



**ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ
ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ
ΑΡΘΡΟΥ 117 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΠΕΡΙ
ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Ν.130(Ι)/2021**

Οκτώβριος 2022

Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού Σε Τελικούς Πελάτες

Τροποποιητική Έκδοση 1.1.1

**(Ισχύει με την Έκδοση 1.1 των Κανόνων Προμήθειας
Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες)**

18 Οκτωβρίου 2022

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

Λεπτομερής αναφορά αλλαγών στην Έκδοση 1.1.1 των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες

A/A	1
Σημείο	Σελίδα 1, Σελίδα 2
Έκδοση 1.1	ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 102 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Ν.122(Ι)/2003
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 117 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Ν.130(Ι)/2021

A/A	2
Κανόνας	Κεφάλαιο 1, Παράγραφος 1.1.1
Έκδοση 1.1	1.1.1 Οι παρόντες Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 102 του περί της Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου Ν.122 (Ι)/2003 (ο Νόμος) (εφεξής «Κανόνες Προμήθειας») και ρυθμίζουν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Τελικών Πελατών.
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Οι παρόντες Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 117 του περί της Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου Ν.130(Ι)/2021 (ο Νόμος) (εφεξής «Κανόνες Προμήθειας») και ρυθμίζουν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Τελικών Πελατών.

A/A	3
Κανόνας	Κεφάλαιο 2, Νέα Παράγραφος 2.1.5
Έκδοση 1.1	
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	2.1.5 Κάθε Τελικός Πελάτης έχει το δικαίωμα παροχής ηλεκτρικής ενέργειας από προμηθευτή, με την επιφύλαξη της συμφωνίας του προμηθευτή, ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο είναι καταχωρισμένος ο προμηθευτής, εφόσον ο ίδιος τηρεί τις κείμενες διατάξεις εμπορίας και εξισορρόπησης.

A/A	4
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Παράγραφος 5.1.2 (α)
Έκδοση 1.1	Στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη (Όνομα ή Επωνυμία Πελάτη, Αριθμός Παροχής, Αριθμός Μετρητή εφόσον υπάρχει, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, διεύθυνση ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο).
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Στοιχεία του Προμηθευτή (συμπεριλαμβανόμενης της διεύθυνσης του) και του Πελάτη (Όνομα ή Επωνυμία Πελάτη, Αριθμός Παροχής, Αριθμός Μετρητή εφόσον υπάρχει, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, διεύθυνση ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο).

A/A	5
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Παράγραφος 5.1.2 (β)
Έκδοση 1.1	Περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με αναφορά ότι πρέπει να ανταποκρίνονται στα επίπεδα που καθορίζονται στους Δείκτες Απόδοσης.

A/A	6
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Παράγραφος 5.1.2 (ιδ)
Έκδοση 1.1	Διαδικασία υποβολής παραπόνων, διαχείρισης διαφωνιών και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ιδίως επί διαφορών σχετικών με τις χρεώσεις, και σε

	περίπτωση δέσμευσης του Προμηθευτή να καλύπτεται από φορέα ή φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όλες τις πληροφορίες σύμφωνα με τον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο Ν.85(Ι)/2017.
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Διαδικασία υποβολής παραπόνων, διαχείρισης διαφωνιών και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ιδίως επί διαφορών σχετικών με τις χρεώσεις, και σε περίπτωση δέσμευσης του Προμηθευτή να καλύπτεται από φορέα ή φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όλες τις πληροφορίες σχετικά με την επίλυση καταναλωτικών διαφορών σύμφωνα με τον περί της Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο Ν. 130(Ι)/2021.

A/A	7
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Νέα Παράγραφος 5.1.2 (ιστ)
Έκδοση 1.1	
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	ιστ) Καθορισμός των ειδών των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης, όπου εφαρμόζεται.

A/A	8
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Νέα Παράγραφος 5.1.2 (ιζ)
Έκδοση 1.1	
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	ιζ) Αναφορά στους τρόπους επικοινωνίας με τους οποίους είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης και δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες.

A/A	9
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Νέα Παράγραφος 5.1.2 (ιη)
Έκδοση 1.1	
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	ιη) Αναφορά στα δικαιώματα των Καταναλωτών όσον αφορά την καθολική υπηρεσία και τα σημεία όπου μπορούν οι Καταναλωτές να ενημερωθούν σχετικά.

A/A	10
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Νέα Παράγραφος 6.4.7
Έκδοση 1.1	
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	6.4.7 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει το δικαίωμα λήψης εναλλακτικών μέτρων έναντι της αποσύνδεσης των οικιακών πελατών και για ενημέρωση τους σχετικά με τα μέτρα αυτά αρκετά πριν από τυχόν προβλεπόμενη αποσύνδεσή τους και μη καταβολής πρόσθετης χρέωσης από τους πελάτες που αντιμετωπίζουν το ενδεχόμενο αποσύνδεσης. Νοείται ότι, τα εναλλακτικά μέτρα δύναται να αναφέρονται σε πηγές στήριξης για την αποφυγή αποσύνδεσης, συστήματα προπληρωμής, ενεργειακού ελέγχου, υπηρεσίες ενεργειακών συμβούλων, εναλλακτικά σχέδια πληρωμής, συμβουλευτική υπηρεσία διαχείρισης χρέους ή προσωρινές αναστολές αποσύνδεσης.

A/A	12
Κανόνας	Κεφάλαιο 7, Παράγραφος 7.1.6 (δ)
Έκδοση 1.1	Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του ΔΣΔ, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον ΔΣΔ σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του ΔΣΔ, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον ΔΣΔ σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

A/A	11
Κανόνας	Κεφάλαιο 5, Παράγραφος 7.3.1
Έκδοση 1.1	Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει 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.
Τροποποίηση (Έκδοση 1.1.1)	Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει τη δυνατότητα ευρείας επιλογής τρόπων πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, όπως, ενδεικτικά, στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, μέσω ταχυδρομείου, τραπεζών ή άλλων δικτύων, καθώς και σε συστήματα προπληρωμής τα οποία δεν θα θέτουν σε μειονεκτική θέση όσους καταναλωτές συμμετέχουν σε αυτά. 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.