

## Γενικοί Όροι Συναλλαγών

### 1. Ορισμοί

**Εταιρίες:** Οι εταιρίες ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ ΑΕ και ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ ΣΕΡΡΩΝ Μ.ΕΠΕ., οι οποίες εφοδιάζουν τον καταναλωτή με θερμότητα για θέρμανση χώρων και θέρμανση νερού χρήσης, κατέχουν και διαχειρίζονται δίκτυο διανομής θερμότητας, παρέχουν υπηρεσίες τιμολόγησης και τεχνικής υποστήριξης.

**Τηλεθέρμανση:** Η υπηρεσία παροχής θερμικής ενέργειας σε κτίρια, η οποία υλοποιείται μέσω της κυκλοφορίας θερμού νερού εντός κλειστού και μονωμένου υπόγειου (ως επί το πλείστον) δικτύου σωληνώσεων, το οποίο διανέμει και με την βοήθεια ειδικών διατάξεων (ΘΥΚ) παραδίδει την θερμική ενέργεια στα διασυνδεδεμένα σε αυτό κτίρια.

**ΘΥΚ:** Ο Θερμικός Υποσταθμός Κτιρίου, διάταξη εγκατεστημένη σε κτίριο, μέσω της οποίας παραδίδεται η διανεμόμενη θερμότητα από το δίκτυο τηλεθέρμανσης στο κτίριο αυτό.

**Κεντρική Τηλεθέρμανση:** Η υπηρεσία τηλεθέρμανσης σε κτίριο με σημείο παράδοσης ανάντι του ΘΥΚ, όπου το σύνολο των θερμαντικών σωμάτων/καταναλώσεων του κτιρίου λειτουργεί ως μοναδικός καταναλωτής, ανεξαρτήτως της κατανομής αυτών σε υποχώρους ή/και διαμερίσματα εντός του αυτού κτιρίου.

**Ατομική Τηλεθέρμανση:** Η υπηρεσία εξατομικευμένης σε επίπεδο διαμερίσματος τιμολόγησης στα πλαίσια της παροχής υπηρεσίας τηλεθέρμανσης, με σημείο παράδοσης την είσοδο αυτού. Στην Ατομική Τηλεθέρμανση το εξυπηρετούμενο διαμέρισμα είναι υδραυλικά συνδεδεμένο σε ένα και μόνο σημείο με τις θερμοϋδραυλικές εγκαταστάσεις του κτιρίου, όπου μέσω ηλεκτροβάνας λειτουργεί ανεξάρτητα από τα λοιπά διαμερίσματα. Τα διαμερίσματα υπό Ατομική Τηλεθέρμανση εντός του ίδιου κτιρίου είναι δυνατόν να διαμοιράζονται τον ίδιο ΘΥΚ.

**Smart Heating (Σμαρτ Χίτινγκ):** Η υπηρεσία εξατομικευμένης σε επίπεδο διαμερίσματος τιμολόγησης στα πλαίσια της παροχής υπηρεσίας τηλεθέρμανσης, με σημείο παράδοσης ανάντι του ΘΥΚ, όπου ο τελευταίος είναι κοινός για όλα τα διαμερίσματα υπό Smart Heating στο αυτό κτίριο. Στην περίπτωση του Smart Heating το εξυπηρετούμενο διαμέρισμα έχει τα θερμαντικά σώματα υδραυλικά συνδεδεμένα με τα θερμαντικά σώματα των λοιπών διαμερισμάτων, οπότε και η αυτόνομη λειτουργία του διαμερίσματος καθίσταται εφικτή με ασύρματα χειριζόμενες ηλεκτρικές θερμοστατικές βάνες επί εκάστοτε θερμαντικού σώματος/θέσης κατανάλωσης, οι οποίες τηλεχειρίζονται από σχετικό ασύρματο θερμοστάτη χώρου ή/και ασύρματο κεντρικό ελεγκτή κτιρίου.

**Καταναλωτής:** το αντισυμβαλλόμενο στα πλαίσια της οικείας σύμβασης παροχής θερμότητας φυσικό πρόσωπο το οποίο εκπροσωπεί το εξυπηρετούμενο ακίνητο.

**Εξυπηρετούμενο ακίνητο:** το κτίριο στα πλαίσια της Κεντρικής Τηλεθέρμανσης ή το διαμέρισμα στα πλαίσια των υπηρεσιών Ατομικής Τηλεθέρμανσης και Smart Heating.

### 2. Σκοπός Εφοδιασμού

Η θερμότητα μέσω τηλεθέρμανσης και σύμφωνα με τους παρόντες όρους παρέχεται αποκλειστικά για να καλύψει τις ανάγκες του ίδιου του καταναλωτή. Απαγορεύεται οποιαδήποτε παροχέτευση προς τρίτους χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ.

### 3. Τεχνικός Εξοπλισμός – Σημείο Παράδοσης

3.1. Για την παροχή θερμότητας σε ένα κτίριο η ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ παρέχει στα πλαίσια της παρούσας τα ακόλουθα **σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο:**

3.1.1. Σύνδεση κτιρίου με το δίκτυο τηλεθέρμανσης κυριότητας της ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ. Η σύνδεση αποτελείται από τουλάχιστον ένα υπόγειο τμήμα και αποσκοπεί στη λειτουργική διασύνδεση του ΘΥΚ με το δίκτυο τηλεθέρμανσης και διατρέχεται από το ίδιο θερμό νερό που διατρέχει και το δίκτυο τηλεθέρμανσης. Η σύνδεση αυτή αποτελεί μέρος του πρωτεύοντος κυκλώματος. Το θερμό νερό του δικτύου τηλεθέρμανσης ανήκει επίσης στη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ και απαγορεύεται η χρήση του, όπως και η επιμόλυνσή του. Η σύνδεση που εκτελείται από τη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ εκτείνεται μέχρι το όριο του κτιρίου στο οποίο ανήκει το εξυπηρετούμενο ακίνητο, σε θέση κατάλληλη και επισκέψιμη από τα συνεργεία των Εταιριών και τερματίζεται σε βάνες διακοπής. Μέχρις εκείνου του σημείου η ευθύνη λειτουργίας ανήκει στη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ. Ο Καταναλωτής οφείλει να κατασκευάσει το εναπομείναν πρωτεύον εσωτερικό δίκτυο σωληνώσεων για τη διασύνδεση του ΘΥΚ με το δίκτυο τηλεθέρμανσης εξόδους του και σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ.

