



**ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΣΕ  
ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙ ΤΟΥ  
ΑΡΘΡΟΥ 102 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΠΕΡΙ  
ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ  
Ν.122(Ι)/2003**

**Νοέμβριος 2017**

## Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού Σε Τελικούς Πελάτες Δυνάμει του Άρθρου 102 του Περί της Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου Ν.122(Ι)/2003

---

**Έκδοση 1.0**

**14 Νοεμβρίου 2017**

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

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|  |    |
|--|----|
| Συνομογραφίες.....   | 4  |
| 1 Κεφάλαιο 1: Γενικές Διατάξεις .....                                | 5  |
| 2 Κεφάλαιο 2: Γενικές Αρχές .....                                    | 9  |
| 3 Κεφάλαιο 3: Δημοσιοποίηση Στοιχείων Δραστηριότητας Προμηθευτή. 11  |    |
| 4 Κεφάλαιο 4: Διαδικασία Πριν την Υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας... 15 |    |
| 5 Κεφαλαιο 5: Σύναψη Και Λειτουργία Συμβάσης Προμήθειας .....        | 18 |
| 6 Κεφαλαιο 6: Ειδικές Διατάξεις Για Οικιακούς Πελάτες .....          | 26 |
| 7 Κεφαλαιο 7: Διενέργεια Προμήθειας.....                             | 33 |
| 8 Κεφαλαιο 8: Ύστατος Προμηθευτής.....                               | 42 |
| 9 Κεφαλαιο 9: Επίλυση Διαφορών Και Τελικές Διατάξεις .....           | 45 |

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

|       |  |
|-------|--|
| ΑΗΚ   | Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου                                |
| ΑΠΕ   | Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας                            |
| ΔΣΜΚ  | Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου               |
| ΕΕ    | Ευρωπαϊκή Ένωση  |
| ΚΜ    | Κράτη Μέλη   |
| ΡΑΕΚ  | Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου                       |
| ΣΗΘΥΑ | Συμπαραγωγή Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης |
| ΥΠ    | Ύστατος Προμηθευτής                                    |

# 1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

## 1.1 Πεδίο Εφαρμογής

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.

## 1.2 Ορισμοί

1.2.1 Για την εφαρμογή των παρόντων Κανόνων ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

|   |  |
|---|--|
| Δεσπόζουσα Θέση και Κατάχρηση Δεσπόζουσας Θέσης | έχουν την έννοια που αποδίδεται στους όρους αυτούς από τον περί Προστασίας του Ανταγωνισμού Νόμο του 2008.   |
| Εκκαθαριστικός Λογαριασμός                      | σημαίνει το Λογαριασμό Κατανάλωσης που εκδίδεται βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή  |
| Εκπροσώπηση Μετρητή Φορτίου                     | σημαίνει την ανάληψη της αρμοδιότητας του Προμηθευτή, όταν διαθέτει ενεργή σύμβαση προμήθειας με Πελάτη, του οποίου η κατανάλωση καταμετράται από μετρητή που είναι καταχωρημένος στο Ειδικό Μητρώο Μετρητών που τηρεί ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής, να λαμβάνει τις μετρήσεις κατανάλωσης και να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε διαδικασίες εμπορικής και τεχνικής φύσεως σε συνεργασία με τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής. Η Εκπροσώπηση του Μετρητή αναλαμβάνεται από τον Προμηθευτή μετά από σχετική Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη, η οποία και υποβάλλεται από τον Προμηθευτή στον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής, μετά από σχετική συγκατάθεση του Τελικού Πελάτη, ο οποίος και ανανεώνει τα στοιχεία του Ειδικού Μητρώου Μετρητών. |
| Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού                      | σημαίνει τους Κανόνες που διέπουν την αγοραπωλησία ηλεκτρισμού μεταξύ κατόχων αδειών, οι οποίοι ετοιμάζονται και δημοσιεύονται από το Διαχειριστή  |

Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν. 122(I)/2003, όπως εκάστοτε ισχύει.

Κανόνες  
Μεταφοράς και  
Διανομής

σημαίνει τους Κανόνες σε σχέση με όλες τις τεχνικές πτυχές που σχετίζονται με τη σύνδεση και τη λειτουργία του συστήματος μεταφοράς και του συστήματος διανομής, οι οποίοι ετοιμάζονται από το Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου και το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 73, του Ν. 122(I)/2003, όπως εκάστοτε ισχύει.

Λογαριασμός  
Έναντι

σημαίνει το Λογαριασμό Κατανάλωσης που εκδίδεται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης

Λογαριασμός  
Κατανάλωσης

σημαίνει το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις και Διατιμήσεις των παρεχόμενων Υπηρεσιών, διακριτά για κάθε σκέλος των χρεώσεων αυτών και τους αναλογούντες φόρους, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.

Μη οικιακός  
Πελάτης

σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια που δεν προορίζεται για τη δική του οικιακή χρήση, συμπεριλαμβανομένων των παραγωγών και των πελατών χονδρικής.

Οικιακός πελάτης

σημαίνει τον πελάτη που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του οικιακή κατανάλωση, αποκλεισμένων των εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Πελάτης ή  
καταναλωτής

σημαίνει τον πελάτη χονδρικής ή τον τελικό πελάτη ηλεκτρικής ενεργείας.

Πελάτης  
χονδρικής

σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια με σκοπό τη μεταπώλησή της εντός ή εκτός του συστήματος όπου είναι εγκατεστημένο διενεργώντας χονδρεμπορική προμήθεια.

|   |   |
|---|---|
| Περίοδος Χρέωσης  | σημαίνει τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.   |
| Προμήθεια   | σημαίνει την πώληση, συμπεριλαμβανομένης της μεταπώλησης, ηλεκτρικής ενέργειας σε πελάτες.  |
| Προμηθευτές   | σημαίνει οι κάτοχοι άδειας προμήθειας που διενεργούν Προμήθεια σε Τελικούς Πελάτες.   |
| Προμηθευτής   | σημαίνει πρόσωπο το οποίο είναι κάτοχος αδείας σύμφωνα με τις παραγράφους (β) ή (γ) του εδαφίου (1) του άρθρου 34 του Ν. 122(Ι)/2003, όπως εκάστοτε ισχύει.   |
| ΡΑΕΚ  | σημαίνει τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου  |
| Σύμβαση Προμήθειας  | σημαίνει η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Τελικού Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει τους όρους προμήθειας, οι οποίοι αναφέρονται: α) στα Τιμολόγια Προμήθειας, β) στους Γενικούς Όρους Προμήθειας και γ) σε τυχόν ειδικούς όρους.  |
| Τελικός πελάτης   | σημαίνει τον πελάτη που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του χρήση.   |
| Χρεώσεις και Διατιμήσεις Ανταγωνιστικού σκέλους τιμολογίου (εφεξής «Ανταγωνιστικές Χρεώσεις και Διατιμήσεις») | σημαίνει τις χρεώσεις στις οποίες περιλαμβάνονται οι χρεώσεις ηλεκτρικής ενέργειας χονδρικής, οι χρεώσεις για την Παροχή Επικοινωνικών Υπηρεσιών και οι χρεώσεις για την ανάκτηση των δαπανών των μετρήσεων που διενεργεί ο Διαχειριστής του Συστήματος Διανομής, καθώς και των χρεώσεων εμπορολογιστικής διαχείρισης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, πλέον των αναλογούντων φόρων. Οι ως άνω χρεώσεις και διατιμήσεις, αποτελούν αντικείμενο ελεύθερης απόφασης του Προμηθευτή για τον τρόπο με τον οποίο θα μετακυλήσει το κόστος των χρεώσεων αυτών στους Τελικούς Πελάτες, εκτός των εταιρειών προμήθειας που κατέχουν δεσπόζουσα θέση στη δραστηριότητα της προμήθειας, για τις οποίες οι χρεώσεις αυτές καθορίζονται με σχετική Απόφαση της ΡΑΕΚ, παρουσιάζονται αθροιστικά ως ενιαία χρέωση στο Λογαριασμό Κατανάλωσης. |

- Χρεώσεις και Διατιμήσεις Ρυθμιζόμενου σκέλους τιμολογίου (εφεξής «Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις») σημαίνει τις χρεώσεις οι οποίες βαρύνουν τους Προμηθευτές και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Τελικό Πελάτη και σε ανταποδοτικά τέλη, τα οποία καταβάλλονται στους αρμόδιους Διαχειριστές. Στις χρεώσεις αυτές περιλαμβάνονται οι χρεώσεις χρήσης Συστήματος Μεταφοράς, οι χρεώσεις χρήσης Συστήματος Διανομής Μέσης Τάσης και Χαμηλής Τάσης, οι χρεώσεις για την ανάκτηση των δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος καθώς και οι χρεώσεις για την ανάκτηση των δαπανών Υπηρεσιών Δημόσιας Ωφέλειας (ΥΔΩ) και της προώθησης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και Συμπαγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ), πλέον των αναλογούντων φόρων, οι οποίες μετακυλίνονται στους τελικούς καταναλωτές.
- Χρεώσεις και Διατιμήσεις σημαίνει διακριτές χρεώσεις και στοιχεία κατανάλωσης και ισχύος σύνδεσης βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των συνολικών χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Τελικό Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας.

