SYNENERGIA LTD
Αρ. Άδειας Προμηθευτή: ΠΘ09-2019
Αρ. Μητρώου Συμμετέχοντος ΔΣΜΚ: 10092
Τηλ: +357 25 248630 | Fax: +357 248631 |info@synenergia.com.cy
Διεύθυνση: Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος
www.synenergia.com.cy

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Αρ. Εντύπου: SYN-D-15.01

Η **SYNENERGIA LTD** είναι αδειοδοτημένος Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο οποίος δραστηριοποιείται στην Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού της Κυπριακής Δημοκρατίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, τους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού και τις αποφάσεις της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ).

Η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε τελικούς πελάτες, τηρώντας τις αρχές της διαφάνειας, της ίσης μεταχείρισης και της αξιόπιστης εξυπηρέτησης, όπως αυτές απορρέουν από το ρυθμιστικό πλαίσιο της αγοράς ηλεκτρισμού.

Το παρόν Έντυπο Υπηρεσιών έχει συνταχθεί προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων διαφάνειας των Προμηθευτών και είναι διαθέσιμο στο κοινό μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της SYNENERGIA LTD καθώς και στο εγγεγραμμένο γραφείο της.

2. Αντικείμενο και Πεδίο Εφαρμογής των Υπηρεσιών

Η SYNENERGIA LTD παρέχει υπηρεσίες που αφορούν:

- Την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε τελικούς πελάτες,
- Τη διαχείριση συμβατικών σχέσεων προμήθειας,
- Την τιμολόγηση και έκδοση λογαριασμών κατανάλωσης,
- Την εξυπηρέτηση πελατών και τη διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων,
- Τη διαμεσολάβηση με τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ), στο βαθμό που επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

3. Υπηρεσίες Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η SYNENERGIA LTD παρέχει συνεχή προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στους Πελάτες της, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

Οι υπηρεσίες προμήθειας περιλαμβάνουν:

- τη διασφάλιση της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας,
- την τιμολόγηση βάσει των μετρήσεων κατανάλωσης που λαμβάνονται από τον ΔΣΔ,

Σημείωση: Το παρόν έντυπο αποστέλλεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση clients@synenergia.com.cy ή μέσω ταχυδρομείου στην διεύθυνση: Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος

- την έκδοση και αποστολή λογαριασμών κατανάλωσης,
- την παροχή πληροφόρησης και υποστήριξης προς τους Πελάτες.

Οι υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη διαφοροποιούνται ανάλογα με την κατηγορία Πελάτη και συνδέονται με τις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας, όπως αυτές καθορίζονται στις εκάστοτε ισχύουσες Χρεώσεις της εταιρείας.

Οι Χρεώσεις Προμήθειας αφορούν αποκλειστικά την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή και διακρίνονται ρητά από τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες καθορίζονται από τη ΡΑΕΚ και εφαρμόζονται ενιαία σε όλους τους Προμηθευτές.

4. Ενεργειακές και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Η SYNENERGIA LTD παρέχει ενημέρωση και υποστήριξη στους Πελάτες της αναφορικά με:

- τη λειτουργία της Ανταγωνιστικής Αγοράς Ηλεκτρισμού,
- την επιλογή κατάλληλων τιμολογιακών προγραμμάτων,
- την ανάλυση στοιχείων κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

Οι παρεχόμενες πληροφορίες έχουν καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν υποκαθιστούν αποφάσεις, εγκρίσεις ή αρμοδιότητες των Διαχειριστών Συστημάτων ή της ΡΑΕΚ.

5. Πράσινη Ενέργεια και Πιστοποιητικά Εγγύησης Προέλευσης

Η SYNENERGIA LTD δύναται να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια συνοδευόμενη από Πιστοποιητικά Εγγύησης Προέλευσης (ΠΕΠ) από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Για τις αντίστοιχες περιόδους κατανάλωσης, η εταιρεία μας παρέχει στους Πελάτες, τις σχετικές Δηλώσεις Ακύρωσης Πιστοποιητικών, όπως αυτές εκδίδονται από τον αρμόδιο φορέα.