3.1.2. Έναν ή εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο περισσότερους ΘΥΚ μέσω του/των οποίου/οποίων η θερμότητα από το δίκτυο τηλεθέρμανσης μεταφέρεται στην εσωτερική εγκατάσταση θέρμανσης (σωληνώσεις & συνδεδεμένα θερμαντικά σώματα) του κτιρίου του εξυπηρετούμενου ακινήτου, η οποία εγκατάσταση αποτελεί το δευτερεύον κύκλωμα. Όριο για το τελευταίο αποτελούν οι βάνες αποκλεισμού του ΘΥΚ στη μεριά του 2ντος. Ο ΘΥΚ θα εγκαθίσταται εντός του κτιρίου σε κατάλληλο εσωτερικό χώρο, όπως το λεβητοστάσιο.

3.1.3. Μετρητικές διατάξεις θερμότητας (θερμιδομετρητές) και (στην περίπτωση της υπηρεσίας Smart Heating) κατανεμητές θερμικής ενέργειας τοποθετούμενοι επί των θερμαντικών σωμάτων του εξυπηρετούμενου ακινήτου, όπως και υδρόμετρα για το ζεστό νερό χρήσης εφόσον απαιτείται.

Το σύνολο των ανωτέρω παρέχονται με τους όρους της παρούσας και παραμένουν στην κυριότητα της ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ τόσο κατά τη διάρκεια αυτής, όσο

και μετά το πέρας της. Η κυριότητα όλων των υπόλοιπων εγκαταστάσεων, σωληνώσεων πρωτεύοντος εντός κτιρίου, συνδέσεων, συστημάτων διανομής μετά το σημείο παράδοσης ή μεταξύ της βάνας 2οντος του ΘΥΚ και του σημείου παράδοσης για την περίπτωση της Ατομικής Τηλεθέρμανσης, συμπεριλαμβανομένων και των βανών απομόνωσης του καταναλωτή και λοιπών ειδικών τεμαχίων παραμένουν στον καταναλωτή. Αυτές πρέπει να συντηρούνται από τον καταναλωτή με δικό του κίνδυνο και δαπάνες, λαμβάνοντας υπόψη και αυτά που αναφέρονται στην ακόλουθη §3.2.

3.2. Το **σημείο παράδοσης της παρεχόμενης θερμότητας** σύμφωνα με την παρούσα είναι:

3.2.1. Στην περίπτωση της **Κεντρικής Τηλεθέρμανσης** (συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας **Smart Heating**) το θερμιδόμετρο (**Κεντρικό Θερμιδόμετρο**) στο πρωτεύον (ανάντι του ΘΥΚ).

3.2.2. Στην περίπτωση της **Ατομικής Τηλεθέρμανσης** το θερμιδόμετρο (**Ατομικό Θερμιδόμετρο**) που βρίσκεται αμέσως πριν την είσοδο των σωληνώσεων στο διαμέρισμα του καταναλωτή. Στην περίπτωση αυτή, το τμήμα του δικτύου από τις βάνες απομόνωσης δευτερεύοντος κυκλώματος του ΘΥΚ μέχρι το σημείο παράδοσης ανήκει μεν στον καταναλωτή, αλλά ο καταναλωτής οφείλει να παρέχει ελεύθερη πρόσβαση στις Εταιρίες, ώστε αυτές να ελέγχουν τη θερμομόνωση, τη στεγανότητα και καθαρότητα/γενική κατάσταση του τμήματος αυτού, το οποίο ο καταναλωτής πρέπει να συντηρεί με δική του μέριμνα και δαπάνες. Οι Εταιρίες δύνανται δυνάμει των προβλέψεων της §11 των παρόντων όρων να αποκλείσουν την παροχή θέρμανσης μέσω σφράγισης κατάλληλης σφαιρικής μηχανικής βάνας στο σημείο παράδοσης.

3.2.3. Ειδικά στην περίπτωση της υπηρεσίας **Smart Heating** η ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ παρέχει (διατηρώντας στην κυριότητά της) και **κατανεμητές** θερμικής ενέργειας επί θερμαντικών σωμάτων, όπως και **υδρομετρητές για θερμοσίφωνο** διαμερίσματος συνδεδεμένο στο δευτερεύον. Για αυτές τις διατάξεις οι Εταιρίες διενεργούν την σφράγισή τους, ενώ επιπρόσθετα σφραγίζουν και ελέγχουν τους σχετικούς ασύρματους θερμοστάτες χώρου, θερμοστατικές κεφαλές επί σωμάτων και υδρόμετρα. Επιπρόσθετα, οι Εταιρίες αντικαθιστούν τις μπαταρίες των ασύρματων θερμοστατών και κεφαλών το αργότερο κάθε 2 χρόνια. Οι ασύρματοι θερμοστάτες χώρου και οι συνδεδεμένες με αυτούς ασύρματες θερμοστατικές κεφαλές σωμάτων υπόκεινται στον αποκλειστικό έλεγχο των Εταιριών μέσω κεντρικής σε επίπεδο κτιρίου ασύρματης συσκευής προγραμματισμού και διαχείρισης αυτών, δυνάμει των προβλέψεων της §11 των παρόντων Γενικών Όρων Συναλλαγής και μόνον αυτής. Εφόσον δεν συντρέχουν οι λόγοι που αναφέρονται στην §11, η λειτουργία των ασύρματων διατάξεων του Smart Heating καθίσταται ανεμπόδιστη για το εξυπηρετούμενο ακίνητο/καταναλωτή, χωρίς έλεγχο από τις Εταιρίες. Στην περίπτωση της υπηρεσίας Smart Heating όπου επιλέγεται από τον