1.2.2 Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι ορισμοί που αναφέρονται στον Ν. 122(I)/2003 και τις κανονιστικές πράξεις που έχουν εκδοθεί ή εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του.

### 1.3 Κατηγορίες πελατών

- 1.3.1 Για την εφαρμογή του παρόντος, οι Πελάτες κατατάσσονται σε βασικές και ειδικές κατηγορίες.
- 1.3.2 Οι Βασικές Κατηγορίες Πελατών καθορίζονται βάσει της τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύονται και των κατηγοριών διατιμήσεων, βάσει των σχετικών αποφάσεων της ΡΑΕΚ, και αναφέρονται σε Οικιακούς, Εμπορικούς, Βιομηχανικούς και Πελάτες Γενικής Διατίμησης που συνδέονται στην χαμηλή τάση, στους Τελικούς Πελάτες Μέσης Τάσης, στους Τελικούς Πελάτες Υψηλής Τάσης, στον Οδικό Φωτισμό, στην Άντληση Νερού και στην εκτός Αιχμής Θερμοσυσσώρευση.



- 1.3.3 Ειδικές Κατηγορίες Πελατών αφορούν κατηγορίες για τις οποίες εφαρμόζονται ειδικές διατιμήσεις και τυχόν άλλες ειδικές κατηγορίες που καθορίζονται από τον Προμηθευτή. Οι Ειδικές Κατηγορίες Πελατών δύνανται να συμπληρώνουν ή να εξειδικεύουν Βασικές Κατηγορίες Πελατών.
- 1.3.4 Στις Ειδικές Κατηγορίες Πελατών εντάσσεται και η κατηγορία Ευάλωτων Καταναλωτών.
- 1.3.5 Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ένταξης πελάτη στη κατηγορία Ευάλωτων Καταναλωτών καθορίζονται με Διάταγμα του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού μετά από διαβούλευση με τη ΡΑΕΚ και τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Η ΡΑΕΚ ελέγχει και παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται για τους Ευάλωτους Καταναλωτές και δύνανται να επιβάλει τις προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων αυτών.

#### **1.4 Εποπτεία εφαρμογής των Κανόνων Προμήθειας**

- 1.4.1 Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ' εφαρμογή των Κανόνων Προμήθειας διενεργείται από τη ΡΑΕΚ, κατά τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία.
- 1.4.2 Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕΚ δύναται ιδίως να συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία των Προμηθευτών σχετικά με τους Πελάτες τους.

#### **1.5 Τροποποίηση των Κανόνων Προμήθειας**

- 1.5.1 Οι Κανόνες Προμήθειας τροποποιούνται με απόφαση της ΡΑΕΚ.

## **2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

### **2.1 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας**

- 2.1.1 Για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας απαιτείται σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη. Η Σύμβαση συνάπτεται στη βάση Προσφοράς Προμήθειας που υποβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη μετά από αίτηση του τελευταίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους παρόντες Κανόνες.

- 2.1.2 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να συνάπτει την Σύμβαση Ένταξης, ώστε ως Συμβαλλόμενο Μέρος να εντάσσεται στους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας. Επίσης, ο Προμηθευτής συνάπτει τις συμβάσεις που προβλέπονται στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού.
- 2.1.3 Οι Πελάτες Χονδρικής υποχρεούνται να συνάπτουν τις συμβάσεις του ως άνω εδαφίου 2.1.2.
- 2.1.4 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναγράφει σε όλα τα έγγραφα που είναι δηλωτικά της δραστηριότητάς του, καθώς και στην ιστοσελίδα του, εκτός από τα στοιχεία που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, τον αριθμό Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται από τον Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου.

## 2.2 Διαφάνεια – Εχεμύθεια

- 2.2.1 Κάθε Προμηθευτής οφείλει να τηρεί την αρχή της διαφάνειας, όπως αυτή εξειδικεύεται στο Κεφάλαιο 3.
- 2.2.2 Η υποχρέωση δημοσιοποίησης δεν καταλαμβάνει πληροφορίες που χαρακτηρίζονται και προστατεύονται ως εμπιστευτικές, σύμφωνα με το άρθρο 105 του Νόμου.
- 2.2.3 Το ως άνω καθήκον εχεμύθειας δεν ισχύει έναντι της ΡΑΕΚ στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της.
- 2.2.4 Η ΡΑΕΚ δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε Προμηθευτή.

## 2.3 Εξυπηρέτηση Πελατών - Αρχές Επικοινωνίας

- 2.3.1 Ο Προμηθευτής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων και συνεργατών του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Τελικό Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια.
- 2.3.2 Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κλπ) είναι κατανοητή και ακριβής.
- 2.3.3 Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται για την προώθηση των υπηρεσιών του δεν είναι επιθετικές, υπό την έννοια ότι παρεμποδίζουν, ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου καταναλωτή.

### 3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

#### 3.1 Υποχρέωση δημοσιοποίησης

3.1.1 Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να δημοσιοποιούν, κατ' ελάχιστον, τα στοιχεία που καθορίζονται στο παρόν Κεφάλαιο. Η δημοσιοποίηση των στοιχείων αυτών γίνεται τουλάχιστον μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Η εν λόγω ιστοσελίδα πρέπει να είναι ενεργή και να ενημερώνεται τακτικώς ως προς τα δημοσιοποιούμενα στοιχεία, η δε πρόσβαση σε αυτήν να είναι ευχερής, καθ' όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

3.1.2 Τα έντυπα που δημοσιοποιούνται ηλεκτρονικά σύμφωνα με το 3.5 του παρόντος, πρέπει να αναρτώνται σε εμφανές και ευχερώς προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Τα κείμενα των εντύπων διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, εύληπτο και ευανάγνωστο. Δεν επιτρέπεται η ανακοίνωση των όρων σε μικρά παράθυρα, που δε μπορούν εύκολα να εντοπιστούν ή να αναγνωσθούν.

#### 3.2 Δημοσιοποίηση ταυτότητας και υπηρεσιών

3.2.1 Οι Προμηθευτές δημοσιοποιούν κατ' ελάχιστο στην ιστοσελίδα τους τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Στοιχεία εταιρικής ταυτότητας (επωνυμία, έδρα, εταιρική μορφή, διοικητικό όργανο, εταιρικός εκπρόσωπος).
- β. Πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ονόματα αρμοδίων, ταχυδρομική δ/ση, τηλέφωνα, αριθμός τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση) για γενικές πληροφορίες, για θέματα εξυπηρέτησης πελατών και για υποβολή παραπόνων.
- γ. Σημεία εξυπηρέτησης πελατών, σημεία και τρόποι πληρωμής λογαριασμών.
- δ. Επαρκείς πληροφορίες οικονομικών μεγεθών και οικονομικές καταστάσεις, σύμφωνα με ισχύοντες Λογιστικούς Κανόνες.
- ε. Επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- στ. Τους Γενικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας ανά κατηγορία Πελατών.

