

Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

Πληροφορίες

Η Προμήθεια ενέργειας μαζί με όλες τις υποχρεώσεις και εξουσιοδοτήσεις που αναφέρονται παράλληλα με αυτή και δέονται από τις Πρόνοιες του Νόμου περί Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας του 2021 (Ν.130(Ι)/2021). Μεταξύ άλλων μαζί με τον Ν.130(Ι)/2021, ισχύουν και οι Κανόνες Προμήθειας, οι πιο πρόσφατοι νόμοι Αγοράς Ηλεκτρισμού, τους κανόνες μεταβατικής ρύθμισης και των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

Ο προμηθευτής (SYNERGIA) έχει υποχρέωση σύμφωνα με τις πρόνοιες του νόμου περί Αγοράς ηλεκτρισμού και με τις οδηγίες της ΡΑΕΚ να κατέχει και να διαφυλάσσει τις απαιτούμενες άδειες για προμήθεια ηλεκτρισμού και να τηρεί τις πρόνοιες των κανονισμών Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού και όλους τους κανονισμούς που αφορούν την αγορά ηλεκτρισμού.

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (από την σελίδα της ΡΑΕΚ)

Με βάση τα νέα δεδομένα στο ενεργειακό τοπίο της Κύπρου, ο ρόλος της ΡΑΕΚ γίνεται πολύ σημαντικός και οι αποφάσεις της καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς ενέργειας.

Η ΡΑΕΚ έχει ως αποστολή τη ρύθμιση της αγοράς ηλεκτρισμού στη Δημοκρατία, τη θέσπιση κανόνων που αφορούν την παραγωγή, τη μεταφορά, τη διανομή, την αποθήκευση και την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς επίσης τη δημιουργία ολοκληρωμένων, ανταγωνιστικών, επικεντρωμένων στον καταναλωτή, ευέλικτων, δίκαιων και διαφανών αγορών ηλεκτρικής ενέργειας στην Κύπρο προς την διασφάλιση οικονομικά προσιτών και διάφανων τιμών καθώς και κόστους ενέργειας, με στόχο την προστασία των καταναλωτών.

Ειδικότερα, ο περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμος του 2021 (Ν.130(Ι)/2021) και οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Φυσικού Αερίου Νόμοι του 2004 έως 2021, (Ν. 183(Ι) 2004), θέτουν το πλαίσιο των κανόνων και αρχών για την επίτευξη της αποστολής της ΡΑΕΚ που ως κύριο στόχο έχει τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς ενέργειας στην Κύπρο, την προστασία των καταναλωτών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Κεντρικός στόχος της ΡΑΕΚ είναι η διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς ενέργειας στην Κύπρο. Προς αυτή την κατεύθυνση και τηρώντας τη νομοθεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας και των ευρωπαϊκών οδηγιών, η ΡΑΕΚ αναλαμβάνει διάφορες πρωτοβουλίες που ρυθμίζουν και επιβλέπουν την αγορά ενέργειας στην Κύπρο.

SYNERGIA LTD

Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095 Λεμεσός, Κύπρος

Τηλ.: 25-248630 / Φαξ: 25-248631

www.synnergia.com.cy

Διαχειριστής Μεταφοράς Κύπρου

Ο ΔΣΜΚ είναι υπεύθυνος να εκτελεί εργασίες συντήρησης και κατασκευής σύμφωνα με το δεκαετές πρόγραμμα ανάπτυξης του συστήματος μεταφοράς και τους όρους του Πρωτοκόλλου Συστήματος Μεταφοράς, καθώς και εργασίες σχεδιασμού και ανάπτυξης όπως ανατίθενται στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Μεταφοράς από το Πρωτόκολλο Συστήματος Μεταφοράς και να υλοποιεί οποιεσδήποτε άλλες εργασίες απαιτούνται σύμφωνα με το δεκαετές πρόγραμμα ανάπτυξης του συστήματος μεταφοράς και συμμορφώνεται με οποιαδήποτε άλλη απαίτηση που σχετίζεται με αυτό σύμφωνα με τον παρόντα Νόμο επιδεικνύοντας την αναγκαία προσοχή και φροντίδα για την προστασία του περιβάλλοντος.