Καταναλωτή η μη εγκατάσταση κατανεμητών, θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στις Εταιρίες άλλοι τρόποι κατανομής της μέτρησης του Κεντρικού Θερμιδομέτρου, όπως π.χ. χιλιοστά. Σε κάθε περίπτωση η μέθοδος κατανομής είναι υποχρεωτικό να είναι κοινή για όλα τα εξυπηρετούμενα ακίνητα του ίδιου κτιρίου, η κατανάλωση των οποίων μετράται από το ίδιο Κεντρικό Θερμιδόμετρο. Για τον λόγο αυτό θα πρέπει η εγκατάσταση κατανεμητών, είτε άλλη εναλλακτική **μέθοδος κατανομής δαπανών** που θα πληροφορείται στις Εταιρίες, να αποτυπώνεται σε **σχετική απόφαση γενικής συνέλευσης** κτιρίου.

#### 4. Προσδιορισμός Τιμολογούμενης Θερμικής Ενέργειας

4.1. Η ποσότητα θερμότητας που παραδόθηκε στο εξυπηρετούμενο ακίνητο από τη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ και πρόκειται να τιμολογηθεί στον αντισυμβαλλόμενο καταναλωτή πιστοποιείται με μέτρηση από κατάλληλο θερμιδόμετρο με σήμανση CE. Το θερμιδόμετρο παραχωρείται προς χρήση στον καταναλωτή έναντι εξυπηρέτησης και ανήκει στη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ. Η εγκατάστασή του γίνεται με επίβλεψη των Εταιριών. Η ανάγνωση των μετρήσεων γίνεται ασύρματα ή/και επί τόπου εφόσον κρίνεται απαραίτητο από τις Εταιρίες. Η μέτρηση γίνεται σύμφωνα με την αθροιστική τιμή της παραδοθείσας και μετρηθείσας θερμικής ενέργειας (σε kWh ή MWh) που ο θερμιδομετρητής έχει καταγράψει στην αρχή και το τέλος της τιμολογούμενης περιόδου (διαφορά της από προηγούμενη μέτρηση). Η φυσική θέση του θερμιδομέτρου επί της σωλήνας ορίζει και το σημείο παράδοσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην § 3.2.

4.2. Ειδικά στην περίπτωση της υπηρεσίας Smart Heating που λειτουργεί με κατανεμητές της ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ, ο επιμερισμός της μετρηθείσας ενέργειας επί του σημείου παράδοσης στον συμβαλλόμενο καταναλωτή προκύπτει ως η αναλογία του συνόλου των μονάδων κατανομής που μετρήθηκαν από τους κατανεμητές στο εξυπηρετούμενο ακίνητο του καταναλωτή προς το σύνολο των μονάδων κατανομής που μετρήθηκαν για την ίδια περίοδο από το σύνολο των κατανεμητών που εξυπηρετούνται/αντιστοιχούν στο ίδιο σημείο παράδοσης (κτίριο) με αυτό του καταναλωτή. Από τη μετρηθείσα ενέργεια, επί της οποίας εφαρμόζεται η κατανομή και πριν εφαρμοστεί η κατανομή θα έχει πρώτα αφαιρεθεί η συνολική παραδοθείσα θερμότητα που αφορά στο Ζεστό Νερό Χρήσης (ΖΝΧ) και η οποία αντιστοιχεί στο αυτό σημείο παράδοσης. Η θερμότητα που αφορά σε ΖΝΧ θα προσδιορίζεται μέσω υδρομέτρων που θα εγκαθίστανται μαζί με τους κατανεμητές στο κτίριο του εξυπηρετούμενου ακινήτου, σύμφωνα με την ακόλουθη §4.4. Ο προσδιορισμός της τιμολογούμενης θερμικής ενέργειας στο εξυπηρετούμενο ακίνητο σύμφωνα με την παρούσα §4.2 και την ακόλουθη §4.3 παρουσιάζεται συνοπτικά στο σύνολό της στην §4.5.

4.3. Ειδικά στην περίπτωση της υπηρεσίας Smart Heating σε κτίριο με υφιστάμενους καταναλωτές σε καθεστώς Ατομικής Τηλεθέρμανσης, ο υπολογισμός της κατανομής γίνεται ως ανωτέρω, επί όμως της

διαφοράς της μέτρησης του μετρητή στο σημείο παράδοσης από το σύνολο μετρήσεων των μετρητών Ατομικής Τηλεθέρμανσης.

- 4.4. Στην περίπτωση υδρομετρητών που θα εγκαθίστανται με σκοπό τον προσδιορισμό της παρεχόμενης θερμότητας για ZNX, ως μέρος της υπηρεσίας Smart Heating, η προσδιοριζόμενη θερμότητα σε kWh [ΘZNX] θα ισούνται με:

$[ΘZNX] = [OM] * 4,18/3,6 * (45-11)$ , επί της βάσης της 4.8.2 της ΤΟΤΕΕ 20701-1 2010, όπου:

[OM]: ο μετρούμενος όγκος από το υδρόμετρο σε m<sup>3</sup> για την τιμολογούμενη περίοδο και

11: η μέση τιμή θερμοκρασίας νερού δικτύου για τους μήνες Ιαν-Φεβ-Μαρ-Απρ-Οκτ-Νοε-Δεκ από τον Πίνακα 2.6 της ΤΟΤΕΕ 20701-1.

