

Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

Εισαγωγή

Η Σύμβαση Προμήθειας και όλα τα δικαιώματα και καθήκοντα που προκύπτουν κάτω από αυτή θα διέπονται από και θα ερμηνεύονται σύμφωνα με τον Κυπριακό νόμο και συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, από τις πρόνοιες του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 (Ν. 130(I)/2021), τους ισχύοντες Κανόνες Προμήθειας, τους ισχύοντες Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού, τους ισχύοντες Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και στους Γενικούς Όρους, καθώς επίσης και οποιουσδήποτε σχετικούς τροποποιητικούς νόμους και κανονισμούς που εκδίδονται από καιρό σε καιρό.

Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει και υποχρεούται να διατηρεί τις απαιτούμενες άδειες για προμήθεια ηλεκτρισμού και να συμμορφώνεται με τους όρους και/ή τους εκάστοτε εν ισχύ κανονισμούς οι οποίοι διέπουν την αγορά ηλεκτρισμού.

Προς υποστήριξη της λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρισμού και του ενοποιημένου ηλεκτρικού δικτύου για εξυπηρέτηση των αναγκών των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας η νομοθεσία εξουσιοδοτεί τη δημιουργία και λειτουργία των πιο κάτω φορέων.

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου

Τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου που βοηθά στην επίτευξη, με τον οικονομικά αποτελεσματικότερο τρόπο, της ανάπτυξης ασφαλών, αξιόπιστων και αποτελεσματικών συστημάτων που δεν εισάγουν διακρίσεις και είναι προσανατολισμένα στον καταναλωτή, προωθεί την επάρκεια συστημάτων και, σύμφωνα με τους γενικούς στόχους της ενεργειακής πολιτικής, της ενεργειακής απόδοσης, καθώς και της ενσωμάτωσης της μεγάλης και μικρής κλίμακας παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές και της κατανεμημένης παραγωγής ενέργειας, τόσο στο δίκτυο μεταφοράς όσο και στο δίκτυο διανομής.

Ειδικότερα η ΠΑΕΚ εντέλλεται:

- να διασφαλίζει την προστασία των πελατών και ειδικότερα των ευάλωτων πελατών και των πελατών σε απομακρυσμένες περιοχές·
- να διασφαλίζει υψηλά επίπεδα προστασίας των πελατών, ιδίως όσον αφορά τη διαφάνεια σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις προϋποθέσεις, τη γενική πληροφόρηση και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών·
- να διασφαλίζει ότι ικανοποιούνται όλες οι εύλογες απαιτήσεις και ανάγκες που σχετίζονται με τον ηλεκτρισμό·
- να εξασφαλίζει την ασφάλεια, τη συνέχεια, την ποιότητα και την αξιοπιστία της παροχής ηλεκτρισμού·
- να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των πελατών και ειδικότερα μεριμνά, ώστε να υπάρχουν επαρκείς διασφαλίσεις για την προστασία των ευάλωτων πελατών και ειδικότερα των πελατών σε απομακρυσμένες περιοχές.

Διαχειριστής Συστήματος Διανομής

Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής δρα μέσα από την καθιετωποιημένη ΑΗΚ με λογιστικό και διοικητικό διαχωρισμό με καθήκοντα, αρμοδιότητες και υποχρεώσεις σύμφωνα με τις διατάξεις των σχετικών άρθρων της νομοθεσίας που συνοψίζονται στην μακροπρόθεσμη ικανότητα του συστήματος να ανταποκρίνεται στην εύλογη ζήτηση διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Ο ΔΣΔ προσφέρει τις εξής υπηρεσίες προς όλους τους διασυνδεδεμένους με το δίκτυο Διανομής χρήστες:

- Πρόσβαση και χρήση του δικτύου για διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές. Για την υπηρεσία αυτή οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο ρυθμισμένο τέλος χρήσης δικτύου που εισπράττει ο Προμηθευτής προς όφελος του ΔΣΔ. Κατά τη διακίνηση της ηλεκτρικής ενέργειας στο δίκτυο Διανομής προκύπτουν ηλεκτρικές απώλειες, το κόστος των οποίων μεταφέρεται στους τελικούς καταναλωτές ως ρυθμισμένο ποσοστό πάνω στην ενέργεια χρήσης από τους Προμηθευτές.
- Για τη σύνδεση, αποσύνδεση και επανασύνδεση με το δίκτυο ο ΔΣΔ δίδει τους σχετικούς τεχνικούς και οικονομικούς όρους προς τους τελικούς χρήστες με απευθείας χρεώσεις που εγκρίνει και δημοσιεύει η ΡΑΕΚ σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Ο ΔΣΔ είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και λειτουργία του ανεξάρτητου εργαστηρίου διαπίστευσης των μετρητών καταγραφής της ηλεκτρικής ενέργειας που εγκαθίστανται στο δίκτυο Μεταφοράς και Διανομής προς ικανοποίηση της λειτουργίας του δικτύου και της αγοράς ηλεκτρισμού στη χώρα μας. Οι χρεώσεις για την υπηρεσία αυτή είναι ρυθμιζόμενες και χρεώνονται στους τελικούς χρήστες μέσω των Προμηθευτών.
- Ο ΔΣΔ είναι υπεύθυνος για την αγορά, εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος μέτρησης και διαχείρισης των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας που εγκαθίστανται στο Δίκτυο Διανομής και Μεταφοράς για εξυπηρέτηση όλων των αναγκών μέτρησης της ηλεκτρικής ενέργειας που διακινείται ή καταναλώνεται μέσω του Δικτύου Διανομής και Μεταφοράς. Οι χρεώσεις για την υπηρεσία αυτή είναι ρυθμιζόμενες και χρεώνονται στους τελικούς χρήστες μέσω των Προμηθευτών.

Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου

Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη συντήρηση και, αν είναι αναγκαίο, την ανάπτυξη του συστήματος μεταφοράς και των διασυνδέσεών του με άλλα συστήματα, και για τη μακροπρόθεσμη ικανότητα του συστήματος να ανταποκρίνεται στην εύλογη ζήτηση μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Ο ΔΣΜΚ είναι ταυτόχρονα και ο Λειτουργός Αγοράς με ευθύνη την ανάπτυξη και λειτουργία του πλαισίου αγοράς ηλεκτρισμού Κύπρου μέσω του οποίου οι Προμηθευτές εξασφαλίζουν την ενέργεια σε ποσότητα και ποιότητα για ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών που έχουν ανάλογα συμβόλαια με αυτούς. Για τις υπηρεσίες αυτές ο ΔΣΜΚ χρεώνει ρυθμιζόμενο τέλος που μεταφέρεται στο τελικό καταναλωτή από τον Προμηθευτή προς όφελος του ΔΣΜΚ.

Ο ΔΣΜΚ προσφέρει τις εξής υπηρεσίες προς όλους τους διασυνδεδεμένους με το δίκτυο Διανομής χρήστες:

- Πρόσβαση και χρήση του δικτύου για μεταφορά της ηλεκτρικής ενέργειας από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές. Για την υπηρεσία αυτή οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο ρυθμισμένο τέλος χρήσης δικτύου που εισπράττει ο Προμηθευτής προς όφελος του ΔΣΜΚ. Κατά τη διακίνηση της ηλεκτρικής ενέργειας στο δίκτυο Μεταφοράς προκύπτουν ηλεκτρικές απώλειες, το κόστος των οποίων μεταφέρεται στους τελικούς καταναλωτές ως ρυθμισμένο ποσοστό πάνω στην ενέργεια χρήσης από τους Προμηθευτές.
- Για τη σύνδεση, αποσύνδεση και επανασύνδεση με το δίκτυο ο ΔΣΜΚ δίδει τους σχετικούς τεχνικούς και οικονομικούς όρους προς τους τελικούς χρήστες με απευθείας χρεώσεις που εγκρίνει και δημοσιεύει η ΡΑΕΚ σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Συμπληρωματικές Υπηρεσίες Ηλεκτρικής Ενέργειας του Προμηθευτή