### 3.3 Τιμολόγια Προμήθειας

- 3.3.1 Οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν Τιμολόγια Προμήθειας για τις Βασικές και Ειδικές Κατηγορίες Πελατών στις οποίες δραστηριοποιούνται, κατ' ελάχιστο για τους Οικιακούς Πελάτες και τις ισχύουσες διατιμήσεις που αφορούν Ειδικές Κατηγορίες Πελατών.
- 3.3.2 Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό. Κάθε στοιχείο του Τιμολογίου αναγράφεται με τρόπο που καθιστά ευχερή και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης. Ειδικότερα, κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:
- α. Προσδιορισμό της Βασικής ή της Ειδικής Κατηγορίας Πελατών στην οποία απευθύνεται.
  - β. Αναφορά των κριτηρίων ένταξης Πελατών στη Βασική ή στην Ειδική Κατηγορία την οποία αφορά το τιμολόγιο, όπως αυτά καθορίζονται στις οικείες Υπουργικές αποφάσεις ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, κατά περίπτωση.
  - γ. Διαχωρισμό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και Διατιμήσεων και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και Διατιμήσεων, και διακριτό διαχωρισμό των επιμέρους χρεώσεων, τουλάχιστο για τη δεύτερη εκ των ομάδων.
  - δ. Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης.
  - ε. Αναφορά της περιοδικότητας έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι Έναντι ή Εκκαθαριστικών, καθώς και του τρόπου προσδιορισμού των χρεώσεων των λογαριασμών που εκδίδονται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης.
  - στ. Το ποσό ή τη μεθοδολογία υπολογισμού της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης.
  - ζ. Αναφορά της μεθόδου και των κριτηρίων αναπροσαρμογής των χρεώσεων.
  - η. Αναφορά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή) καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του τιμολογίου με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής.

- 3.3.3 Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να κοινοποιούν στη ΡΑΕΚ το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη θέση τους σε ισχύ, τα Τιμολόγια Προμήθειας που εφαρμόζουν για κάθε Κατηγορία Πελατών καθώς και κάθε τροποποίηση αυτών.
- 3.3.4 Για Τελικούς Πελάτες Μέσης και Υψηλής Τάσης, που δεν περιλαμβάνονται σε κάποια από τις Ειδικές Κατηγορίες Πελατών, δύναται να προσφέρονται εξατομικευμένες Διατιμήσεις για το ανταγωνιστικό σκέλος, προσαρμοσμένες στα χαρακτηριστικά κατανάλωσης της εγκατάστασης του Πελάτη και τις υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη στο πλαίσιο των μεταξύ τους διαπραγματεύσεων, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού και της αποφυγής σταυροειδών επιδοτήσεων.

### 3.4 Πρόσθετοι όροι για Προμηθευτές με δεσπόζουσα θέση

- 3.4.1 Οι παράγραφοι 3.4.2 και 3.4.3 του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται μόνον εφόσον ο Προμηθευτής κατέχει δεσπόζουσα θέση στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.
- 3.4.2 Εάν υποβληθεί πρόσκληση από Τελικό Πελάτη σε Προμηθευτή με δεσπόζουσα θέση για σύναψη σύμβασης προμήθειας ή για τροποποίηση της μεταξύ τους σύμβασης, ο Προμηθευτής οφείλει να απαντήσει στην πρόταση αυτή εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών, υποβάλλοντας παράλληλα έγγραφη προσφορά Προμήθειας.
- 3.4.3 Η προσφορά του Προμηθευτή με δεσπόζουσα θέση για σύναψη σύμβασης βασίζεται στα γενικά τιμολόγια και τους γενικούς όρους της εταιρείας, καθώς και στις ενδεχόμενες τροποποιήσεις τους, των οποίων οι Ανταγωνιστικές και Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις ρυθμίζονται από τη ΡΑΕΚ, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, με στόχο την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών και τη διευκόλυνση εισόδου στην αγορά.

### 3.5 Τυποποιημένα έντυπα

- 3.5.1 Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:
- α. Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.
  - β. Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας (ανά Κατηγορία Πελατών).

- γ. Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.
  - δ. Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
  - ε. Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης σύμβασης από απόσταση.
  - στ. Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.
  - ζ. Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.
  - η. Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.
  - θ. Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.
  - ι. Έντυπο εξουσιοδότησης για διακοπή ηλεκτροδότησης.
  - ια. Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης.
  - ιβ. Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας.
  - ιγ. Έντυπο για τη προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξής τους σε αυτή τη κατηγορία.
- 3.5.2 Το περιεχόμενο των ανωτέρω εντύπων διαμορφώνεται με τρόπο ώστε να συμμορφώνεται με παρόντες Κανόνες.

### 3.6 Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας

- 3.6.1 Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί, εντός εξαμήνου μετά το πέρας κάθε ημερολογιακού έτους, έκθεση με γενικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με τους Πελάτες ανά κατηγορία και τις εγκαταστάσεις των Πελατών τους μετρητές των οποίων εκπροσωπεί, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητές του.
- 3.6.2 Κάθε Προμηθευτής ενημερώνει τους Πελάτες του, μέσω της ιστοσελίδας του, καθώς και με ένθετο ή σχετική επιστολή που επισυνάπτεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή συμπεριλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού, για τη συμβολή κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μίγμα καυσίμου κατά το προηγούμενο έτος, καθώς και τις αντίστοιχες περιβαλλοντικές επιπτώσεις, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Η συμβολή των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και της Συμπαράγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) στο μίγμα καυσίμου αποδεικνύεται με την παρουσίαση των στοιχείων ανάκλησης των αντίστοιχων εγγυήσεων προέλευσης με σκοπό την απόδειξη προς τον τελικό καταναλωτή του ποσοστού ή της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ ή ΣΗΘΥΑ.

## 4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

### 4.1 Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

4.1.1 Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο Έντυπο του Προμηθευτή, που διατίθεται υποχρεωτικώς στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ή μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής. Οι Προμηθευτές μπορούν να παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ή μέσω της ιστοσελίδας τους, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούν ηλεκτρονικό Μητρώο Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου καταγράφονται οι επικοινωνίες με Πελάτες.

4.1.2 Για την υποβολή της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ηλεκτρική σύνδεση, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασης του Πελάτη με το Σύστημα Μεταφοράς ή το Σύστημα Διανομής, κατά τα οριζόμενα στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής.

### 4.2 Περιεχόμενο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

4.2.1 Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Τα στοιχεία του Πελάτη που απαιτούνται για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Σε περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής λογαριασμών είναι διαφορετική από τη διεύθυνση της εγκατάστασης (ή των εγκαταστάσεων) την οποία αφορά η αίτηση προμήθειας γίνεται σχετική μνεία από τον Πελάτη.
- β. Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά νόμιμης εκπροσώπησης στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο.
- γ. Τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία στην οποία εμπίπτει κατά τη δήλωσή του ο Πελάτης, με αναφορά των συνθηκών που δικαιολογούν την υπαγωγή στην υποδεικνυόμενη Κατηγορία.
- δ. Το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή ή αίτηση για παροχή ειδικού τιμολογίου προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά φορτίου και την καταναλωτική συμπεριφορά του Πελάτη. Το εν λόγω στοιχείο είναι προαιρετικό.
- ε. Την επιθυμητή διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, είτε βάσει προκαθορισμένων επιλογών επί του εντύπου, είτε παρέχοντάς τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής από τον Πελάτη.

στ. Την τάση του δικτύου (υψηλή, μέση, χαμηλή) στο οποίο συνδέεται η εγκατάσταση/ οι εγκαταστάσεις του Πελάτη.

ζ. Ένδειξη σχετικά με το αν απαιτείται ενεργοποίηση της σύνδεσης.

η. Τον αριθμό παροχής της εγκατάστασης και, εφόσον υπάρχει, τον αριθμό του μετρητή του Πελάτη, καθώς και λοιπά στοιχεία σχετικά με ειδικότερα χαρακτηριστικά των εγκαταστάσεων του Πελάτη που είναι αναγκαία στον Προμηθευτή, για την κατάρτιση της προσφοράς του.

θ. Αναφορά της επωνυμίας του τελευταίου Προμηθευτή από τον οποίο ο Πελάτης προμηθευόταν ή προμηθεύεται ηλεκτρική ενέργεια κατά το χρόνο υποβολής της Αίτησης, εάν εφαρμόζεται.

4.2.2 Με την Αίτηση Προσφοράς υποβάλλεται αντίγραφο του τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού, εκτός εάν η Αίτηση αφορά πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης. Με την Αίτηση, δύναται επίσης να παρέχεται απλή εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη καθώς και τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς.

4.2.3 Το Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης κατά τρόπο τυποποιημένο των αναφερομένων στο 4.2.1 στοιχείων. Σε κάθε περίπτωση, η Αίτηση θεωρείται πλήρης αν περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο 4.2.1 του παρόντος άρθρου, ακόμη και αν δεν έχει διατυπωθεί επί του Εντύπου, αλλά περιλαμβάνονται στο αντίγραφο τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού.

