής της.
- (ε) Τη διατίμηση προμήθειας φυσικού αερίου, σύμφωνα με τον Κανονισμό Διατιμήσεων.
- (στ) Τις τυχόν ρήτρες που καταπίπτουν υπέρ του πελάτη σε περίπτωση μη τήρησης από τον Προμηθευτή του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών προμήθειας φυσικού αερίου.
- (ζ) Τον τρόπο ή τους τρόπους επίλυσης των διαφορών μεταξύ των συμβαλλομένων.
- (η) Το γεγονός ότι οι συμβάσεις προμήθειας συμμορφώνονται με το Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής και Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν.

- 2.5.4. Με την επιφύλαξη των αναφερομένων στο Κεφάλαιο 3 των παρόντων Κανόνων, οι όροι της σύμβασης προμήθειας δεν πρέπει να εισάγουν διακρίσεις σε βάρος των πελατών. Για λόγους που αφορούν στην ασφάλεια εφοδιασμού φυσικού αερίου κατά το Κεφάλαιο 3, ο προμηθευτής δύναται να προτείνει στην πρότυπη σύμβαση προμήθειας επιπλέον ή διαφορετικούς όρους που αφορούν σε μη οικιακούς πελάτες και σε προστατευόμενους πελάτες.
- 2.5.5. Η σύμβαση προμήθειας δεν μπορεί να περιλαμβάνει όρους επαχθέστερους από εκείνους οι οποίοι υπάρχουν στις ανάντη συμβάσεις προμήθειας. Τυχόν ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής είναι άκυρες εάν αθροιστικά υπερβαίνουν τις αντίστοιχες συμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή, όπως αυτές προκύπτουν από τις ανάντη συμβάσεις προμήθειας. Οι ως άνω συμβατικές υποχρεώσεις, τις οποίες αναλαμβάνει ο προμηθευτής πρέπει να είναι εύλογες και να μην αντίκεινται στην καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.
- 2.5.6. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον πελάτη την καταβολή τιμήματος υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής εντός ενός χρονικού διαστήματος εάν δεν αποδεικνύεται δική του υποχρέωση για καταβολή τιμήματος από τις αντίστοιχες ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής εκ των ανάντη συμβάσεων προμήθειας εντός του ίδιου χρονικού διαστήματος.
- 2.5.7. Ο προμηθευτής χρεώνει τους πελάτες που δεν παρέλαβαν τις συμφωνημένες ποσότητες εντός της προθεσμίας κατ' αναλογία με τη συμμετοχή του καθενός στο αντίστοιχο κόστος του προμηθευτή όπως αυτό προκύπτει από τις ανάντη συμβάσεις προμήθειας. Ο τρόπος υπολογισμού της εν λόγω χρέωσης περιγράφεται σε Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής το οποίο συντάσσεται από τον προμηθευτή και εγκρίνεται από τη ΡΑΕΚ εντός δύο (2) μηνών από την σύναψη ανάντη σύμβασης προμήθειας. Το συγκεκριμένο Εγχειρίδιο μεθοδολογίας δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕΚ.
- 2.5.8. Τροποποίηση του Εγχειριδίου μεθοδολογίας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής γίνεται μόνο μετά από πρόταση του προμηθευτή και έγκριση της ΡΑΕΚ. Η νέα Μεθοδολογία υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής εφαρμόζεται εντός τριάντα (30) ημερών από τη δημοσίευση της απόφασης της ΡΑΕΚ στην ιστοσελίδα της στο σύνολο των συμβάσεων προμήθειας που έχουν υπογραφεί και αυτών που είχαν υπογραφεί πριν την τροποποίηση.
- 2.5.9. Ο προμηθευτής κοινοποιεί στην ΡΑΕΚ, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την έκδοση του σχετικού τιμολογίου σε πελάτη ο οποίος δεν παρέλαβε τις συμφωνημένες ποσότητες, όλα τα σχετικά έγγραφα και σχετικό αναλυτικό υπολογιστικό φύλλο από το οποίο στοιχειοθετείται η ως άνω τιμολόγηση καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο ζητηθεί από την ΡΑΕΚ.

2.5.10. Στη σύμβαση προμήθειας καθορίζεται ο τρόπος μέτρησης της ποσότητας φυσικού αερίου που προμηθεύεται ο πελάτης.

2.5.11. Σε περίπτωση αδυναμίας μέτρησης ή καταγραφής ποσότητας φυσικού αερίου που αποτέλεσε αντικείμενο προμήθειας, ο προμηθευτής:

(α) Δύνатаι να επιβάλλει χρεώσεις κατ' εύλογη εκτίμησή του, με βάση κατά σειρά των ακόλουθων εναλλακτικών μεθόδων:

(i) Βάσει στοιχείων κατανάλωσης του πελάτη κατά την ίδια χρονική περίοδο το προηγούμενο έτος, εφόσον υφίστανται.