- 4.5. Η Τιμολογούμενη Θερμική Ενέργεια [ΤΘΕi] προς τον αντισυμβαλλόμενο καταναλωτή i) θα ισούται με:

- Τη μέτρηση του Κεντρικού Θερμιδομέτρου [ΜΚΘ] για την τιμολογούμενη περίοδο, στην περίπτωση της **Κεντρικής Τηλεθέρμανσης**.
- Τη μέτρηση του Ατομικού Θερμιδομέτρου [ΜΑΘ] για την τιμολογούμενη περίοδο, στην περίπτωση της **Ατομικής Τηλεθέρμανσης**.

- Το αποτέλεσμα της ακόλουθου τύπου:  $[ΤΘΕi] = [ΜΚi] / [ΣΜΚ] * ([ΜΚΘ] - [ΣΘZNX] - [ΣΜΑΘ]) + [ΘZNXi]$ , στην περίπτωση του **Smart Heating** για το εξυπηρετούμενο ακίνητο i) του αντισυμβαλλομένου που ανήκει στο κτίριο που είναι εγκατεστημένο το αντίστοιχο Κεντρικό Θερμιδομέτρο. Στην περίπτωση όπου  $[ΣΜΚ] = 0$  (καλοκαιρινή περίοδος) τότε  $[ΤΘΕi] = [ΘZNXi]$ .  
Όπου:

i: το εκάστοτε εξυπηρετούμενο ακίνητο, ακέραιος αριθμός που μπορεί να λαμβάνει τιμές πλέον του 1 όταν πραγματοποιείται κατανομή δαπανών εντός του ίδιου κτιρίου (υπηρεσία Smart Heating),

[ΤΘΕi]: η τιμολογούμενη θερμική ενέργεια για το ακίνητο i την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΜΚΘ]: η μέτρηση του κεντρικού θερμιδομέτρου που αντιστοιχεί στο ακίνητο i για την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΜΚi]: το άθροισμα των μονάδων κατανομής από το σύνολο των κατανεμητών στο ακίνητο i του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή για την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΣΜΚ]: το άθροισμα των μονάδων κατανομής από το σύνολο των κατανεμητών του κτιρίου στο οποίο ανήκει το ακίνητο i του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή για την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΘZNXi]: η προσδιοριζόμενη με βάση την §4.4 θερμική ενέργεια μεφορά σε ZNX για το ακίνητο i, την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΣΘZNX]: το άθροισμα της ως άνω προσδιοριζόμενης θερμικής ενέργειας που αφορά σε ZNX από το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου στο οποίο ανήκει το ακίνητο i, την τιμολογούμενη περίοδο,

[ΣΜΑΘ]: το άθροισμα των μετρήσεων των Ατομικών Θερμιδομέτρων από το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου που λειτουργούν

υπό καθεστώς Ατομικής Τηλεθέρμανσης, στο οποίο κτίριο ανήκει το εξυπηρετούμενο ακίνητο i, την τιμολογούμενη περίοδο.

- 4.6. Ο ως ανωτέρω τρόπος προσδιορισμού της τιμολογούμενης θερμότητας (§4.4 και §4.5) δύναται να μεταβληθεί εφόσον στο μέλλον θεσπιστεί ειδικό εθνικό κανονιστικό πλαίσιο και ο ως άνω τρόπος αντιβαίνει στο τελευταίο.

- 4.7. Ο καταναλωτής ευθύνεται για απώλεια ή ζημιά των οργάνων μετρήσεως και κατανομής εάν αυτή η απώλεια ή ζημιά οφείλεται σε υπαιτιότητά του. Σε κάθε περίπτωση απώλειας ή ζημίας ή δυσλειτουργίας των οργάνων αυτών, δεν επιτρέπεται στον καταναλωτή να επέμβει, αλλά οφείλει να ενημερώσει τις Εταιρίες χωρίς καθυστέρηση.

- 4.8. Ο καταναλωτής θα παρέχει ευχερή πρόσβαση στα όργανα μετρήσεως και κατανομής. Οι Εταιρίες δικαιούνται να λαμβάνουν ενδείξεις από τα όργανα αυτά και ο καταναλωτής θα παρέχει πρόσβαση σε αυτά καθ' οιονδήποτε χρόνο. Εάν οι Εταιρίες αδυνατούν να εισέλθουν στην ιδιοκτησία του καταναλωτή για να λάβουν μετρήσεις, ή σε περίπτωση βλάβης του μετρητή θερμότητας, οι Εταιρίες διατηρούν το δικαίωμα να υπολογίσουν την κατανάλωση βάσει των πραγματικών συνθηκών και ιστορικών δεδομένων.

- 4.9. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ του καταναλωτή και των Εταιριών σχετικά με τον μετρητή ή τις ενδείξεις του, αυτές υποχρεούνται να επιθεωρήσουν τον μετρητή και να τον επισκευάσουν ή αντικαταστήσουν, εάν βρεθεί ελαττωματικός, εκτός αν η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή.

Εάν κατά την επιθεώρηση προκύψει ανακρίβεια στις μετρήσεις, ο υπολογισμός της παρασχεθείσας ενέργειας και ο αντίστοιχος λογαριασμός διορθώνονται, διαφορετικά, το κόστος επιθεωρήσεως του μετρητή (σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο) καταβάλλεται από τον καταναλωτή.

Ο μετρητής θεωρείται ότι λειτουργεί κανονικά, αν οι μετρήσεις του είναι σύμφωνες με τις διατάξεις της οδηγίας MID (ΦΕΚ Β' 521 12/04/2007), παράρτημα MI-004. Στην περίπτωση υδρομέτρων εφαρμοστέο είναι το παράρτημα MI-001. Οι παρεχόμενοι κατανεμητές συμμορφώνονται με το πρότυπο EN834.