Επίσης ο ΔΣΜΚ εκτελεί και σαν Λειτουργός Αγοράς με ευθύνη την λειτουργία της αγοράς ηλεκτρισμού Κύπρου μέσω του οποίου οι Προμηθευτές επιτυγχάνουν την ενέργεια σε ποσότητα και ποιότητα για την κάλυψη των αναγκών των πελατών/καταναλωτών που έχουν συνάψει μαζί τους Σύμβαση ηλεκτρικής ενέργειας.

SYNERGIA LTD

Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095 Λεμεσός, Κύπρος

Τηλ.: 25-248630 / Φαξ: 25-248631

www.synenergia.com.cy

Διαχειριστής Διανομής Κύπρου

Ο Διαχειριστής Διανομής Κύπρου είναι αρμόδιος για να εκτελεί εργασίες συντήρησης και κατασκευής σύμφωνα με το δεκαετές πρόγραμμα ανάπτυξης του συστήματος διανομής, καθώς και εργασίες σχεδιασμού και ανάπτυξης, να υλοποιεί οποιοσδήποτε άλλες εργασίες απαιτούνται σύμφωνα με το δεκαετές πρόγραμμα ανάπτυξης του συστήματος Διανομής και να συμμορφώνεται με οποιαδήποτε άλλη απαίτηση που σχετίζεται με τον παρόντα Νόμο.

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Διαχειριστή Συστήματος Διανομής είναι:

- Η ανάπτυξη και λειτουργία ενός αξιόπιστου και αποδοτικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας
- Η ανάπτυξη και τήρηση αρχείου μετρητών και η αξιόπιστη καταγραφή και διαχείριση των μετρήσεων (περιχαρτωμένο τμήμα)
- Η διαχείριση (χρήση και πρόσβαση) του δικτύου διανομής
- Η συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία σχετικά με τον έλεγχο, τη σύνδεση και τη διάθεση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
- Η διαμόρφωση των όρων πρόσβασης και χρήσης του δικτύου διανομής και των Κανόνων Αγοράς σχετικά με το δίκτυο διανομής
- Η έγκυρη και πλήρης πληροφόρηση των χρηστών για την αποτελεσματική πρόσβαση στο δίκτυο διανομής.

Ο ΔΣΔ είναι επιπλέον ο ουδέτερος διευκολυντής (facilitator) της αγοράς και καταλύτης εφαρμογής νέων τεχνολογιών, όπως π.χ. τα έξυπνα δίκτυα, που μέσα από τις υποδομές του εξυπηρετεί αποτελεσματικά όλους τους εμπλεκόμενους της αγοράς (παραγωγούς, προμηθευτές, καταναλωτές, παραγωγός - καταναλωτής, δίνοντας κατά τρόπο διαφανή, αμερόληπτο, δίκαιο, και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση στο δίκτυο.

Υπηρεσίες Προμηθευτή

Ο Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας (SYNERGIA LTD) έχει υποχρέωση προς τους πελάτες,

1. Παροχή ηλεκτρισμού βάσει των ενδεικτικών μηνιαίων καταναλώσεων του υποστατικού και βάση της απορρόφησης Ενέργειας από την ημερομηνία έναρξης μέχρι την λήξη της Σύμβασης Προμήθειας.
2. Ο προμηθευτής να παρέχει ηλεκτρισμό ανάλογα των διατιμήσεων και χρεώσεων όπως αναφέρονται στην Σύμβαση προμήθειας που έχουν συμφωνήσει με τον πελάτη, μόνο για τα υποστατικά που έχουν συμφωνηθεί.
3. Ο λογαριασμός θα εκδίδεται σε μηνιαία βάση από τον Προμηθευτή.
4. Η παροχή ηλεκτρισμού θα γίνεται μέχρι το όριο της εγκαταστημένης ισχύος όπως αναφέρεται και καταγράφεται από τον Διαχειριστή Διανομής. Σε περίπτωση αύξηση φορτίου, η ευθύνη εμπίπτει στον πελάτη μέσω αίτησης προς τον ΔΣΔ.