(ii) Βάσει στοιχείων κατανάλωσης του πελάτη κατά την προηγούμενη χρονική περίοδο στο ίδιο έτος εφόσον πρόκειται για μη οικιακό πελάτη, με μη εποχιακή ζήτηση.

(iii) Βάσει στοιχείων κατανάλωσης πελάτη με αντίστοιχη συμπεριφορά κατανάλωσης σε αντίστοιχη χρονική περίοδο.

(β) Αιτιολογεί ειδικά στον πελάτη το τρόπο με τον οποίο προέβη στην σχετική τιμολόγηση.

(γ) Αναπροσαρμόζει τις χρεώσεις εφόσον καταστούν διαθέσιμα τα στοιχεία πραγματικής κατανάλωσης και η τυχόν διαφορά εκκαθαρίζεται με τον επόμενο λογαριασμό.

(δ) Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με την αδυναμία μέτρησης στην περίπτωση κατά την οποία η αδυναμία αυτή υπερβεί το ένα εικοσιτετράωρο.

(ε) Οφείλει να αποκαταστήσει την οποιαδήποτε βλάβη εντός το αργότερο τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την ώρα διαπίστωσής της. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Προμηθευτής παρέχει έκπτωση στον πελάτη επί των χρεώσεων όπως αυτές υπολογίζονται κατά το στοιχείο (α) ανωτέρω. Η εφαρμογή εκπτώσεων και το ύψος αυτών σε περίπτωση αδυναμίας μέτρησης καθορίζονται από τη ΡΑΕΚ ύστερα από πρόταση του προμηθευτή η οποία υποβάλλεται στην ΡΑΕΚ το αργότερο 2 μήνες μετά την ημερομηνία έλευσης του φυσικού αερίου στη Δημοκρατία.

(στ) Τηρεί ηλεκτρονικό και επεξεργάσιμο αρχείο στο οποίο καταγράφει κάθε αδυναμία μέτρησης, τον αριθμό του μετρητικού σταθμού στην οποία διαπιστώθηκε η εν λόγω αδυναμία, την ημέρα και την ώρα κατά την οποία διαπιστώθηκε η εν λόγω βλάβη, την αιτία της βλάβης και τον χρόνο που μεσολάβησε έως την επιδιόρθωσή της. Το εν λόγω αρχείο κοινοποιείται ανά εξάμηνο στη ΡΑΕΚ.

- 2.5.12. Ο πελάτης ενημερώνει άμεσα τον προμηθευτή σε περίπτωση κατά την οποία διαπιστώσει ότι οι μετρητικές διατάξεις οι οποίες έχουν τοποθετηθεί στο σημείο σύνδεσης των εγκαταστάσεων έχουν υποστεί βλάβη.
- 2.5.13. Ο προμηθευτής και ο πελάτης δεν μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, ή παροχή άλλων υπηρεσιών πέρα των όσων αναφέρονται στην πρότυπη σύμβαση.

2.6. Ύψος και διαδικασία καταβολής εγγυήσεων (Deposit)

- 2.6.1. Ο προμηθευτής συντάσσει Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας το οποίο υποβάλλει προς έγκριση στη ΡΑΕΚ τουλάχιστον δώδεκα (12) μήνες πριν την εκτιμώμενη έλευση του φυσικού αερίου στη Δημοκρατία. Το εγκεκριμένο Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΡΑΕΚ. Στο Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας περιλαμβάνονται οι προϋποθέσεις για την τυχόν αναπροσαρμογή του ύψους της εγγύησης όπως ενδεικτικά αναφέρονται στην παράγραφο 2.6.4, οι προϋποθέσεις επιστροφής της στον πελάτη και οι περιπτώσεις κατάπτωσης της.
- 2.6.2. Ο προμηθευτής ζητά από τον πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της σύμβασης προμήθειας, αποκλειστικά για την εξασφάλιση μελλοντικών οφειλών που απορρέουν αυτή.
- 2.6.3. Το ποσό της εγγύησης καταβάλλεται το αργότερο είκοσι (20) ημέρες πριν την έναρξη της προμήθειας φυσικού αερίου.
- 2.6.4. Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του σύμφωνα με Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας.
- 2.6.5. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον πελάτη παροχή εγγύησης που υπερβαίνει το ποσό που αντιστοιχεί σε πραγματική ή στην κατ' εκτίμηση κατανάλωση για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών.
- 2.6.6. Το Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας τροποποιείται ύστερα από τεκμηριωμένη πρόταση του προμηθευτή και εγκρίνεται από την ΡΑΕΚ. Η τροποποιημένη Μεθοδολογία υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας εφαρμόζεται εντός τριάντα (30) ημερών από τη δημοσίευση της απόφασης της ΡΑΕΚ στην ιστοσελίδα της στο σύνολο των συμβάσεων προμήθειας περιλαμβανομένων και αυτών που είχαν υπογραφεί πριν την τροποποίηση.