## 5. Αποθετική Ζημία

- 5.1. Εάν ο καταναλωτής αποσπά θερμότητα με παράκαμψη των θερμιδομέτρων ή/και των θερμοστατικών κεφαλών των σωμάτων (Smart Heating) ή με επέμβαση σε αυτά ή στις διατάξεις κατανομής ή στις θερμοστατικές κεφαλές ή στη βάνα απομόνωσης ή προ της εγκαταστάσεως θερμιδομέτρων ή μετά τη λήξη της συμβατικής διάρκειας της παροχής ή μετά τη διακοπή παροχής από τις Εταιρίες λόγω αθέτησης των υποχρεώσεων του καταναλωτή, οι Εταιρίες δικαιούνται να αξιώσουν αποθετικές ζημιές. Το ποσό αυτών υπολογίζεται σύμφωνα με τη διάρκεια της παράνομης χρήσης και δε θα υπερβαίνει το πενταπλάσιο του ποσού που θα οφείλεται για μέγιστη κατανάλωση θερμότητας κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής.

5.2. Αν η διάρκεια της παράνομης χρήσης δε μπορεί να πιστοποιηθεί, είναι δυνατόν να αναζητηθούν αποθετικές ζημιές για ένα έτος κατά μέγιστο.

## 6. Τιμολόγηση και όροι πληρωμής

6.1. Κατά τη διάρκεια της θερμαντικής περιόδου, ήτοι από την **1η Οκτωβρίου εκάστου έτους μέχρι την 30η Απριλίου του επομένου**, η ποσότητα παραδοθείσας θερμότητας για θέρμανση εσωτερικών χώρων και ΖΝΧ καταγράφεται και τιμολογείται σε μηνιαία βάση 7 φορές ανά έτος, με πρώτη μέτρηση την 1η Οκτωβρίου και εν συνεχεία στο τέλος κάθε ημερολογιακού μήνα της εν λόγω περιόδου. Επιπροσθέτως, η ποσότητα παραδοθείσας θερμότητας εκτός θερμαντικής περιόδου (από την 1η Μαΐου μέχρι την 30η Σεπτεμβρίου), καταγράφεται και τιμολογείται το αργότερο την 1η Νοεμβρίου εκάστου έτους.

6.2. Η μη πληρωμή διέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις.

6.3. Αντιρρήσεις επί εκδοθέντων λογαριασμών δεν χορηγούν στον καταναλωτή το δικαίωμα να καθυστερήσει ή να παρακρατήσει την πληρωμή, εκτός εάν α) παρουσιάσει στοιχεία ότι υπάρχουν προφανή σφάλματα και β) οι λόγοι καθυστέρησης ή της άρνησης πληρωμής γνωστοποιούνται στις Εταιρίες εγγράφως εντός ενός έτους από της παραλαβής του κατ' ισχυρισμό ασφαμένου ενδιάμεσου ή τελικού λογαριασμού.

6.4. Απαιτήσεις των Εταιριών δύνανται να συμψηφιστούν μόνο με εκκαθαρισμένες ληξιπρόθεσμες και ομοειδείς ανταπαιτήσεις, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

## 7. Εγκαταστάσεις καταναλωτή

7.1. Ο καταναλωτής είναι υπεύθυνος για την προμήθεια κατασκευή, επέκταση, τροποποίηση, λειτουργία & συντήρηση των εγκαταστάσεων καταναλωτή μετά το σημείο παράδοσης. Επίσης, είναι υπεύθυνος για την προμήθεια κατασκευή, τροποποίηση, λειτουργία και συντήρηση των εγκαταστάσεων των παραγράφων 3.2.2 και 8.4 των παρόντων Γενικών Όρων Συναλλαγής, που θα γίνονται υπό τις τεχνικές οδηγίες και την έγκριση των Εταιριών, πριν την εκπλήρωση των οποίων, δεν θα υπάρχει υποχρέωση των Εταιριών για παροχή θερμότητας. Ιδιαίτερως τονίζονται οι υποχρεώσεις τακτικής συντήρησης των μέσων προστασίας από διάβρωση των σωληνώσεων δευτερεύοντος, η καθαριότητα αυτών, όπως και του χώρου εγκατάστασης του ΘΥΚ.

7.2. Οι εγκαταστάσεις καταναλωτή μπορούν να κατασκευαστούν, επεκταθούν, τροποποιηθούν και λειτουργήσουν μόνο σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και κανονισμούς και σύμφωνα με τα γενικώς αναγνωρισμένα τεχνικά πρότυπα. Ο καταναλωτής υποχρεούται να ειδοποιήσει τις Εταιρίες τουλάχιστον 15 ημέρες πριν τη διενέργεια αναγκαίων εργασιών συντήρησης και επισκευών. Οι Εταιρίες δικαιούνται να επιβλέπουν την εκτέλεση των εργασιών αυτών, όπως και επιθεωρούν τις εγκαταστάσεις καταναλωτή οποτεδήποτε πριν και μετά την έναρξη λειτουργίας τους. Σε περίπτωση

ανευρέσεως ελαττωμάτων που συνιστούν κίνδυνο για την ασφάλεια ή που μπορούν να προκαλέσουν σημαντικές δυσλειτουργίες, οι Εταιρίες δικαιούνται να αρνηθούν τη σύνδεση ή τον εφοδιασμό. Οι Εταιρίες δικαιούνται επίσης να αρνηθούν τον εφοδιασμό στην περίπτωση της επέκτασης των θερμικών εγκαταστάσεων του Καταναλωτή, στην περίπτωση όπου η δυναμικότητα του Δικτύου Τηλεθέρμανσης στο σημείο σύνδεσης του κτιρίου του Καταναλωτή δεν επαρκεί για να καλύψει την επαύξηση της απαιτούμενης ισχύος λόγω της επέκτασης.