### 4.3 Επεξεργασία Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

4.3.1 Ο Προμηθευτής, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή πλήρους Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, είτε αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας, είτε ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την απόρριψη της Αίτησής του. Σε περίπτωση που η Αίτηση δεν είναι πλήρης, ο Προμηθευτής ενημερώνει άμεσα τον Πελάτη και του παρέχει προθεσμία συμπλήρωσης της Αίτησης που δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών.

4.3.2 Η απόρριψη της Αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της Αίτησής του ή ένταξή του σε διαφορετική κατηγορία.



4.3.3 Ειδικά για Πελάτες της Μέσης και Υψηλής Τάσης, μετά από πρόσκληση που υποβάλλεται με την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, πρόταση σχετικά με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας, η οποία αποτελεί τη βάση για ουσιαστικές διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών. Οι εν λόγω διαπραγματεύσεις πρέπει να συνίστανται σε (α) προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές συγκεκριμένων προτάσεων και απόψεων των ενδιαφερομένων για τη σύναψη συμβάσεως, με τις οποίες να επιδιώκεται η βαθμιαία προσέγγιση των διαφορετικών αρχικών θέσεων τους σχετικά με τους όρους της υπό συζήτηση σύμβασης, μέχρι την τελική σύμπτωση τους, ή την αδυναμία τέτοιας σύμπτωσης, (β) παροχή διασαφητικών πληροφοριών και εξηγήσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, και μάλιστα τέτοιων που θα μπορούσαν να ασκήσουν επιρροή στην απόφαση του άλλου, δηλαδή η λεγόμενη «υποχρέωση διαφώτισης και προστασίας». Οι διαπραγματεύσεις ολοκληρώνονται εντός ενός μηνός από την πρόσκληση του Πελάτη. Η ως άνω προθεσμία παρατείνεται κατά δεκαπέντε (15) ημέρες κατόπιν επιθυμίας του Πελάτη, μετά την πάροδο των οποίων ο Προμηθευτής αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας στον Πελάτη ή απορρίπτει αιτιολογημένα την Αίτηση.

#### 4.4 Προσφορά Προμήθειας

4.4.1 Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή για χρονική περίοδο τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της. Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον τα ακόλουθα:

- α. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της υφιστάμενης σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- β. Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και Διατιμήσεων και των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και Διατιμήσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας. Εάν ο Πελάτης έχει διατυπώσει προτίμηση για συγκεκριμένο δημοσιευμένο Τιμολόγιο, η πλήρης και αναλυτική περιγραφή αφορά το συγκεκριμένο Τιμολόγιο και τυχόν εναλλακτικά Τιμολόγια που προσφέρονται στην ίδια Κατηγορία.

- γ. Το ύψος της εγγύησης (deposit) ή τη μέθοδο υπολογισμού αυτής και τον τρόπο και χρόνο πληρωμής της.
  - δ. Τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται εξ αποστάσεως.
  - ε. Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη σύμφωνα με Ειδικό Μητρώο Μετρητών που τηρείται από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
  - στ. Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της Προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, ιδίως οδηγίες συμπλήρωσης και διαβίβασης στον Προμηθευτή της Σύμβασης Προμήθειας, και των λοιπών εντύπων και περιγραφή των δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομιστούν για την οριστική ένταξη στη δηλωθείσα με την Αίτηση Βασική ή Ειδική Κατηγορία.
  - ζ. Έντυπο γενικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τους παρόντες Κανόνες. Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.
- 4.4.2 Σε περίπτωση αρχικής ενεργοποίησης/ ηλεκτροδότησης της σύνδεσης ή επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, αποστέλλεται με την Προσφορά Προμήθειας έντυπο ειδικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή για την εκπροσώπηση του Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση και οι οποίες διενεργούνται ταυτόχρονα με την κατάθεση της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου. Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.
- 4.4.3 Η Προσφορά Προμήθειας δύναται να αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

## 5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΝΑΨΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

### 5.1 Περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας

- 5.1.1 Η Σύμβαση Προμήθειας περιέχει κατ' ελάχιστο τα στοιχεία και τους όρους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο αυτό. Αναλόγως της Κατηγορίας στην

οποία εντάσσεται ο Πελάτης, εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του Κεφαλαίου 6 των παρόντων Κανόνων.

5.1.2 Η Σύμβαση Προμήθειας καταρτίζεται εγγράφως και έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

- α. 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).
- β. Περιγραφή των παρεχομένων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
- γ. Το εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας με βάση την Κατηγορία στην οποία ανήκει ο Πελάτης, τυχόν συμφωνηθέντες ειδικούς όρους τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος των Χρεώσεων Προμήθειας και μεθοδολογία αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας.
- δ. Τη διαδικασία τιμολόγησης, τρόπος υπολογισμού χρεώσεων συμπεριλαμβανομένης και της μεθοδολογίας υπολογισμού χρεώσεων έναντι λογαριασμού, συχνότητα έκδοσης λογαριασμών βάσει εκτιμώμενης και καταμετρούμενης κατανάλωσης, προθεσμίες εξόφλησης και τρόπους πληρωμής, υπό τους περιορισμούς σχετικών Ρυθμιστικών Αποφάσεων, ως προς τις ελάχιστες υποχρεώσεις των Προμηθευτών.
- ε. Τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας, με βάση την Αίτηση του Πελάτη, και τον τρόπο ανανέωσής της.
- στ. Το ύψος της εγγύησης, τις προϋποθέσεις και τη μεθοδολογία αναπροσαρμογής της, τις προϋποθέσεις επιστροφής και τις περιπτώσεις κατάπτωσης της.
- ζ. Τη διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης Προμήθειας και ιδίως του Τιμολογίου Προμήθειας και τις ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.
- η. Τις συνέπειες υπερημερίας λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης.
- θ. Ειδική μνεία των λόγων που δικαιολογούν αποσύνδεση της παροχής.
- ι. Τη διαδικασία διόρθωσης των λογαριασμών κατανάλωσης σε περίπτωση εσφαλμένων υπολογισμών χρεώσεων.

- ια. Αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή ή κατόπιν αίτησης του Πελάτη, διαδικασία τροποποίησης και ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.
- ιβ. Περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δικαιούται να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας, τρόπο κοινοποίησης του τερματισμού στον Πελάτη και προθεσμία προηγούμενης γνωστοποίησης.
- ιγ. Όροι αναφορικά με τον ελάχιστο χρόνο παραμονής της Σύμβασης σε ισχύ, αν τέτοιος χρόνος προβλέπεται, αντισταθμιστικά οφέλη που παρέχονται στον Πελάτη, ενδεχόμενες ρήτρες που επιβάλλονται στον Πελάτη εάν τερματίσει τη Σύμβαση πριν τη λήξη της ελάχιστης διάρκειάς της ή εάν τερματιστεί η Σύμβαση από τον Προμηθευτή λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του κατά τα οριζόμενα στο 7.3.6 του παρόντος.
- ιδ. 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.
- ιε. Καθορισμός των συνεπειών σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης με ευθύνη του Προμηθευτή, ιδίως με τη μορφή ποινικών ρητρών, αποζημιώσεων και διακανονισμών επιστροφών, τηρουμένων αναλογικά των προνοιών των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005 Κ.Δ.Π. 571/2005 όπως εκάστοτε ισχύουν.

#### 5.1.3 Η Σύμβαση Προμήθειας δύναται επιπλέον να περιλαμβάνει:

- α. Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.
- β. Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή των στοιχείων του, συμπεριλαμβανομένων προσωπικών δεδομένων, στη ΡΑΕΚ, για την εκτέλεση των εξουσιών, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων της δυνάμει του Νόμου 122(Ι)/2003.

- 5.1.4 Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του Προμηθευτή από την ευθύνη του κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία είναι άκυρη.
- 5.1.5 Όροι της Σύμβασης Προμήθειας που αντίκεινται στις διατάξεις των παρόντων Κανόνων είναι άκυροι. Η ακυρότητα ενός όρου της Σύμβασης δεν επηρεάζει την εγκυρότητα του συνόλου αυτής.
- 5.1.6 Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί από τον Προμηθευτή οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, την υποβολή των σχετικών εντύπων αλλαγής προμηθευτή στον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και την καταβολή της εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, μετά από σχετική ενημέρωση από τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής για την αναμενόμενη ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης του Μετρητή.