- 2.6.7. Ο προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη μέσω του τρέχοντος λογαριασμού κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και χρεώνει ή πιστώνει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης.
- 2.6.8. Σε περίπτωση τερματισμού της σύμβασης προμήθειας από τον προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- 2.6.9. Σε περίπτωση λήξης της σύμβασης προμήθειας και μη ανανέωσής της από τον πελάτη, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, κατά μέγιστο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

2.7. Τροποποίηση της πρότυπης σύμβασης προμήθειας

- 2.7.1. Τροποποίηση των όρων της πρότυπης σύμβασης προμήθειας γίνεται μόνον κατόπιν αιτιολογημένης πρότασης του προμηθευτή και ύστερα από έγκριση της ΡΑΕΚ ή αυτεπαγγέλτως από την ΡΑΕΚ.
- 2.7.2. Εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την κατάθεση της αιτιολογημένης πρότασης του προμηθευτή ή την απόφαση της ΡΑΕΚ περί της έναρξης της διαδικασίας αυτεπάγγελτης τροποποίησης, η ΡΑΕΚ δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της το αντικείμενο της τροποποίησης, αιτιολόγηση της σκοπιμότητας της τροποποίησης και την εκτίμηση της ΡΑΕΚ ως προς τις ενδεχόμενες επιπτώσεις της προτεινόμενης τροποποίησης.
- 2.7.3. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη δημοσίευση της ανωτέρω παραγράφου, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν ενώπιον της ΡΑΕΚ αιτιολογημένες απόψεις, οι οποίες συνοδεύονται από όλα τα αναγκαία στοιχεία που τεκμηριώνουν τους ισχυρισμούς τους.
- 2.7.4. Μετά το πέρας της δημόσιας διαβούλευσης κατά τα ανωτέρω και αφού λάβει υπόψη τις απόψεις των συμμετεχόντων, η ΡΑΕΚ αποφασίζει σχετικά με την αιτούμενη τροποποίηση των όρων.
- 2.7.5. Ο νέος όρος εισάγεται στην πρότυπη σύμβαση προμήθειας το αργότερο τριάντα (30) ημέρες μετά την δημοσίευση της απόφασης της ΡΑΕΚ και εφαρμόζεται σε όλες τις νέες συμβάσεις προμήθειας που θα υπογραφούν. Ο νέος όρος δεν φέρει αποτέλεσμα στις συμβάσεις προμήθειας οι οποίες έχουν ήδη υπογραφεί.

2.8. Τροποποίηση των στοιχείων του πελάτη και ανανέωση της διάρκειας της σύμβασης

- 2.8.1. Ανανέωση της σύμβασης γίνεται μετά από αίτημα του πελάτη. Η ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης μετά την ανανέωσή της δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός έτους.
- 2.8.2. Ο προμηθευτής υποχρεούται να εγκρίνει την αίτηση του πελάτη περί ανανέωσης της σύμβασης εκτός εάν συντρέχουν οι περιπτώσεις κατά την παράγραφο 2.3.4 των παρόντων Κανόνων.
- 2.8.3. Τροποποίηση της σύμβασης μπορεί να γίνει μόνο όσον αφορά τα στοιχεία του πελάτη κατά την παράγραφο 2.5.3, ύστερα από σχετικό αίτημα του πελάτη. Για την τροποποίηση αυτή δεν απαιτείται έγκριση της ΡΑΕΚ.

2.9. Τερματισμός σύμβασης προμήθειας από τον πελάτη

- 2.9.1. Ο πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να τερματίσει τη σύμβαση προμήθειας:
- (α) εφόσον έχει παρέλθει ο αρχικός χρόνος διάρκειας της σύμβασης κατά την παράγραφο 2.5.3(δ) των παρόντων Κανόνων, ή
 - (β) λόγω αποχώρησης του πελάτη από την εγκατάσταση. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης γνωστοποιεί στον προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης,
 - (γ) αυτοδικαίως, από την ημερομηνία που ο πελάτης γνωστοποιήσει στον προμηθευτή ότι έπαψε να είναι κύριος ή κάτοχος της εγκατάστασης.

- 2.9.2. Εξαιρουμένων των περιπτώσεων της παραγράφου 2.9.1 , τερματισμός της σύμβασης νωρίτερα από τη λήξη της και ακόμη και στην περίπτωση κατά την οποία έχει παρέλθει ο αρχικός χρόνος διάρκειας της σύμβασης, δεν απαλλάσσει τον πελάτη από τις ετήσιες υποχρεώσεις του σχετικά με ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτου παραλαβής κατά την παράγραφο 2.5.
- 2.9.3. Ο τερματισμός της σύμβασης προμήθειας από πελάτη γίνεται εγγράφως.
- 2.9.4. Τα αποτελέσματα του τερματισμού επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή και σε κάθε περίπτωση με την παρέλευση τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης αυτής στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής ενημερώνει αμελλητί το διαχειριστή προκειμένου για την έναρξη της διαδικασίας λήψης εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή.