7.3. Οι Εταιρίες ούτε φέρουν ούτε αναλαμβάνουν ευθύνη ως προς τη μη ύπαρξη ελαττωμάτων επί των εγκαταστάσεων καταναλωτή ακόμη και αν επιθεωρήσουν τις εγκαταστάσεις καταναλωτή.

7.4. Ειδικά στην περίπτωση της υπηρεσίας Smart Heating και προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν ανεπιθύμητες χρεώσεις συνίσταται η άμεση ενημέρωση των Εταιριών σε περίπτωση δυσλειτουργίας των ασύρματων ηλεκτροβανών/θερμοστατών, παρότι αυτοί ανήκουν στον καταναλωτή.

7.5. Ο καταναλωτής δε θα χτίσει, φυτεύσει δέντρα ή φυτά με βαθιές ρίζες σε μια ζώνης ενός μέτρου εκατέρωθεν των σωληνών εφοδιασμού.

## 8. Λειτουργία του ΘΥΚ και του δικτύου παροχής, υπηρεσία εκτάκτου ανάγκης

8.1. Η λειτουργία του ΘΥΚ και του δικτύου τηλεθέρμανσης είναι μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ. Σ' αυτή περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες συντηρήσεως και επισκευών και υπηρεσίες επισκευών εκτάκτου ανάγκης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

8.2. Ο καταναλωτής αναλαμβάνει την υποχρέωση για την ύπαρξη και διαθεσιμότητα ηλεκτρικής σύνδεσης για το ΘΥΚ του κτιρίου εντός του χώρου τοποθέτησής καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της συμβάσεως. Ο καταναλωτής θα φέρει τη δαπάνη παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για τη λειτουργία του ΘΥΚ και των εγκαταστάσεων του καταναλωτή, ως και τη δαπάνη για την παροχή ψυχρού ύδατος που απαιτείται για την πλήρωση των εγκαταστάσεων καταναλωτή.

8.3. Ο καταναλωτής θα ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τις Εταιρίες για οποιαδήποτε δυσλειτουργία του ΘΥΚ ή των σωληνώσεων πρωτεύοντος που περιέχεται σε γνώση του.

8.4. Προκειμένου να υπάρχει στον καταναλωτή η δυνατότητα ελεύθερου ωραρίου παραλαβής θερμότητας, ο ΘΥΚ στον οποίο είναι συνδεδεμένος ο καταναλωτής θα δύναται να λειτουργεί όλο το 24ωρο (δηλαδή χωρίς χρονοπρόγραμμα) με την προϋπόθεση εγκατάστασης ηλεκτρονικού πίνακα αυτονομίας (εξόδους και ευθύνης του καταναλωτή), ο οποίος θα απενεργοποιεί τη λειτουργία του ΘΥΚ όταν δεν θα υπάρχουν ενεργοί χρήστες/καταναλωτές στο εξυπηρετούμενο κτίριο του καταναλωτή.

## 9. Χρήση του εδάφους και του χώρου τοποθέτησής του ΘΥΚ



- 9.1. Οι καταναλωτές που είναι κύριοι του ακινήτου οφείλουν να επιτρέπουν άνευ ανταλλάγματος και για τον σκοπό της παροχής θερμότητας, την εγκατάσταση και τοποθέτηση σωλήνων σύνδεσης με το δίκτυο τηλεθέρμανσης (πρωτεύον) στο έδαφος κυριότητας τους στην περιοχή παροχής, ως και την εγκατάσταση άλλων εγκαταστάσεων διανομής περιλαμβανομένων εξαρτημάτων και αναγκαίων εγκαταστάσεων ασφάλειας. Η υποχρέωση αυτή εφαρμόζεται μόνο σχετικά με εδαφική περιοχή, η οποία είναι συνδεδεμένη με την παροχή τηλεθέρμανσης, χρησιμοποιείται από τον κύριο αυτής σε οικονομική συνάφεια με την παροχή τηλεθέρμανσης σε παρακείμενο ακίνητο ή για την οποία η δυνατότητα παροχής θερμότητας είναι οικονομικά επωφελείς για άλλους λόγους.
- 9.2. Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται εκ των προτέρων σχετικά με τη φύση και έκταση χρήσεως του εδάφους του.
- 9.3. Εάν διακοπεί η παροχή θερμότητας, ο καταναλωτής θα συνεχίσει να ανέχεται τις υφιστάμενες εγκαταστάσεις επί της ιδιοκτησίας του χωρίς αντάλλαγμα.
- 9.4. Ο καταναλωτής θα διαθέσει άνευ ανταλλάγματος προς το σκοπό εγκατάστασης του ΘΥΚ και του συναφούς εξοπλισμού χώρους που πρέπει να είναι κατάλληλοι, ασφαλείς και σύμφωνοι με τη σχετική οικοδομική άδεια.

#### 10. Δικαίωμα πρόσβασης

Ο καταναλωτής θα παρέχει πρόσβαση στο ακίνητό του σε εκπροσώπους/εξουσιοδοτημένα πρόσωπα των Εταιριών στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την επιθεώρηση του τεχνικού εξοπλισμού και την άσκηση οποιουδήποτε άλλου δικαιώματος ή υποχρεώσεως σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και ειδικότερα για τη λήψη στοιχείων μετρήσεως ή τη διενέργεια επιθεωρήσεων προς πιστοποίηση του ορθού τρόπου τιμολόγησης.