6. Κατηγορίες Πελατών και Δικαιολογητικά

Οι Πελάτες της SYNENERGIA LTD κατατάσσονται, ενδεικτικά, στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Οικιακοί Πελάτες (συμπεριλαμβανομένων των Ευάλωτων Καταναλωτών)
- Εμπορικοί Πελάτες
- Βιομηχανικοί Πελάτες

Η ένταξη σε κατηγορία Πελάτη προϋποθέτει την υποβολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών, τα οποία δύνανται να περιλαμβάνουν στοιχεία ταυτοποίησης, στοιχεία υποστατικού και παροχής, στοιχεία επικοινωνίας καθώς και στοιχεία νόμιμης εκπροσώπησης, όπου εφαρμόζεται.

7. Σύναψη, Έναρξη, Τερματισμός και Διακοπή Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρισμού συνάπτεται κατόπιν υποβολής αίτησης από τον Πελάτη και ολοκλήρωσης των προβλεπόμενων διαδικασιών που αναφέρονται στους Γενικούς Όρους.

Η έναρξη της προμήθειας πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση των σχετικών ενεργειών με τον ΔΣΔ.

Η Σύμβαση δύναται να τερματιστεί από οποιοδήποτε μέρος, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της και το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Η διακοπή της προμήθειας δύναται να πραγματοποιηθεί μόνο υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

8. Τιμολόγηση, Λογαριασμοί και Τρόποι Πληρωμής

Οι λογαριασμοί κατανάλωσης εκδίδονται σε τακτά χρονικά όπως λεπτομερώς αναφέρεται στους Γενικούς Όρους που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της Σύμβασης Προμήθειας και αποστέλνονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στους πελάτες μηνιαία. Στους λογαριασμούς κατανάλωσης αναφέρεται μεταξύ άλλων και η προθεσμία εξόφλησης.

Σε περιπτώσεις λαθών ή αποκλίσεων, η SYNENERGIA LTD προβαίνει σε διερεύνηση και διόρθωση εφόσον χρειάζεται, ενημερώνοντας αναλυτικά τον Πελάτη για το χρονικό διάστημα στο οποίο 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. Σε τέτοιες περιπτώσεις η SYNENERGIA LTD, προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο λογαριασμό. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να αμφισβητήσει τον λογαριασμό κατανάλωσης μέσω της υποβολής του Έντυπου αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσής.

Η εξόφληση των λογαριασμών πραγματοποιείται μέσω πάγιας εντολής μέσω τραπεζικού λογαριασμού ή με τραπεζικό έμβασμα στους τραπεζικούς λογαριασμούς που αναγράφονται στο τιμολόγιο.

9. Τροποποίηση Όρων Σύμβασης και Τιμολογίων

SYNENERGIA LTD
Αρ. Άδειας Προμηθευτή: ΠΘ09-2019
Αρ. Μητρώου Συμμετέχοντος ΔΣΜΚ: 10092
Τηλ: +357 25 248630 | Fax: +357 248631 |info@synenergia.com.cy
Διεύθυνση: Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος
www.synenergia.com.cy

Ο Πελάτης ενημερώνεται εγκαίρως, με σαφή και διαφανή τρόπο, για οποιαδήποτε τροποποίηση των όρων της Σύμβασης ή των Τιμολογίων Προμήθειας, μέσω των μέσων επικοινωνίας που έχουν δηλωθεί και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σε περίπτωση ουσιώδους τροποποίησης, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

10. Εξυπηρέτηση Πελατών – Παράπονα και Επίλυση Διαφορών

Η SYNENERGIA LTD διαθέτει οργανωμένη διαδικασία υποβολής, καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας και τις κατευθυντήριες γραμμές της ΡΑΕΚ. Οι Πελάτες έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν το Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου clients@synenergia.com.cy ή στα εγγεγραμμένα γραφεία της εταιρείας που βρίσκονται στη Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός.