2.10. Προσωρινή διακοπή προμήθειας και τερματισμός σύμβασης προμήθειας από τον προμηθευτή

- 2.10.1. Ο προμηθευτής δύναται να διακόπτει προσωρινά την προμήθεια φυσικού αερίου σε πελάτη, μόνο εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- (α) Ο προμηθευτής διαπιστώνει ότι ο πελάτης χρησιμοποιεί το φυσικό αέριο για χρήση άλλη από αυτήν που δηλώνεται στη σύμβαση προμήθειας με αποτέλεσμα να εμπίπτει σε διαφορετική κατηγορία τιμολόγησης ή από τις σχετικές χρεώσεις των αρμοδίων διαχειριστών σχετικά με τη χρήση των υποδομών φυσικού αερίου.
 - (β) Ο πελάτης είναι υπερήμερος αλλά το ληξιπρόθεσμο ποσό δεν υπερβαίνει το ύψος της εγγύησης η οποία έχει καταβληθεί από τον πελάτη.

- 2.10.2. Στην περίπτωση κατά την οποία ο προμηθευτής προτίθεται να προβεί στην προσωρινή διακοπή προμήθειας, ο προμηθευτής ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη τουλάχιστον τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την προβλεπόμενη ημερομηνία διακοπής και του παρέχει οδηγίες προκειμένου για τη συμμόρφωσή του.
- 2.10.3. Στην περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης δεν συμμορφωθεί με τις υποδείξεις του προμηθευτή αναφορικά με τους λόγους της προσωρινής διακοπής κατά την παράγραφο 2.10.1 ή παραβαίνει άλλους όρους της σύμβασης προμήθειας για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των πέντε (5) εργάσιμων ημερών, ο προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον πελάτη, θέτοντας προθεσμία κατά μέγιστο πέντε (5) εργάσιμων ημερών για την άρση της παράβασης.
- 2.10.4. Αν η προθεσμία της προηγούμενης παραγράφου παρέλθει άπρακτη, ο προμηθευτής τερματίζει τη σύμβαση προμήθειας. Τα αποτελέσματα του τερματισμού επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή.
- 2.10.5. Στη περίπτωση κατά την οποία ο προμηθευτής τερματίσει τη σύμβαση προμήθειας, ο τερματισμός κοινοποιείται από τον προμηθευτή και στον αρμόδιο διαχειριστή προκειμένου ο τελευταίος να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή.
- 2.10.6. Ο τερματισμός της σύμβασης από τον προμηθευτή γίνεται εγγράφως και αποστέλλεται στον πελάτη με συστημένη ή ηλεκτρονική επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής των σχετικών εγγράφων. Ο τερματισμός κοινοποιείται στη ΠΑΕΚ.
- 2.10.7. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στην παράγραφο 2.10 εκκινούν από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.
- 2.10.8. Με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους ευάλωτους πελάτες, ο προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες για τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή.

2.11. Κατάρτιση και διάθεση τυποποιημένων εντύπων

- 2.11.1. Ο προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:
- (α) Έντυπο αίτησης προσφοράς προμήθειας.
 - (β) Πρότυπη σύμβαση προμήθειας.

- (γ) Έντυπο αίτησης τροποποίησης στοιχείων της σύμβασης προμήθειας.
- (δ) Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.
- (ε) Έντυπο τερματισμού σύμβασης προμήθειας.
- (στ) Έντυπο αμφισβήτησης λογαριασμού κατανάλωσης.
- (ζ) Έντυπο αίτησης για εφαρμογή μέτρων προστασίας των ευάλωτων πελατών, κατόπιν έκδοσης του Διατάγματος του Υπουργού.

Το περιεχόμενο των ανωτέρω εντύπων διαμορφώνεται με τρόπο ώστε να συμμορφώνεται με τον Νόμο, τους Κανονισμούς που απορρέουν από αυτόν και τους παρόντες Κανόνες.

3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ

3.1. Υποχρεώσεις του προμηθευτή σχετικά με την ασφάλεια εφοδιασμού σε φυσικό αέριο

3.1.1. Ο προμηθευτής οφείλει να εφαρμόζει κάθε μέτρο που τυχόν του επιβληθεί σύμφωνα με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας, σχετικά με την ασφάλεια εφοδιασμού σε φυσικό αέριο.

3.2. Όροι διαχείρισης της ζήτησης σε συμβάσεις προμήθειας για λόγους ασφάλειας εφοδιασμού

3.2.1. Με σκοπό την διαχείριση κρίσης στην τροφοδοσία των προστατευόμενων πελατών με φυσικό αέριο, η πρότυπη σύμβαση προμήθειας δύναται να περιλαμβάνει όρους που αφορούν στην, κατόπιν ανταλλάγματος, εθελοντική μείωση της κατανάλωσης μη οικιακού πελάτη ο οποίος:

- (α) Δεν έχει καταταχθεί στην κατηγορία των προστατευόμενων πελατών, και
- (β) Η κατανάλωση του μετριέται από ωριαίο μετρητή (μετρητής PTZ).