#### 11. Διακοπή της παροχής, καταγγελία χωρίς ειδοποίηση

- 11.1. Οι Εταιρίες δικαιούνται να διακόψουν την παροχή χωρίς ειδοποίηση εάν η διακοπή είναι αναγκαία α) προκειμένου να αποτραπεί άμεσος κίνδυνος για την ασφάλεια προσώπων ή εξοπλισμού ή β) προκειμένου να αποτραπεί η κατανάλωση θερμότητας δια παρακάμψεως ή επεμβάσεως ή προ της εγκαταστάσεως των μετρητών ή γ) προκειμένου να αποφευχθεί η διακοπή εφοδιασμού άλλων καταναλωτών ή η επέλευση δυσμενών επιπτώσεων σε εξοπλισμό που ανήκει στη ΘΕΡΜΗ ΣΕΡΡΩΝ ή σε τρίτους ή δ) με την παρέλευση μιας (1) θερμαντικής περιόδου (από 1 Οκτωβρίου έως 30 Απριλίου) με τιμολογηθείσα κατανάλωση μικρότερης του γινομένου (σε kWh) της συμπεφωνημένης θερμικής ισχύος (σε kW) επί εβδομήντα δύο (72) ώρες, στην περίπτωση όπου ο εγκατεστημένος ΘΥΚ δύναται να εξυπηρετήσει νέους καταναλωτές/κτίρια με δηλωμένο ενδιαφέρον.

11.2. Εάν ο καταναλωτής παραβεί τους όρους της παρούσας, περιλαμβανομένων, αλλά χωρίς περιορισμό, των υποχρεώσεων πληρωμής παρά τις σχετικές οχλήσεις, οι Εταιρίες δικαιούνται να διακόψουν την παροχή αφού ενημερώσουν σχετικά δύο εβδομάδες νωρίτερα. Οι Εταιρίες μπορούν να ειδοποιήσουν για τη διακοπή της παροχής ταυτόχρονα με τη σχετική όχληση.

11.3. Σε περίπτωση τέτοιας παράβασης εκ μέρους του καταναλωτή, οι Εταιρίες θα προβούν χωρίς καθυστέρηση σε συνέχιση της παροχής μόλις οι λόγοι της διακοπής εκλείψουν και ο καταναλωτής καταβάλλει τη δαπάνη διακοπής και επανασύνδεσης της παροχής σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Οι δαπάνες αυτές δύνανται να χρεωθούν επί τη βάσει κατ' αποκοπή χρέωσης.

11.4. Οι Εταιρίες δικαιούνται να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς προειδοποίηση σε όλες τις περιπτώσεις που περιγράφονται ανωτέρω στον όρο 11.1., όμως στις περιπτώσεις που περιγράφονται υπό α) και γ) μόνο εάν οι λόγοι διακοπής της παροχής έχουν ανακύψει για περισσότερες από μία περιπτώσεις. Σε περίπτωση επανειλημμένων παραβάσεων σύμφωνα με τον όρο 11.2, οι Εταιρίες δικαιούνται να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς έγγραφη καταγγελία δύο εβδομάδες μετά από σχετική προειδοποίηση. Το τελευταίο εδάφιο του όρου 11.2. εφαρμόζεται αναλόγως στην περίπτωση αυτή.

11.5. Σε περίπτωση προγραμματισμένης διακοπής της παροχής, οι Εταιρίες θα προειδοποιήσουν τους καταναλωτές τουλάχιστον 15 ημέρες νωρίτερα με τον κατάλληλο τρόπο. Σε περίπτωση μικρών διακοπών, οι Εταιρίες θα ενημερώσουν όλους τους πελάτες που εξαρτώνται από αδιάκοπο εφοδιασμό τηλεθέρμανσης και έχουν ενημερώσει τις Εταιρίες εγγράφως περί τούτου, ώστε να αποφευχθούν ζημιές, εκθέτοντας τους σχετικούς λόγους. Η υποχρέωση προειδοποίησης δεν ισχύει εφόσον α) οι περιστάσεις δεν επιτρέπουν εμπρόθεσμη ειδοποίηση ή β) μια τέτοια ειδοποίηση θα καθυστερούσε την αποκατάσταση διακοπής, η οποία ήδη έχει συμβεί.

12. **Ευθύνη σε περίπτωση διακοπών εφοδιασμού**  
Στο βαθμό που επιτρέπεται από το Νόμο, οι Εταιρίες ευθύνονται μόνο για δόλο ή βαρεία αμέλεια.

#### 13. Μεταβίβαση δικαιωμάτων σε τρίτους

13.1. Χωρίς να επηρεάζεται η υποχρέωση του καταναλωτή να εκπληρώνει τους παρόντες Γενικούς Όρους Συναλλαγών, αυτός θα λάβει πρόνοια για την αδιάκοπη εκπλήρωση αυτών καθ' όλη τη συμβατική διάρκεια, ακόμη και σε περίπτωση μεταβολής της τυπικής και / ή ουσιαστικής κυριότητας του εξυπηρετούμενου ακινήτου. Ο καταναλωτής θα εξασφαλίσει δια τη μεταβίβαση της παρούσας υποχρέωσης δια της μελλοντικής μεταβιβαστικής της κυριότητας συμβάσεως, υποχρεώνοντας τον αποκτώντα να ενεργήσει παρομοίως σε περίπτωση περαιτέρω μεταβιβάσεως.

13.2. Οι Εταιρίες, στο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, μπορούν να μεταβιβάσουν ή εκχωρήσουν σε τρίτους όλα ή μέρος των δικαιωμάτων και / ή υποχρεώσεων τους που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση. Η

μεταβίβαση ή εκχώρηση αυτή δεν θα προϋποθέτει την έγκριση του καταναλωτή.

#### 14. Έγγραφος τύπος, καλή πίστη και ισχύς όρων

14.1. Όλες οι συμφωνίες των μερών περιέχονται αποκλειστικά στο παρόν κείμενο. Οποιοσδήποτε τροποποιήσεις ή προσθήκες στη σύμβαση αυτή πρέπει να γίνονται εγγράφως για να έχουν ισχύ.