## 5.2 Διάρκεια Σύμβασης

- 5.2.1 Με την επιφύλαξη του 6.4.1 του παρόντος, η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας καθορίζεται με συμφωνία των μερών. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή. Οι παραπάνω όροι ισχύουν με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων τροποποίησης και τερματισμού που αναφέρονται στους παρόντες Κανόνες και τη Σύμβαση Προμήθειας.

## 5.3 Εγγύηση (deposit)

- 5.3.1 Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- 5.3.2 Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

- 5.3.3 Σε περίπτωση τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του 7.3.6, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- 5.3.4 Με την επιφύλαξη του 5.3.3, σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν τερματισμού ή λήξης της, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.
- 5.3.5 Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, κατά μέγιστο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού Εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.
- 5.3.6 Ο Προμηθευτής ενημερώνει τη ΡΑΕΚ το πρώτο τρίμηνο κάθε έτους σχετικά με την μεθοδολογία υπολογισμού του ποσού εγγύησης, καθώς και για τον αριθμό περιπτώσεων που έγινε αναπροσαρμογή ποσού εγγύησης, ή έγινε συμψηφισμός οφειλών ή επιστροφές εγγυήσεων κατά το προηγούμενο έτος.

#### 5.4 Τερματισμός Σύμβασης Προμήθειας

- 5.4.1 Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο τερματισμός της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, συνεπάγεται σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η Σύμβαση τερματιστεί από τον Πελάτη, ή από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση αν η Σύμβαση τερματιστεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης ή τη γνώση της τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας, ακόμη και αν ο εν λόγω τερματισμός λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.
- 5.4.2 Ο Τερματισμός της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Με την επιφύλαξη του 7.6.3 του παρόντος, πρέπει να δίδεται προειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για τον τερματισμό της Σύμβασης.
- 5.4.3 Με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, ο Προμηθευτής δύναται να τερματίσει χωρίς προειδοποίηση τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις

προβλεπόμενες ενέργειες προς τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής για την παύση εκπροσώπησης μετρητή Πελάτη του, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα οριζόμενα στο 7.3.6 του παρόντος.

- 5.4.4 Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου, καθώς και του 7.3.7, αν ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να τερματίσει χωρίς περαιτέρω προειδοποίηση τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη.
- 5.4.5 Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από τον Προμηθευτή είτε με συστημένη επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο άρχονται από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.
- 5.4.6 Μετά τη λήξη της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του τελευταίου.

## 5.5 Τερματισμός σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

- 5.5.1 Ο Πελάτης γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας τερματίζεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στην γνωστοποίηση του Πελάτη.
- 5.5.2 Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την ως άνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Ο Πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή του, με γραπτή, ενυπόγραφη εξουσιοδότηση, προκειμένου να προβεί ο

τελευταίος στις ως άνω ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή ηλεκτροδότησης.

- 5.5.3 Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιου τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

## 5.6 Εκχώρηση Σύμβασης Προμήθειας

- 5.6.1 Με την επιφύλαξη του 6.5.4, εκχώρηση της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο επιτρέπεται μόνο κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών.

## 5.7 Πρόσθετοι όροι

- 5.7.1 Ο Προμηθευτής και ο Πελάτης μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, ή παροχή άλλων υπηρεσιών, εφόσον αυτοί δεν αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος. Σε περίπτωση σύγκρουσης όρου της Σύμβασης και των παρόντων Κανόνων, υπερισχύει η πρόβλεψη των τελευταίων.

## 5.8 Όροι διακοπτόμενου φορτίου

- 5.8.1 Συμβάσεις Προμήθειας που συνάπτονται με Πελάτη η κατανάλωση του οποίου μετρείται από Ωριαίο Μετρητή Φορτίου, δύνανται να περιέχουν πρόσθετους όρους διακοπτόμενου φορτίου. Με τους εν λόγω όρους, ο Πελάτης αποδέχεται το δικαίωμα του Προμηθευτή να ζητά από αυτόν να περιορίσει ή να διακόψει την κατανάλωσή του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και καθορίζονται πλήρως οι λεπτομέρειες εφαρμογής της εν λόγω συμφωνίας, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλόμενων.
- 5.8.2 Οι όροι διακοπτόμενου φορτίου περιλαμβάνονται εξ ολοκλήρου σε διακριτό κεφάλαιο της Σύμβασης Προμήθειας και προσδιορίζουν κατ'ελάχιστο τα ακόλουθα:
- α. Τις προϋποθέσεις και τους τρόπους ενεργοποίησης των όρων διακοπτόμενου φορτίου, το εύρος του περιορισμού κατανάλωσης που συμφωνείται, τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων και τις ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του Πελάτη για την τήρηση των σχετικών όρων.
  - β. Τα οικονομικά ή άλλης φύσης αντισταθμιστικά οφέλη για τον Πελάτη από την προσχώρησή του στις συμφωνίες διακοπτόμενου φορτίου, τα οποία



μπορούν να είναι είτε πάγιου χαρακτήρα ή εξαρτώμενα από την ανταπόκριση του Πελάτη ή συνδυασμός των παραπάνω.

- γ. Το μέγιστο πλήθος ωρών ή διακριτών αιτημάτων περιορισμού κατανάλωσης κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας ή/και συγκεκριμένων περιόδων αυτής, καθώς και τις χρονικές περιόδους (εντός 24ώρου, εβδομάδας ή/και μήνα) κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δύναται να ενεργοποιεί τους όρους διακοπτόμενου φορτίου.
  - δ. Το μέγιστο συνεχές χρονικό διάστημα στο οποίο δύναται να αναφέρεται έναστο αίτημα του Προμηθευτή για περιορισμό της κατανάλωσης του Πελάτη.
  - ε. Τον ελάχιστο χρόνο προηγούμενης ειδοποίησης του Πελάτη, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τον επιθυμητό χρόνο έναρξης του περιορισμού κατανάλωσης, τους τρόπους ειδοποίησης και επιβεβαίωσης λήψης αυτής από τον Πελάτη.
  - στ. Τα μετρητικά δεδομένα που ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη σε σχέση με την ενεργοποίηση των όρων διακοπτόμενου φορτίου και τα αποτελέσματα αυτής.
  - ζ. Τον τρόπο προσδιορισμού της ανταπόκρισης του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους διακοπτόμενου φορτίου της Σύμβασης Προμήθειας και τον τρόπο υπολογισμού του σχετικού αντισταθμιστικού οφέλους.
  - η. Τυχόν οικονομικές ρήτρες που καταπίπτουν σε περίπτωση μη τήρησης των όρων διακοπτόμενου φορτίου από τους συμβαλλόμενους και τον τρόπο προσδιορισμού αυτών.
  - θ. Τον τρόπο καταβολής τυχόν χρεώσεων ή πιστώσεων που προκύπτουν από την εφαρμογή των όρων διακοπτόμενου φορτίου.
- 5.8.3 Οι όροι διακοπτόμενου φορτίου δύνανται επίσης να αφορούν περιπτώσεις όπου η διακοπή ή ο περιορισμός της κατανάλωσης του Πελάτη επιτυγχάνεται μέσω αυτοματισμών ή προγραμματισμού του μετρητή ή μέσω τηλεχειρισμού του είτε από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατόπιν εντολής του Προμηθευτή, ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, υπό την προϋπόθεση ύπαρξης τέτοιων δυνατοτήτων του μετρητικού εξοπλισμού και του δικτύου και υπό τις συνθήκες και προϋποθέσεις που καθορίζονται σχετικά με τους όρους αυτούς.
- 5.8.4 Οι Προμηθευτές υποβάλλουν στη ΡΑΕΚ εντός του πρώτου τριμήνου κάθε έτους έκθεση σχετικά με την εφαρμογή Συμβάσεων Προμήθειας με όρους διακοπτόμενου φορτίου κατά το προηγούμενο έτος. Στην έκθεση αυτή δίνονται στοιχεία αναφορικά με το πλήθος των παραπάνω συμβάσεων, το μέγεθος του περιορισμού ζήτησης που αυτές αφορούν, το ποσοστό

του χρόνου που ενεργοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα από την εφαρμογή τους.