- 3.2.2. 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 οι λεπτομέρειες εφαρμογής της εν λόγω συμφωνίας, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλόμενων.
- 3.2.3. Οι όροι διαχείρισης της ζήτησης σε συμβάσεις προμήθειας για λόγους ασφάλειας εφοδιασμού περιλαμβάνονται σε διακριτό κεφάλαιο της σύμβασης προμήθειας και προσδιορίζουν κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:
- (α) Τις προϋποθέσεις και τους τρόπους ενεργοποίησης των όρων διαχείρισης της ζήτησης, 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.
 - (β) Τα οικονομικά ή άλλης φύσης αντισταθμιστικά οφέλη για τον πελάτη από την εθελοντική συμμετοχή του σε μηχανισμό διαχείρισης της ζήτησης.
 - (γ) Τον τρόπο καταβολής τυχόν χρεώσεων ή πιστώσεων που προκύπτουν από την εφαρμογή των όρων διακοπτόμενου φορτίου.
- 3.2.4. Οι ως άνω όροι δεν πρέπει να εισάγουν διακρίσεις μεταξύ των πελατών και των κατηγοριών πελατών.

4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

4.1. Υποχρεώσεις δημοσιοποίησης στοιχείων δραστηριότητας προμηθευτή

- 4.1.1. Ο προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα του με φιλικό προς τον αναγνώστη τρόπο, εύληπτο και ευανάγνωστο, κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
- (α) Τα στοιχεία του (επωνυμία, έδρα, διοικητικό συμβούλιο,).
 - (β) Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ονόματα αρμοδίων, ταχυδρομική δ/νση, τηλέφωνα, αριθμός τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση) σε διακριτή μορφή ως εξής:
 - (iv) Στοιχεία επικοινωνίας για γενικές πληροφορίες,
 - (v) Στοιχεία επικοινωνίας για θέματα εξυπηρέτησης πελατών, και
 - (vi) Στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή παραπόνων.

- (γ) Τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών και τα σημεία και τους τρόπους πληρωμής λογαριασμών.
- (δ) Πληροφορίες οικονομικών μεγεθών και οικονομικές καταστάσεις, σύμφωνα με ισχύοντες λογιστικούς κανόνες.
- (ε) Τους Κανόνες Προμήθειας.
- (στ) Την πρότυπη σύμβαση προμήθειας.
- (ζ) Τη Δήλωση Ρυθμιστικής Πρακτικής και Μεθοδολογίας Διατιμήσεων φυσικού αερίου και την απόφαση της ΡΑΕΚ με την οποία εγκρίνονται τα τιμολόγια πώλησης φυσικού αερίου για την τρέχουσα περίοδο. Σε ξεχωριστό διακριτό πίνακα στην ιστοσελίδα του ο προμηθευτής συγκεντρώνει και παρουσιάζει τα τιμολόγια πώλησης φυσικού αερίου για κάθε κατηγορία πελατών (οικιακοί, μη οικιακοί, ευάλωτοι) ώστε να είναι άμεσα προσβάσιμα στους ενδιαφερόμενους χωρίς να υφίσταται ανάγκη να ανατρέξουν στις σχετικές αποφάσεις.
- (η) Το Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υπολογισμού εγγυήσεων προμήθειας.
- (θ) Το Εγχειρίδιο μεθοδολογίας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής.
- (ι) Αποφάσεις ΡΑΕΚ σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών προμήθειας κατά την παράγραφο 5.1 των παρόντων Κανόνων.
- (ια) Αποφάσεις της ΡΑΕΚ σχετικά με την ασφάλεια εφοδιασμού σε φυσικό αέριο κατά το Κεφάλαιο 3 των παρόντων Κανόνων.
- (ιβ) Συγκεντρωτικά στοιχεία αναφορών και παραπόνων που υποβλήθηκαν στον προμηθευτή κατά το προηγούμενο έτος. Τα στοιχεία αυτά δημοσιεύονται το αργότερο τρεις (3) μήνες μετά την έναρξη του νέου έτους.
- (ιγ) Ιστορικά στοιχεία προηγούμενων ετών που αφορούν:
 - (i) Στα τιμολόγια πώλησης φυσικού αερίου κατηγορίες πελατών και στις σχετικές με την έγκρισή τους αποφάσεις της ΡΑΕΚ.
 - (ii) Ετήσια συγκεντρωτικά στοιχεία αναφορών και παραπόνων προς τον προμηθευτή κατά τα προηγούμενα έτη.

- 4.1.2. Ο προμηθευτής διατηρεί τα ως άνω ετήσια στοιχεία στην ιστοσελίδα του επί τουλάχιστον μία πενταετία.
- 4.1.3. Οποιαδήποτε τροποποίηση στα ως άνω στοιχεία, περιλαμβανομένων των τιμολογίων γίνεται το αργότερο εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημέρα κατά την οποία λαμβάνει χώρα η τροποποίηση.