14.2. Τα συμβαλλόμενα μέρη θα έχουν έναντι αλλήλων την υποχρέωση αμοιβαίας υποστήριξης και καλόπιστης εκτέλεσης της σύμβασης. Σε περίπτωση μεταβολής των συνθηκών επί των οποίων η παρούσα βασίστηκε, μη ρυθμιζόμενης από τους όρους της παρούσας, αμφότερα τα μέλη υποχρεούνται να προσέλθουν σε κοινή συμφωνία για την τροποποίηση της επί τη βάση των μεταβληθειών συνθηκών, εκτός αν η τροποποίηση αυτή θα οδηγούσε σε ουσιαστική μεταβολή των εκατέρωθεν υποχρεώσεων.

#### 15. Ακυρότητα επιμέρους όρου

Όλοι οι ανωτέρω όροι θεωρούνται ισχυροί μέχρι την αντικατάστασή τους από νεότερο, τυχόν δε ακυρότητα ενός εξ αυτών δεν θίγει την εγκυρότητα των υπολοίπων όρων ούτε και εκείνων της σύμβασης παροχής θερμότητας μεταξύ των Εταιριών και του καταναλωτή, οι οποίες εξακολουθούν να ισχύουν.

#### 16. Τόπος εκτελέσεως της συμβάσεως και διωσδικία

Τόπος εκτελέσεως της παρούσας είναι η πόλη των Σερρών και κάθε διαφορά περί την ερμηνεία η εκτέλεσή της θα υποβάλλεται προς επίλυση στα Δικαστήρια της πόλης των Σερρών

#### 17. Λοιποί όροι

Οι Εταιρίες θα συμμορφώνονται πάντοτε προς τις νόμιμες υποχρεώσεις τους σχετικά με τη προστασία προσωπικών δεδομένων.

#### 18. Τιμές θερμικής ενέργειας και παράγοντες που τις καθορίζουν

Οι Εταιρίες δικαιούνται να χρεώνουν την πωλούμενη θερμότητα με τις ακόλουθες τιμές στους καταναλωτές:

18.1. **Βασική Τιμή** της θερμικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της **θερμαντικής περιόδου** βασίζεται στον ακόλουθο πίνακα σύμφωνα με το επίπεδο κατανάλωσης ανά έτος

Επίπεδο κατανάλωσης	Βασική Τιμή της θερμικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της θερμαντικής περιόδου (01/10/έτοςN – 30/04/έτοςN+1 σε €/ MWh
0 μέχρι 100 MWh	BP (με ακρίβεια 2 δεκαδικών)
από 100 MWh και μετά (Για κάθε MWh πάνω από 100 MWh	96% του BP

18.2. **Βασική Τιμή** της θερμικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της **θερινής περιόδου** βασίζεται στον ακόλουθο πίνακα.

Επίπεδο κατανάλωσης	Βασική τιμή της θερμικής ενέργειας κατά τη θερινή περίοδο σε €/ MWh
Ανεξάρτητα από το επίπεδο κατανάλωσης	96% του BP <sub>Απριλίου</sub>

Η θερμική ενέργεια που θα τιμολογηθεί για τη θερινή περίοδο θα υπολογίζεται με βάση τη Βασική Τιμή του Απριλίου και την κατανάλωση θερμικής ενέργειας κατά το σύνολο της θερινής περιόδου.

18.3. Η **Βασική Τιμή** που αναφέρεται στην §18.1 **δύναται να κυμαίνεται**. Σε κάθε περίπτωση οφείλει να είναι **τουλάχιστον 10% χαμηλότερη του αντίστοιχου κόστους θέρμανσης με πετρέλαιο** (σε €/MWh) σύμφωνα με την μεθοδολογία και τις σταθερές που η **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας** έχει ορίσει. Σύμφωνα με την τελευταία, το κόστος θέρμανσης με πετρέλαιο [ΚΘΠι] για τον εκάστοτε μήνα τιμολόγησης i ορίζεται ίσο με:

$$[ΚΘΠι] = [ΗΕLi] * 116,45 + 8,73 * [\Delta TK_n] / [\Delta TK_{2005}]$$

Όπου:

[ΚΘΠι]: το κόστος θέρμανσης με πετρέλαιο για τον εκάστοτε μήνα i, εκφρασμένο σε €/MWh, χωρίς ΦΠΑ

[ΗΕLi]: η τιμή του πετρελαίου θέρμανσης εκφρασμένο σε €/lt βάση της επίσημης τιμής που χορηγεί το Παρατηρητήριο Τιμών Καυσίμων της Νομαρχίας Σερρών για το μήνα της τιμολόγησης i, χωρίς ΦΠΑ

[\Delta TK\_n]: ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή για τον μήνα Οκτώβριο του έτους που ξεκινά η θερμαντική περίοδος, όπως ανακοινώνεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (έτος βάσης = 100)

[\Delta TK\_{2005}]: ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή για τον μήνα Οκτώβριο του έτους 2005, όπως έχει ανακοινωθεί από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (για το ίδιο έτος βάσης = 100)

18.4. Στο τέλος κάθε χειμερινής περιόδου προστίθενται τα συνολικά ποσά και ποσότητες που έχουν χρεωθεί στον καταναλωτή και ελέγχονται έναντι του αντίστοιχου κόστους θέρμανσης με πετρέλαιο (σε €/MWh). Τα χρεωθέντα ποσά οφείλουν να είναι τουλάχιστον 20% χαμηλότερα της αντίστοιχης δαπάνης για θέρμανση με πετρέλαιο. Αν το συνολικό ποσό που χρεώθηκε υπερβαίνει το μέγιστο εγγυημένο επίπεδο, οι Εταιρίες θα πιστώνουν τη διαφορά. Η εκκαθάριση θα γίνεται με βάσει τελικές τιμές (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).