Η χρέωση και η τιμολόγηση του πελάτη θα γίνεται με βάση της καταγεγραμμένης απορρόφησης ενέργειας για τον προηγούμενο μήνα, όπως έχει καταγραφεί από τον μετρητή ενέργειας στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Ο λογαριασμός που στέλνεται στον πελάτη θα αναγράφει την τελική κατανάλωση ενέργειας κατά περιόδους αιχμής και μη αιχμής όσο και αργίες και μη αργίες.

Ένας μηνιαίος λογαριασμός κατανάλωσης θα εκδίδεται από τον προμηθευτή και θα εξοφλείται με μετρημένη κατανάλωση που έχει επαληθευτεί από τον διαχειριστή τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.

Σύμφωνα με τους Κανόνες Προμήθειας, ο Προμηθευτής θα προσαρμόσει αμέσως τον Λογαριασμό Κατανάλωσης εάν διαπιστωθεί ότι ο Πελάτης έχει χρεωθεί λανθασμένα για οποιονδήποτε λόγο.

Όταν η τιμολόγηση βασίζεται στην εκτιμώμενη κατανάλωση, ο προμηθευτής θα χρεώσει ή θα πιστώσει τον λογαριασμό του πελάτη, ο οποίος θα σημειωθεί στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης και θα εκκαθαρίσει την εκτιμώμενη κατανάλωση σε σχέση με την πιστοποιημένη και καταγεγραμμένη καθαρή απορρόφηση ενέργειας, όταν αυτή γίνει διαθέσιμη.

Οι χρεώσεις και τα τιμολόγια που ισχύουν για την κατηγορία του πελάτη καθώς και οι όροι της προσφοράς που αποδέχεται ο πελάτης θα καθορίσουν την τιμή της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Λογαριασμός Πελάτη ή/και πρόσθετα δεδομένα τιμολόγησης παρέχονται στον Πελάτη ηλεκτρονικά και σε χαρτί.

Η προετοιμασία του τιμολογίου από τον Προμηθευτή και ο υπολογισμός των μηνιαίων τελών θα βασίζονται μόνο στις πιστοποιημένες μετρήσεις, τις οποίες θα αποστέλλει το αρμόδιο τμήμα του Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής.

Τόσο οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου για υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους όσο και τυχόν χρεώσεις που επιβάλλονται από την εφαρμογή του νόμου μπορεί να περιλαμβάνονται ή να διακρίνονται από τον Προμηθευτή στον Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Ο Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας μπορεί να διαφοροποιήσει της χρεώσεις που εφαρμόστηκαν στην Σύμβαση μεταξύ του και του πελάτη σε περίπτωση που,

1. Οι πληροφορίες του πελάτη στην Σύμβαση είναι λανθασμένες

SYNERGIA LTD

Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095 Λεμεσός, Κύπρος

Τηλ.: 25-248630 / Φαξ: 25-248631

www.synnergia.com.cy

2. Έγιναν αλλαγές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις οι άλλες χρεώσεις που έγιναν στον Προμηθευτή που σχετίζονται με την προμήθεια Ηλεκτρισμού

Εάν αλλάξουν οι χρεώσεις, ο Προμηθευτής θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση και οι νέες χρεώσεις θα εφαρμοστούν στον πρώτο Λογαριασμό Καταναλωτή μετά από αυτό.

Κατόπιν αιτήματος προς τον Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει περιοδικά ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα ισχύοντα τιμολόγια, τα τέλη συντήρησης και τα θεσμοθετημένα προϊόντα ή υπηρεσίες, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Η Προσφορά Προμήθειας που αποστέλλεται στον Πελάτη περιλαμβάνει το εκτιμώμενο συνολικό κόστος, τη διάρκεια ισχύος και την ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής των Χρεώσεων Προμήθειας.

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη «Φόρμα Υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων» που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας για την υποβολή, διαχείριση και επίλυση διαφορών. Η διαδικασία προβλέπει τη διαδικασία για την επίλυση διαφορών από τα αρμόδια όργανα εκτός δικαστηρίου σε περίπτωση που δεν μπορεί να επιτευχθεί ικανοποιητική επίλυση.

Με τη χρήση της «Αίτηση καταγγελίας σύμβασης προμηθειών» που διατίθεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αλλάξει προμηθευτή.