4.2. Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας

- 4.2.1. Ο προμηθευτής καταρτίζει και υποβάλλει στη ΡΑΕΚ εντός τριμήνου μετά το πέρας κάθε ημερολογιακού έτους, έκθεση δραστηριότητας, στην οποία περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:
- (α) Εξέλιξη του αριθμού πελατών του ανά μήνα με διάκριση σε οικιακούς, εμπορικούς, ηλεκτροπαραγωγούς, συμπαραγωγής και βιομηχανικούς. Ξεχωριστά καταγράφεται και η εξέλιξη του αριθμού των πελατών βασικής κοινωνικής υπηρεσίας και ευάλωτων πελάτων.
 - (β) Στοιχεία σχετικά με την ποσότητα φυσικού αερίου, την οποία προμήθευσε σε πελάτες σε μηνιαία και ημερήσια βάση.
 - (γ) Στοιχεία από τα οποία προκύπτει κατά πόσο η συνολική ποσότητα φυσικού αερίου την οποία ο προμηθευτής προμήθευσε στους πελάτες του υπολείπεται ή υπερβαίνει αντίστοιχη ποσότητα για την οποία υφίστανται ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής βάσει των ανάντη συμβάσεων προμήθειας.
 - (δ) Πελάτες βασικής κοινωνικής υπηρεσίας και ευάλωτους πελάτες.
 - (ε) Ενημέρωση για κάθε μία εκ των περιπτώσεων διακοπής με αναφορά στους λόγους διακοπής και ειδική αναφορά:
 - (i) Στην περίπτωση κατά την οποία η διακοπή αφορούσε προστατευόμενο πελάτη.
 - (ii) Στην περίπτωση κατά την οποία εφαρμόστηκαν μέτρα διαχείρισης της ζήτησης σε πελάτες προκειμένου να αποφευχθεί η διακοπή σε προστατευόμενους πελάτες και το κόστος της εφαρμογής τέτοιων μέτρων.
 - (στ) Ενημέρωση για τον αριθμό περιπτώσεων που έγινε αναπροσαρμογή ποσού εγγύησης, ή έγινε συμψηφισμός οφειλών ή επιστροφές εγγυήσεων κατά το προηγούμενο έτος.

4.2.2. Όλα τα ανωτέρω στοιχεία υποβάλλονται ηλεκτρονικά και σε επεξεργάσιμη μορφή.

5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

5.1.Υποχρεώσεις του προμηθευτή ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

5.1.1. Ο προμηθευτής τηρεί τις προδιαγραφές ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών φυσικού αερίου όπως αυτές προσδιορίζονται σε απόφαση της ΡΑΕΚ.

5.1.2. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά οι προδιαγραφές ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών δύναται να αφορούν στα ακόλουθα:

- (α) Στο περιεχόμενο των παρεχόμενων πληροφοριών.
- (β) Στο χρόνο ανταπόκρισης του προμηθευτή σε αναφορά ή παράπονο πελάτη και στον χρόνο ανταπόκρισης σε αίτημα συνάντησης με τον προμηθευτή.
- (γ) Στο χρόνο ανταπόκρισης του προμηθευτή σε θέματα που αφορούν στον λογαριασμό κατανάλωσης και σε τυχόν ανάγκη διόρθωσης του.
- (δ) Στις τυχόν αποζημιώσεις ή ποινικές ρήτρες που οφείλονται στην περίπτωση παράβασης των προδιαγραφών ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

5.1.3. Ο προμηθευτής υποβάλλει τα σχετικά στοιχεία στη ΡΑΕΚ στη συχνότητα και κατά τον τρόπο που καθορίζεται σε απόφασή της.

5.2. Υποχρεώσεις εξυπηρέτησης πελατών - Αρχές επικοινωνίας

5.2.1. Ο προμηθευτής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων και συνεργατών του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον τελικό πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια.

5.2.2. Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κλπ) οφείλει να είναι κατανοητή και ακριβής.

6. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

6.1. Τιμολόγηση – Λογαριασμός κατανάλωσης

6.1.1. 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 φυσικού αερίου, ο λογαριασμός κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο διαχειριστή ή τρίτους από τον προμηθευτή του. Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται ως όρος της σύμβασης. Ειδικά για τους πελάτες με μη ωρομετρούμενο μετρητή, πρέπει να είναι συμβατή με την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο πελάτης, ώστε να είναι δυνατή η εκκαθάριση.

6.1.2. Ο προμηθευτής υποχρεούται να συγκρίνει τα δεδομένα μέτρησης που παραλαμβάνει από τον αρμόδιο διαχειριστή, με ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης των πελατών του, εφόσον διαθέτουν τέτοια στοιχεία. Ο προμηθευτής υποχρεούται να διερευνά σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας ανάγνωση ένδειξης μετρητή από τους πελάτες του, καθώς και τις απόψεις τους, σχετικά με τα πιθανά αίτια της μεταβολής. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δεδομένων μέτρησης και των ευρημάτων της ανάγνωσης μετρητή από τον πελάτη, ο προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο διαχειριστή.