- ✓ Ο Προμηθευτής θα παρέχει στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη ηλεκτρισμό βάσει του Συμφωνημένου Ενδεικτικού Προφίλ Μηνιαίας Απορρόφησης Ενέργειας από την Ημερομηνία Έναρξης μέχρι τη λήξη ή τον τερματισμό της Σύμβασης Προμήθειας.
- ✓ Ο Προμηθευτής θα προμηθεύει στις Εγκαταστάσεις που καλύπτονται από τη Σύμβαση Προμήθειας, ηλεκτρισμό έναντι των Χρεώσεων και Διατιμήσεων ως αναφέρονται στην Προσφορά Προμήθειας η οποία έχει αποσταλεί στον Πελάτη. Στην περίπτωση Αυτοκαταναλωτή, ο Προμηθευτής αναλαμβάνει περαιτέρω να παραλαμβάνει την Ενέργεια η οποία περισσεύει από τις Εγκαταστάσεις του Πελάτη, με έγχυση Ενέργειας στο σύστημα διανομής, έναντι της συμφωνημένης τιμής με βάση τη Σύμβαση Προμήθειας.
- ✓ Ο Προμηθευτής θα εκδίδει σε μηνιαία βάση Λογαριασμό Κατανάλωσης, ο οποίος αποστέλλεται στον Πελάτη για διευθέτηση.
- ✓ Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ισχύ ηλεκτρισμού μέχρι το όριο και όχι πέραν της εγκατεστημένης ισχύος που είναι συμφωνημένη και καταγεγραμμένη από το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής. Η ευθύνη για την αύξηση της εγκατεστημένης ισχύος αφορά αποκλειστικά τον Πελάτη και προς τούτο οφείλει να υποβάλει σχετική αίτηση προς το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
- ✓ Ο Πελάτης θα τιμολογείται μηνιαία [με βάση την καταγεγραμμένη και πιστοποιημένη Απορρόφηση Ενέργειας και/ή Έγχυση Ενέργειας για τον μήνα που προηγείται] όπως καταγράφεται από τον Μετρητή Απορρόφησης Ενέργειας που είναι εγκατεστημένος ή που θα εγκατασταθεί στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη, εκτός εάν
 - i. η μέτρηση δεν είναι δυνατή για οποιονδήποτε λόγο ή
 - ii. ο Προμηθευτής εύλογα θεωρεί ότι η καταγεγραμμένη μέτρηση είναι λανθασμένη και σε τέτοια περίπτωση η τιμολόγηση θα γίνεται με βάση την εκτιμώμενη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας του Πελάτη.
- ✓ Η χρέωση του Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρισμού πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης, ο οποίος, θα περιλαμβάνει τόσο τις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις και Διατιμήσεις όσο και τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις και στην περίπτωση Αυτοκαταναλωτών θα περιλαμβάνει την πίστωση του Πελάτη για οποιαδήποτε Έγχυση Ενέργειας κατά την αντίστοιχη περίοδο.
- ✓ Ο Προμηθευτής θα εκδίδει [σε μηνιαία βάση] Λογαριασμό Κατανάλωσης και ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.
- ✓ Σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη ο Προμηθευτής θα προβεί άμεσα στη διόρθωση του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ως προνοείται στους Κανόνες Προμήθειας.
- ✓ Σε περίπτωση τιμολόγησης με βάση την εκτιμώμενη Κατανάλωσης, ο Προμηθευτής θα προχωρεί σε εκκαθάριση της εκτιμώμενης Κατανάλωσης σε σχέση με την καταγεγραμμένη και πιστοποιημένη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας, όταν αυτή είναι διαθέσιμη, και θα προχωρήσει σε χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη ανάλογα, η οποία θα καταγραφεί στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.
- ✓ Η τιμολόγηση της προμήθειας ηλεκτρισμού θα γίνεται με βάση τις Χρεώσεις και Διατιμήσεις που εφαρμόζονται στην κατηγορία του Πελάτη και οι οποίες θα περιλαμβάνονται στην Προσφορά Προμήθειας την οποία θα αποδεχθεί ο Πελάτης. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης και/ή άλλες πληροφορίες τιμολόγησης θα προσφέρονται στον Πελάτη σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- ✓ Με την επιφύλαξη του όρου 5 πιο πάνω, ο υπολογισμός των μηνιαίων οφειλών και η ετοιμασία του τιμολογίου από τον Προμηθευτή, θα στηρίζεται αποκλειστικά στις πιστοποιημένες μετρήσεις που θα του διαβιβάζονται από τον αρμόδιο Τμήμα του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.

- ✓ Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να ενσωματώνει ή διαφοροποιεί στον Λογαριασμό Κατανάλωσης οποιεσδήποτε χρεώσεις επιβάλλονται από την εφαρμοστέα νομοθεσία καθώς και τις ρυθμιζόμενες από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου χρεώσεις για υπηρεσίες τρίτων.
- ✓ Ο Προμηθευτής δύναται να διαφοροποιεί τις χρεώσεις που εφαρμόζονται για την προμήθεια ενέργειας, από καιρό σε καιρό σε περίπτωση που:
 - i. οποιαδήποτε πληροφορία η οποία δόθηκε από τον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας είναι ανακριβής ή λανθασμένη, ή
 - ii. πραγματοποιείται οποιαδήποτε αλλαγή μετά την ημερομηνία σύναψης της Σύμβασης Προμήθειας, σε σχέση με, χωρίς περιορισμό, οποιεσδήποτε αλλαγές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις, ή σε επιβαλλόμενα τέλη, φόρους ή άλλες χρεώσεις, ή την υποβολή στον Προμηθευτή οποιασδήποτε υποχρέωσης που σχετίζεται με την προμήθεια ηλεκτρισμού στον Πελάτη, ή
 - iii. οποιαδήποτε από τις συμφωνίες αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και παραγωγών ενέργειας αναστέλλεται ή τερματίζεται, είτε στο σύνολό της ή εν μέρει, λόγω περιστάσεων που είναι πέρα από τον έλεγχο του Προμηθευτή, ή
 - iv. η Ημερομηνία Έναρξης καθυστερεί λόγω πράξης ή παράλειψης του Πελάτη.
- ✓ Σε περίπτωση διαφοροποίησης των χρεώσεων, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη και οι αναθεωρημένες χρεώσεις θα εφαρμόζονται στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την εν λόγω ενημέρωση.
- ✓ Ο Πελάτης δύναται να λαμβάνει, είτε σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μετά από αίτημά του προς τον Προμηθευτή τις εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης και θεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες.
- ✓ Η διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και η εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους, προνοούνται στην Προσφορά Προμήθειας η οποία αποστέλλεται στον Πελάτη.
- ✓ Η διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών είναι δικαίωμα του καταναλωτή αξιοποιώντας το έντυπο «Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων» που ευρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Η διαδικασία προβλέπει στην περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.
- ✓ Η αλλαγή προμηθευτή είναι δικαίωμα του καταναλωτή αξιοποιώντας το «Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας» που ευρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.