## 6 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

### 6.1 Επιπρόσθετες διατάξεις για οικιακούς πελάτες

6.1.1 Στη σύναψη και λειτουργία Σύμβασης Προμήθειας σε Οικιακούς Πελάτες εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου.

### 6.2 Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

6.2.1 Οι Προμηθευτές καταρτίζουν, ενημερώνουν τακτικώς σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και δημοσιοποιούν Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας, με σκοπό την πληροφόρηση ιδίως των Οικιακών Πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τις υπηρεσίες που παρέχονται από αρμόδιους φορείς για θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και τις σχετικές διαδικασίες.

6.2.2 Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας περιέχει συνοπτικές πληροφορίες τουλάχιστον για τα ακόλουθα:

- α. Περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές, σχετικές χρεώσεις, καθώς και στις υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία εμπίπτει, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας.
- β. Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου και το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις.
- γ. Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης και τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρισμού, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και σχετικών ρητρών.
- δ. Περιγραφή προϋποθέσεων και διαδικασιών ένταξης σε Βασικές και Ειδικές κατηγορίες Πελατών, και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.

- ε. Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.
- στ. Τη διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών που προβλέπεται από τον Προμηθευτή, και σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.
- ζ. Περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακές υπηρεσίες, ενεργειακοί έλεγχοι διενεργούμενοι με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρα βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας.
- η. Τη Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

6.2.3 Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα κάθε Προμηθευτή και κοινοποιείται στη ΡΑΕΚ μόλις καταρτισθεί, καθώς και μετά από κάθε τροποποίησή του.

### 6.3 Υποχρέωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

6.3.1 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές τις Αιτήσεις Προμήθειας Οικιακών Πελατών, εκτός αν συντρέχει μία από τις παρακάτω εξαντλητικά αναφερόμενες περιπτώσεις:

- α. Αν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας ή προς οποιονδήποτε άλλο Προμηθευτή, ή αν ο αιτών δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης έτος.
- β. Αν ο Προμηθευτής δεν προμηθεύει την κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.
- γ. Αν η Αίτηση Προσφοράς δεν συμπληρώθηκε εντός της προθεσμίας που τέθηκε από τον Προμηθευτή και οι ελλείψεις καθιστούν αδύνατη για τον Προμηθευτή την υποβολή Προσφοράς Προμήθειας.

6.3.2 Η Προσφορά Προμήθειας δεν μπορεί να αποκλίνει από τους δημοσιοποιημένους Γενικούς Όρους και τις Χρεώσεις και Διατιμήσεις που διαθέτει ο Προμηθευτής για την Κατηγορία Πελατών στην οποία κατατάσσεται ο αιτών Πελάτης, εκτός αν οι προτεινόμενες αποκλίσεις ή διαφοροποιήσεις καθιστούν την Προσφορά στο σύνολό της ευνοϊκότερη για τον Οικιακό Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση δεν θίγεται το δικαίωμα του Οικιακού Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας βάσει των

δημοσιοποιημένων Όρων και Διατιμήσεων που διατίθενται από τους Προμηθευτές για την Κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται, με την προϋπόθεση ότι προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπου αυτά απαιτούνται.

6.3.3 Πέραν των αναφερομένων στο 4.4 των παρόντων Κανόνων στοιχείων, η Προσφορά Προμήθειας προς Οικιακούς Πελάτες πρέπει επίσης να προβλέπει:

- α. Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της.
- β. Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερόμενων βασικών Τιμολογίων Προμήθειας. Η ελάχιστη αυτή διάρκεια δεν μπορεί να είναι μικρότερη των έξι (6) μηνών.
- γ. Σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων και Διατιμήσεων του Ανταγωνιστικού Σκέλους.
- δ. Περιγραφή των προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών του Προμηθευτή προς τους καταναλωτές (όπως προδιαγραφές κατά την προσωπική ή/ και τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών) με αναφορά στα εγγυημένα πρότυπα (στόχους) ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά αναφέρεται: μέγιστος χρόνος αναμονής στα σημεία εξυπηρέτησης, μέγιστος χρόνος αναμονής απάντησης σε τηλεφωνική κλήση, συχνότητα έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών το χρόνο), η μη τήρηση των οποίων συνεπάγεται ποινική ρήτρα υπέρ του καταναλωτή.
- ε. Διαδικασία υπαναχώρησης, προθεσμία άσκησης του δικαιώματος, καθοριζόμενη τουλάχιστον σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες μετά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη.

Τα υπό (α) έως (ε) στοιχεία συμπεριλαμβάνονται υποχρεωτικώς στο ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας.

6.3.4 Οι Προμηθευτές αποστέλλουν στους Οικιακούς Πελάτες, μαζί με την Προσφορά Προμήθειας, τα έντυπα που προβλέπονται στις περιπτώσεις (γ) έως και (ιγ) κατά το 3.5.1 καθώς και τους γενικούς όρους που διέπουν τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία στην οποία εμπίπτει ο υποψήφιος Πελάτης. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τους Οικιακούς Πελάτες κάθε φορά που τροποποιείται το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας, με σχετική αναφορά στη διεύθυνση της ιστοσελίδας του όπου έχει αναρτηθεί. Η Προσφορά Προμήθειας, συνοδευόμενη από το Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης και τα λοιπά Έντυπα ως άνω αποστέλλεται με συστημένη

επιστολή, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Οικιακό Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση δεν είναι δυνατή η στιγμιαία παράδοση και παραλαβή της Σύμβασης καθώς πρέπει να προβλέπεται ικανός χρόνος μεταξύ της παραλαβής της Προσφοράς Προμήθειας και της υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας από τον Οικιακό Πελάτη τέτοιος ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα ανάγνωσης των όρων. Ανεξαρτήτως της παραπάνω προϋπόθεσης, δεν θίγεται το δικαίωμα του Οικιακού Πελάτη να υπαναχωρήσει από Σύμβαση Προμήθειας που συνάφθηκε εξ αποστάσεως.

#### 6.4 Ειδικές ρυθμίσεις για τη Σύμβαση Προμήθειας

- 6.4.1 Η προσφερόμενη από τον Προμηθευτή ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας σε Οικιακό Πελάτη ορίζεται σε ένα (1) έτος από την ημερομηνία κατά την οποία αρχίζει η παροχή της υπηρεσίας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή, εκτός αν ο Οικιακός Πελάτης αιτείται ή/ και συναινεί στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας για μικρότερο χρονικό διάστημα.
- 6.4.2 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, καθ' όλο το χρόνο της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης Προμήθειας, με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στις διατάξεις του 5.4 των παρόντων Κανόνων. Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας δεν περιορίζει ούτε θίγει κατ' οποιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του Οικιακού Πελάτη να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στο ως άνω άρθρο.
- 6.4.3 Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης που να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα τελευταίων μηνών. Για την εκτίμηση του ποσού του λογαριασμού μπορεί να λαμβάνονται υπόψη στοιχεία κατανάλωσης προηγούμενων ετών, ή στατιστικά στοιχεία που αφορούν καταναλώσεις της κατηγορίας στην οποία ανήκει ο Πελάτης.
- 6.4.4 Κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας δεν δύναται να συμφωνηθεί δικαίωμα του Προμηθευτή για εκχώρηση αυτής. Αν περιληφθεί τέτοιος όρος στη Σύμβαση, θεωρείται άκυρος.
- 6.4.5 Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται περιοδικά και ανά τρεις μήνες κατά ανώτατο όριο, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή, και πρέπει να εκκαθαρίζεται βάσει

πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.

- 6.4.6 Τυχόν ποινική ρήτρα που καταπίπτει υπέρ του Πελάτη σε περίπτωση μη τήρησης του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών κατά τα προβλεπόμενα στην οικεία Σύμβαση Προμήθειας, καταβάλλεται αυτόματα ως πίστωση στον επόμενο λογαριασμό, τηρουμένων των προνοιών των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005 Κ.Δ.Π. 571/2005 όπως εκάστοτε ισχύουν.

## 6.5 Τροποποίηση όρων Σύμβασης Προμήθειας

- 6.5.1 Μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται εκ της κείμενης Νομοθεσίας ή έχει ρητώς συμφωνηθεί στη Σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στο 5.1.2 (ια) του παρόντος.

- 6.5.2 Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και, εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν.

Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων και Διατιμήσεων Ανταγωνιστικού σκέλους που βασίζονται σε βραχυπρόθεσμες μεταβαλλόμενες τιμές του συστήματος, όπως ενδεικτικά η αναπροσαρμογή ρήτρας καυσίμου, δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

- 6.5.3 Η ατομική ενημέρωση πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει σε τούτο ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποδέχεται ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας τη συστημένη αλληλογραφία, ο Προμηθευτής δύναται να επιβάλει χρέωση για την υπηρεσία αυτή.

- 6.5.4 Η ατομική ενημέρωση έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

- α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και Διατιμήσεων που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, εφόσον αφορούν

μεταβολή ως προς την εταιρική επωνυμία ή/ και μεταβολές ως προς την εταιρική μορφή του προμηθευτή ή/ και συνιστούν εταιρικό μετασχηματισμό του νομικού προσώπου του προμηθευτή ή μεταβίβαση της άδειας.

- β. Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο 5.4 του παρόντος, και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών.

Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις.

- 6.5.5 Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η τροποποίηση επέρχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) κατωτέρω για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών:

- α. Μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη.
- β. Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.
- γ. Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου.

Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

- 6.5.6 Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, όπως της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

## 6.6 Εξυπηρέτηση Πελατών

6.6.1 Ο Προμηθευτής που συναλλάσσεται με Πελάτες της Χαμηλής Τάσης συστήνει εντός ενός (1) μηνός από την χορήγηση της Αδείας του, και διατηρεί καθ' όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητάς του, επαρκώς στελεχωμένη, αναλόγως του αριθμού και των Κατηγοριών Πελατών με τους οποίους συναλλάσσεται, Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών που είναι αρμόδια για την:

- α. Παροχή πληροφοριών και απαντήσεων σε αιτήματα Πελατών σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.
- β. Επεξεργασία των αιτήσεων για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 4 των παρόντων Κανόνων.
- γ. Παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα Πελατών, συμπεριλαμβανομένων και αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του Πελάτη.
- δ. Παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.

6.6.2 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών. Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής χρησιμοποιεί προς εξυπηρέτηση των Πελατών του και τα σημεία εξυπηρέτησης των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών του, οφείλει να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας αυτών των σημείων και να ελέγχει τη τήρηση των προδιαγραφών εξυπηρέτησης των πελατών του στα εν λόγω σημεία.

## 6.7 Αρχές Διαχείρισης αιτημάτων - παραπόνων

6.7.1 Ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση και τους απαραίτητους πόρους για τη διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του. Για το σκοπό αυτό, καταρτίζει έγγραφο διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών στον οποίο περιγράφεται η διαδικασία και οι προθεσμίες διαχείρισης των αναφορών και αιτημάτων που υποβάλλονται καθώς και όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για τον φορέα στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν οι καταναλωτές εάν δεν ικανοποιηθούν από την απάντηση του Προμηθευτή.



## 7 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

### 7.1 Τιμολόγηση - Λογαριασμός Κατανάλωσης

- 7.1.1 Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του. Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται ως όρος της σύμβασης. Ειδικά για τους Πελάτες με μη ωριαίο μετρητή, πρέπει να είναι συμβατή με την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης ώστε να είναι δυνατή η εκκαθάριση.
- 7.1.2 Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να συγκρίνουν τα δεδομένα μέτρησης που παραλαμβάνουν από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, με ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης των Πελατών τους, εφόσον διαθέτουν τέτοια στοιχεία. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να διερευνούν σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας ανάγνωση ένδειξης μετρητή από τους Πελάτες τους καθώς και τις απόψεις τους σχετικά με τα πιθανά αίτια της μεταβολής. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δεδομένων μέτρησης και των ευρημάτων της ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή.
- 7.1.3 Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.
- 7.1.4 Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες:
- (1) Τα στοιχεία του Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς τηλεομοιοτυπίας και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ).
  - (2) Τα στοιχεία του Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ), τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης.

(3) Αριθμό, ημερομηνία έκδοσης και είδος Λογαριασμού (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ), βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ), καθώς και τυχόν πληροφορίες για τη δυνατότητα υποβολής ανάγνωσης ένδειξης μετρητή.

(4) Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη (οικιακός ή μη οικιακός, επαγγελματικής χρήσης, τάση σύνδεσης, κτλ), κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

(5) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

(6) Την Περίοδο Χρέωσης του λογαριασμού.

(7) Τις ενδείξεις κάθε μεγέθους, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώστηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

(8) Τη συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

(9) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, σύμφωνα με την κατωτέρω ανάλυση, περιλαμβανομένων του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και Διατιμήσεων και επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων:

#### Ομάδα Ανταγωνιστικών Χρεώσεων και Διατιμήσεων

- α. Χρεώσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας.

#### Ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και Διατιμήσεων

- α. Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος Μεταφοράς και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου.

- β. Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος Διανομής και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ).
- γ. Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Δημόσιας Ωφελείας.
- δ. Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Θερμοκηπιακών Αερίων.
- ε. Τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη.
- στ. Λοιπές Χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

(10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον ΔΣΔ λόγω παραβίασης Δεικτών Απόδοσης, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση.

(11) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.

(12) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.

(13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής ενστάσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

(14) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί.

(15) Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης, ιδίως σύγκριση με την κατανάλωση κατά την αντίστοιχη περίοδο χρέωσης του αμέσως προηγούμενου έτους ή την εξέλιξη ανά περίοδο χρέωσης του κυλιόμενου μέσου όρου κατανάλωσης κατά το τελευταίο 12μηνο, καθώς και για Οικιακούς Πελάτες, συγκριτικά στοιχεία της κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με καταναλώσεις τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά.

(16) Τρόπους ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και Διατιμήσεων.

- 7.1.5 Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας επιτυχώς πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, κατά τα οριζόμενα στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και Κανόνων Αγοράς Ηλεκτρισμού, για περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο, βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο ΔΣΔ, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού. Στην περίπτωση του προηγούμενου εδαφίου ο Λογαριασμός περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά από τον ΔΣΔ.
- 7.1.6 Με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης παρέχονται στον Πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες:
- α. Τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας του Προμηθευτή για την υποβολή ερωτημάτων, παραπόνων και ενστάσεων αναφορικά με τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
  - β. Το τηλεφωνικό κέντρο και τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων.
  - γ. Τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελατών και Προμηθευτή.
  - δ. 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.
  - ε. Πρακτικές συμβουλές για θέματα, όπως εξοικονόμηση ενέργειας, προστασία ηλεκτρικών συσκευών και θέματα ασφάλειας, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας φορέων και οργανισμών, και διευθύνσεις διαδικτυακών τόπων, μέσω των οποίων οι τελικοί Πελάτες μπορεί να πληροφορούνται σχετικά με τρόπους βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας κατά τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάστασή τους, τα τυπικά χαρακτηριστικά ενεργειακής κατανάλωσης ή τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των συσκευών που απορροφούν ηλεκτρική ενέργεια.
  - στ. Ενημέρωση για τις υποχρεώσεις των Πελατών σε σχέση με την ασφάλεια και την προστασία των μετρητών κατανάλωσης των

εγκαταστάσεών τους και τον τακτικό έλεγχο των ενδείξεών τους, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής, καθώς και πρακτικές συμβουλές σχετικά με τα παραπάνω θέματα.

- ζ. Ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη, σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης Λογαριασμού Κατανάλωσης που περιέχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό.

7.1.7 Περιοδικά, και κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο, ο Προμηθευτής παρέχει επιπροσθέτως στον Πελάτη του, είτε σε ειδικό χώρο του Λογαριασμού Κατανάλωσης είτε με ξεχωριστό ενημερωτικό σημείωμα:

- α. Στοιχεία κατανάλωσης κατά το προηγούμενο έτος, συνολικό κόστος για το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.
- β. Πληροφορίες για την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό του μίγμα, κατά το προηγούμενο έτος κατά τα οριζόμενα στο 3.6.2 του παρόντος.

7.1.8 Κατά το χρόνο λύσης της Σύμβασης Προμήθειας ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη Τελικό Λογαριασμό Κλεισίματος το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο Διαχειριστής συστήματος Διανομής.

## 7.2 Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης

7.2.1 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.

7.2.2 Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

7.2.3 Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή του, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις, ο Προμηθευτής υποχρεούται οποτεδήποτε να

διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη του. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

- 7.2.4 Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή 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.
- 7.2.5 Οι διατάξεις του παρόντος που αφορούν τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης εφαρμόζονται αναλογικώς και στους διορθωτικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης.