Μέσω του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (αρ.τηλ. +**357 25 248630**) η SYNENERGIA LTD, παρέχει άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση για οποιοδήποτε θέμα αφορά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Οι εκπρόσωποι της εταιρείας μας είναι πρόθυμοι να αναλάβουν και να διαχειριστούν οποιαδήποτε Αιτήματα, Παράπονα και Υπηρεσίες Αλλαγής Προμηθευτή.

Σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, ο Πελάτης δύναται να προσφύγει σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών ή στη ΡΑΕΚ, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

11. Ρόλος Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου και Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ) είναι αρμόδιος για τη λειτουργία και εξισορρόπηση του Συστήματος Μεταφοράς και συγκεκριμένα:

- Τη λειτουργία και τον έλεγχο του Συστήματος Μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας,
- Τη διασφάλιση της ευστάθειας, αξιοπιστίας και ασφάλειας του συστήματος,
- Την εξισορρόπηση παραγωγής και ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας σε πραγματικό χρόνο,
- Την έκδοση εντολών προς μονάδες παραγωγής για την ομαλή λειτουργία του συστήματος,
- Τη διαχείριση της ροής ηλεκτρικής ενέργειας στο δίκτυο μεταφοράς υψηλής τάσης,
- Την πρόληψη και αντιμετώπιση συμφόρησης και έκτακτων καταστάσεων,
- Την εφαρμογή των Κανόνων Αγοράς Ηλεκτρισμού και την εκκαθάριση συναλλαγών της αγοράς,
- Τον υπολογισμό και την επιβολή χρεώσεων εξισορρόπησης,
- Τη διασφάλιση της επάρκειας ισχύος και της ασφάλειας εφοδιασμού.

Υπό την ιδιότητά του ως Διαχειριστής Αγοράς, ο ΔΣΜΚ είναι επίσης υπεύθυνος για τη διαχείριση και λειτουργία της Αγοράς Ηλεκτρισμού Κύπρου και συγκεκριμένα για:

- Την οργάνωση και διαχείριση των διαδικασιών της Αγοράς Επόμενης Ημέρας (Day-Ahead) και της Ενδοημερήσιας Αγοράς (Intraday), σύμφωνα με τους Κανόνες της Αγοράς.
- Την παραλαβή, επικύρωση και επεξεργασία προσφορών και δηλώσεων (nominations) που υποβάλλονται από τους Συμμετέχοντες στην Αγορά.
- Τη διενέργεια της εκκαθάρισης της αγοράς και τον καθορισμό της Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς (MCP) και των αποδεκτών ποσοτήτων.
- Τη διαχείριση της εκκαθάρισης αποκλίσεων και τον υπολογισμό των χρεώσεων αποκλίσεων.
- Τη διαχείριση των μηχανισμών αγοράς εξισορρόπησης και της προμήθειας επικουρικών υπηρεσιών.
- Τη δημοσίευση δεδομένων αγοράς, αποτελεσμάτων και πληροφοριών διαφάνειας, σύμφωνα με τις κανονιστικές

SYNENERGIA LTD
Αρ. Άδειας Προμηθευτή: ΠΘ09-2019
Αρ. Μητρώου Συμμετέχοντος ΔΣΜΚ: 10092
Τηλ: +357 25 248630 | Fax: +357 248631 |info@synenergia.com.cy
Διεύθυνση: Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος
www.synenergia.com.cy

απαιτήσεις.
• Τη διασφάλιση μη διακριτικής πρόσβασης και ίσης μεταχείρισης όλων των αδειοδοτημένων Συμμετεχόντων.
• Τον συντονισμό με τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ), τους παραγωγούς, τους προμηθευτές και τους φορείς συγκέντρωσης (aggregators) για τη διατήρηση της σταθερότητας του συστήματος και της ακεραιότητας της αγοράς.

Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ) είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη λειτουργία, συντήρηση και διαχείριση του δικτύου διανομής, καθώς και για τις μετρήσεις κατανάλωσης και συγκεκριμένοι στόχοι του αποτελούν τα πιο κάτω:

- 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
- 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.
- Στα πλαίσια διαχείρισης και λειτουργίας του περιχαρακωμένου τμήματος ο ΔΣΔ διαχειρίζεται την Αλλαγή Προμηθευτή καταναλωτών και προς τούτο διατηρεί Μητρώα Εκπροσώπησης Μετρητών.
- Το ίδιο Τμήμα διαχειρίζεται τη καταγραφή ενδείξεων μετρητών και προμηθεύει τους Συμμετέχοντες με τις μετρήσεις όλων των μετρητών.

Οι υπηρεσίες των Διαχειριστών τιμολογούνται μέσω Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και Διατιμήσεων που καθορίζονται από τη ΡΑΕΚ.

Η SYNENERGIA LTD, υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας, υποστηρίζει τους Πελάτες της σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση και τον συντονισμό υπηρεσιών δικτύου με τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ), στο μέτρο που αυτό επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Στο πλαίσιο αυτό, η SYNENERGIA LTD δύναται να παρέχει, συγκεκριμένα, τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Τη διεκπεραίωση της διαδικασίας Αλλαγής Προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένης της υποβολής των απαιτούμενων στοιχείων και εντύπων προς τον ΔΣΔ.

- Τον συντονισμό και την παρακολούθηση αιτημάτων Αλλαγής Προμηθευτή που συνεπάγονται τεχνικές παρεμβάσεις, όπως αντικατάσταση ή τροποποίηση μετρητικού εξοπλισμού.

- Την εγγραφή των παροχών των Πελατών στα πληροφοριακά συστήματα μετρήσεων του ΔΣΔ, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος MDMS (Metering Data Management System).

- Τη λήψη και αξιοποίηση των δεδομένων μετρήσεων που παρέχονται από το MDMS, βάσει των οποίων πραγματοποιείται η τιμολόγηση της κατανάλωσης.

- Τη διαχείριση και απόδοση χρεώσεων που επιβάλλονται από τον ΔΣΔ για υπηρεσίες δικτύου, όπως περιπτώσεις τεχνικών επεμβάσεων, αντικατάσταση ασφαλειών ή άλλες παρεμβάσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται αποκλειστικά από τον ΔΣΔ και ενσωματώνονται στον λογαριασμό του Πελάτη.

SYNENERGIA LTD
Αρ. Άδειας Προμηθευτή: ΠΘ09-2019
Αρ. Μητρώου Συμμετέχοντος ΔΣΜΚ: 10092
Τηλ: +357 25 248630 | Fax: +357 248631 |info@synenergia.com.cy
Διεύθυνση: Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος
www.synenergia.com.cy

- Τη μεσολάβηση προς τον ΔΣΔ σε περιπτώσεις δηλωμένων βλαβών, με την επιφύλαξη ότι οι Πελάτες δύνανται να απευθύνονται απευθείας στον ΔΣΔ μέσω των επίσημων καναλιών επικοινωνίας του.

12. Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η αλλαγή πραγματοποιείται χωρίς χρέωση από τον Προμηθευτή, με την επιφύλαξη τυχόν εκκρεμών οφειλών ή συμβατικών υποχρεώσεων με την υποβολή του Εντύπου Αλλαγής Προμηθευτή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή στο γραφείο της SYNENERGIA LTD.

13. Δημοσίευση και Επικαιροποίηση του Εντύπου

Το παρόν Έντυπο Υπηρεσιών είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της SYNENERGIA LTD και δύναται να επικαιροποιείται σε περίπτωση τροποποίησης του νομοθετικού ή ρυθμιστικού πλαισίου, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που απορρέουν από τις αποφάσεις της ΡΑΕΚ.