6.1.3. Ο προμηθευτής αποστέλλει το λογαριασμό κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του πελάτη. Ο πελάτης δύναται, αν το επιθυμεί, να λαμβάνει τον λογαριασμό κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι λογαριασμοί κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.

6.2. Στοιχεία του λογαριασμού κατανάλωσης

6.2.1. Στον λογαριασμό κατανάλωσης ο προμηθευτής αναγράφει:

- (α) Τα στοιχεία του (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς τηλεομοιοτυπίας και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, Αρ. Μητρώου ΦΠΑ και ΑΦΤ).
- (β) Τα στοιχεία του πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, Αρ. Μητρώου ΦΠΑ και ΑΦΤ), και το όνομα του Σημείου Εξόδου ή Σημείου Παράδοσης ή τον ηλεκτρονικό αριθμό μετρητή αν είναι διαθέσιμος.
- (γ) Την κατηγορία στην οποία εντάσσεται ο πελάτης (οικιακός, εμπορικός, ηλεκτροπαραγωγός, συμπαραγωγής και βιομηχανικός)
- (δ) Την περίοδο χρέωσης στην οποία αφορά ο λογαριασμός.
- (ε) Την προηγούμενη και τη νέα ένδειξη του μετρητή αναφορικά με κάθε μέγεθος το οποίο χρεώνεται ή λαμβάνεται υπόψη τον καθορισμό των χρεώσεων. Τέτοια μεγέθη είναι ο όγκος και η ενέργεια του φυσικού αερίου σε κανονικά κυβικά μέτρα (Nm^3) και κιλοβατώρες ή μεγαβατώρες αντιστοίχως (σε kWh ή MWh) καθώς και η μέση μετρημένη ανώτερη θερμογόνος δύναμη του αερίου την περίοδο χρέωσης και η οποία λήφθηκε υπόψη. Αναφέρονται επίσης οι ημερομηνίες της προηγούμενης και της νέας ένδειξης του μετρητή καθώς την ημερομηνία της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχεται από τον αρμόδιο διαχειριστή.
- (στ) Το τιμολόγιο πώλησης φυσικού αερίου ανά μονάδα (ενέργειας) και τον χρόνο της επόμενης αναπροσαρμογής.
- (ζ) Τις τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές με υπόμνηση της δυνατότητας του προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια φυσικού αερίου σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού. Στην περίπτωση κατά την οποία υφίστανται προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, ο προμηθευτής εκδίδει λογαριασμό με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

ΔΙΑΚΟΠΗΣ» με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους ευάλωτους πελάτες, καθώς και επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.

- (η) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό που αφορά στην προμήθεια φυσικού αερίου, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του πελάτη, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς με ξεχωριστή επιπρόσθετη αναφορά επί του αναλογούντος φόρου.
 - (θ) Προθεσμία και τρόποι υποβολής ενστάσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης και τους τρόπους και σημεία πληρωμής του.
 - (ια) Το ποσό της χρηματικής εγγύησης που έχει κατατεθεί.
 - (ιβ) Τις τυχόν ρήτρες οι οποίες καταπίπτουν υπέρ του πελάτη σε περίπτωση μη τήρησης από τον προμηθευτή του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών προμήθειας φυσικού αερίου κατά τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 5.1 των παρόντων Κανόνων. Το ποσό που αναλογεί στις εν λόγω ρήτρες καταβάλλεται αυτόματα ως πίστωση στον επόμενο λογαριασμό.
- 6.2.2. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, για την περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο λογαριασμός κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο με την ένδειξη «ENANTI».
- 6.2.3. Ο προμηθευτής αποστέλλει τον λογαριασμό κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του πελάτη σύμφωνα με τη σύμβαση προμήθειας.
- 6.2.4. Ο πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον λογαριασμό κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του λογαριασμού.
- 6.2.5. Με κάθε λογαριασμό κατανάλωσης παρέχονται επιπλέον στον πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες:
- (α) Τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας του προμηθευτή για την υποβολή ερωτημάτων, παραπόνων και ενστάσεων αναφορικά με τις χρεώσεις του λογαριασμού κατανάλωσης, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας με τους αρμόδιους διαχειριστές.

- (β) Τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ πελατών και προμηθευτή εφόσον υφίσταται.

6.3. Διόρθωση λογαριασμών κατανάλωσης

- 6.3.1. Ο προμηθευτής προβαίνει άμεσα στη διόρθωση λογαριασμών κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε πελάτη.
- 6.3.2. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο προμηθευτής προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.
- 6.3.3. Στην περίπτωση υπαιτιότητας του προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση Λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τον τερματισμό ή τη λήξη της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.
- 6.3.4. Σε περίπτωση διόρθωσης χρεώσεων που έχουν επιβληθεί στον προμηθευτή βάσει των ανάντη συμβάσεων προμήθειας φυσικού αερίου, ο προμηθευτής υποχρεούται άμεσα και κατ' αντιστοιχία να διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών πελατών που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.
- 6.3.5. Μετά από σχετικό αίτημα του πελάτη, ο προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα που αυτή αναφέρεται, 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.

6.4. Εξόφληση λογαριασμών

- 6.4.1. Ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη του 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.
- 6.4.2. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης είναι Σάββατο, Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

- 6.4.3. Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης που παρέχεται από τον προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία έκδοσης αυτού και είναι ίση με είκοσι (20) ημέρες.
- 6.4.4. Σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του λογαριασμού κατανάλωσης 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 στην παράγραφο 6.3. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας εκ μέρους του πελάτη, καθιστά το βάσει του λογαριασμού κατανάλωσης οφειλόμενο ποσό, ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.
- 6.4.5. Αν ο λογαριασμός κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας ο προμηθευτής δύναται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:
- α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού. Εναλλακτικά, ο προμηθευτής δύναται να ενημερώσει για την προθεσμία εξόφλησης της ληξιπρόθεσμης οφειλής με ειδική ενημερωτική επιστολή η οποία θα αναφέρει τη νέα προθεσμία εξόφλησης.
 - β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον πελάτη.
 - γ) Τηρουμένων των διατάξεων της παραγράφου 2.10, εάν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή κατανάλωσης, ο προμηθευτής δύναται να τερματίσει τη σύμβαση προμήθειας υποβάλλοντας παράλληλα στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον πελάτη.

7. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

7.1. Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις πελατών

7.1.1. Ο προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις των πελατών προκειμένου:

- (α) να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών,
- (β) να επιβεβαιώνουν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη πελάτη τους στη κατηγορία η οποία αναφέρεται στη σχετική σύμβαση προμήθειας. 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, ορίζοντας το χρόνο της επόμενης επίσκεψης. Αν, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις, ο πελάτης αρνείται χωρίς λόγο την πρόσβαση στην εγκατάσταση, για τους λόγους που αναφέρονται στην παράγραφο 1, ο προμηθευτής δύναται να ζητήσει την απενεργοποίηση του μετρητή.

7.1.2. Η πρόσβαση στην εγκατάστασή του, για τους λόγους που αναφέρονται ως άνω, είναι υποχρεωτική για τον πελάτη και ο τελευταίος δεν δύναται να την αρνηθεί.

7.2. Υποβολή αιτήματος ελέγχου μετρητή

7.2.1. Ο προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών των πελατών.

7.2.2. Ο προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου.

7.2.3. Ο πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.

7.2.4. Ο πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο διαχειριστή, είτε μέσω του προμηθευτή ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον προμηθευτή.

7.2.5. Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο διαπιστωθεί ότι ο μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων ορίων σφάλματος, ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος ελέγχου βαρύνει τον αρμόδιο διαχειριστή. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτεί ή με οποιονδήποτε τρόπο να μετακυλύει στους πελάτες το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο μετρητών κατόπιν αιτήματός του.

7.2.6. Ο προμηθευτής δεν δύναται να απαιτεί ή με οποιονδήποτε τρόπο να μετακυλύει σε πελάτη του το κόστος, με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο μετρητών κατόπιν αιτήματός του, εκτός αν η πρόκληση του ελέγχου οφείλεται σε υπαιτιότητα του πελάτη.

8. ΜΕΡΟΣ 8: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

8.1. Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων πελατών

8.1.1. Ο προμηθευτής οφείλει να:

- (α) λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των πελατών γρήγορα και αποτελεσματικά σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 5.1. Για το λόγο αυτό αναπτύσσει ειδικά έντυπα τα οποία καθιστά διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του.
- (β) διαθέτει κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των πελατών.

- 8.1.2. Στην περίπτωση κατή την οποία, σύμφωνα με την κρίση του προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση επί αιτήματος/παραπόνου του πελάτη, ο προμηθευτής ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.
- 8.1.3. Στην περίπτωση κατά την οποία το αίτημα ή/και παράπονο αφορά στους λογαριασμούς κατανάλωσης και ο προμηθευτής κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.
- 8.1.4. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο προμηθευτής καθορίζει επίσης, στην απάντησή του, το χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής και κοινοποιεί την απάντησή του στη ΡΑΕΚ.
- 8.1.5. Με Κανονισμούς που εκδίδονται από τη ΡΑΕΚ δυνάμει του άρθρου 47 του Νόμου, καθορίζονται οι δείκτες καταμέτρησης ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών από τον προμηθευτή καθώς και τα ελάχιστα επίπεδα ποιότητας ανά δείκτη τα οποία οφείλει ο προμηθευτής να τηρεί. Στην απόφασή της η ΡΑΕΚ καθορίζει τον τρόπο και την συχνότητα της υποβολής των σχετικών στοιχείων στην Αρχή καθώς και τυχόν αποζημιώσεις ή ποινικές ρήτρες.

8.2. Τελικές Διατάξεις

- 8.2.1. Η ισχύς των διατάξεων των παρόντων Κανόνων αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή τους στην ιστοσελίδα της ΡΑΕΚ.