### 7.3 Εξόφληση λογαριασμών

- 7.3.1 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.
- 7.3.2 Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- 7.3.3 Ο Προμηθευτής δύναται να προβλέπει δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις βάσει ειδικών όρων που συμφωνούνται στη Σύμβαση και καθορίζουν κατ' ελάχιστον το πλήθος των περιοδικών πληρωμών και τη συχνότητα αυτών, το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται, το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει το εκάστοτε νόμιμο επιτόκιο, καθώς και υπολογισμό της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις.
- 7.3.4 Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία αποστολής αυτού και δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες για Οικιακούς Πελάτες. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής, η προθεσμία εξόφλησης άρχεται από την παράδοση του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο.

- 7.3.5 Ο Προμηθευτής ή εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής αντίγραφου του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
- 7.3.6 Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:
- α. Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής σε έκτακτο λογαριασμό, βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, τον οποίο και αποστέλλει εντός δέκα (10) ημερών από την λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του προηγούμενου λογαριασμού, και ο Πελάτης οφείλει να εξοφλήσει εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την αποστολή του, τον έκτακτο λογαριασμό.
  - β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.
  - γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.
- 7.3.7 Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να τερματίσει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα κατ' ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λύση της Σύμβασης, η Σύμβαση τερματίζεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες.

- 7.3.8 Στην περίπτωση του 7.3.7, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα τερματισμού της Σύμβασης κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 5.4.
- 7.3.9 Σε Πελάτες οι οποίοι είναι πιθανόν να αντιμετωπίζουν δυσχέρεια ή αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει, πέραν των προβλέψεων της παραγράφου 7.3.3, ειδικά προγράμματα ρύθμισης εξόφλησης λογαριασμών ή διακανονισμού παλαιότερων οφειλών, ιδίως μέσω δόσεων. Για την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ Πελατών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να θέτει και δημοσιεύει διαφανή και εύκολα επαληθεύσιμα κριτήρια εφαρμογής των προσφερόμενων προγραμμάτων. Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε ηλεκτρική ενέργεια εκάστου Πελάτη. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες που δύνανται να ενταχθούν σε ειδικά προγράμματα.

#### 7.4 Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Πελατών

- 7.4.1 Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις των Πελατών στους οποίους παρέχουν τις υπηρεσίες τους, προκειμένου:
- Να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών που εκπροσωπούν.
  - Να επιβεβαιώνουν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη Πελάτη τους στη Βασική ή/και στην Ειδική Κατηγορία η οποία αναφέρεται στη σχετική Σύμβαση Προμήθειας.
- 7.4.2 Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.

#### 7.5 Έλεγχος μετρητή

- 7.5.1 Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους Πελάτες του για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.
- 7.5.2 Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.



- 7.5.3 Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο διαπιστωθεί ότι ο μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής ορίων σφάλματος και γενικότερα η ορθή καταγραφή της ενέργειας που απορροφά ο Πελάτης, ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος ελέγχου βαρύνει τον αρμόδιο Διαχειριστή.
- 7.5.4 Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτεί ή με οποιονδήποτε τρόπο να μετακυλύει σε Πελάτες του το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο μετρητών κατόπιν αιτήματός του.

## 7.6 Αλλαγή Προμηθευτή

- 7.6.1 Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενο τερματισμό της Σύμβασης Προμήθειας. Ο εν λόγω τερματισμός λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη. Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.
- 7.6.2 Ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα στην περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση, ο Προμηθευτής προβαίνει στις παραπάνω ενέργειες αποκλειστικά μετά την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας υπαναχώρησης του Πελάτη και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών. Σε κάθε περίπτωση, ο τερματισμός της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
- 7.6.3 Τα έννομα αποτελέσματα του τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή που προβλέπεται στο 7.6.2, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και το νέο Προμηθευτή. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
- 7.6.4 Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο Προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης που έχει τερματιστεί. Ο προηγούμενος Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των ανωτέρω οφειλών.

## 8 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΎΣΤΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ

### 8.1 Ύστατος Προμηθευτής

- 8.1.1 Ο Ύστατος Προμηθευτής (εφεξής ΥΠ), όπως αυτός ορίζεται κατά το άρθρο 106 του Ν. 122(I)/2003, υποχρεούται να παρέχει καθολική υπηρεσία προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 του Ν.122(1)/2003, και να προμηθεύει Πελάτες οι οποίοι δεν εκπροσωπούνται από Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους ή εξαιτίας γεγονότων που εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους.
- 8.1.2 Εντός τριών (3) ημερών από την έναρξη παροχής καθολικής υπηρεσίας, ο Διαχειριστής του Συστήματος Διανομής παρέχει στον ΥΠ τους αριθμούς Μετρητή Φορτίου και παροχής των Πελατών της 8.1.1, τις διευθύνσεις της εγκατάστασής τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.
- 8.1.3 Ο προηγούμενος Προμηθευτής παρέχει στον ΥΠ εντός τριών (3) ημερών από την έναρξη παροχής καθολικής υπηρεσίας, τα πλήρη στοιχεία των Πελατών του ανά Κατηγορίες, τα στοιχεία επικοινωνίας αυτών, τα εφαρμοζόμενα σε αυτούς τιμολόγια και το χρονικό σημείο μέχρι το οποίο έχει τιμολογηθεί και πληρώσει έκαστος εξ αυτών.
- 8.1.4 Εντός μίας (1) ημέρας από την ενεργοποίηση της παροχής καθολικής υπηρεσίας, ο ΥΠ προβαίνει σε κάθε πρόσφορη δημόσια ανακοίνωση, συμπεριλαμβανομένης της ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του, για να ενημερώσει τους προβλεπόμενους Πελάτες στο 8.1.1 περί της ετοιμότητας παροχής καθολικής υπηρεσίας και των βασικών όρων υπό τους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές. Περαιτέρω, εντός πέντε (5) ημερών από την παραλαβή των προβλεπόμενων στο 8.1.2 στοιχείων, ο ΥΠ ενημερώνει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τους προβλεπόμενους Πελάτες στο 8.1.1.:
- α. Σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας για τις περιπτώσεις του 8.1.1 από το χρόνο έναρξης εκπροσώπησης από τον ΥΠ.
  - β. Ότι η προμήθεια αυτή λαμβάνει χώρα χωρίς να απαιτείται η κατάρτιση έγγραφης Σύμβασης και η καταβολή εγγύησης.
  - γ. Σχετικά με τους όρους και τις χρεώσεις της εν λόγω παροχής.
  - δ. Σχετικά με τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής τους σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
  - ε. Για τη μέγιστη δυνατή διάρκεια παροχής ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας.

στ. Για τα στοιχεία επικοινωνίας του ΥΠ και άλλων διαθέσιμων Προμηθευτών.

- 8.1.5 Κάθε πελάτης εντάσσεται στην αντίστοιχη κατηγορία τιμολογίων του ΥΠ. Ο ΥΠ κατατάσσει τον Πελάτη αρχικά βάσει των στοιχείων που έχει στη διάθεσή του για τα χαρακτηριστικά της χρήσης ή/ και της εγκατάστασης του Πελάτη. Σε περίπτωση που προκύψουν νεότερα στοιχεία τα οποία οδηγούν σε διαφορετική κατηγοριοποίηση του Πελάτη, η αλλαγή τιμολογιακής κατηγορίας ισχύει αναδρομικά και για όλη την χρονική περίοδο προμήθειας υπό τους Όρους Καθολικής Υπηρεσίας, εφόσον τα στοιχεία της χρήσης και της εγκατάστασης του Πελάτη ίσχυαν για όλη την χρονική αυτή περίοδο.
- 8.1.6 Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εκδίδονται ως εξής: Ο πρώτος λογαριασμός εκδίδεται μετά από την προγραμματισμένη καταμέτρηση που ακολουθεί την έναρξη παροχής καθολικής υπηρεσίας από τον ΥΠ, και αφού η συνολική ενέργεια στην καταμετρηθείσα περίοδο, για κάθε μη ωριαίο μετρητή των ανωτέρω Πελατών, επιμεριστεί από τον Διαχειριστή του συστήματος Διανομής μεταξύ των Προμηθευτών και του ΥΠ κατ' αναλογία της χρονικής περιόδου εκπροσώπησης από κάθε έναν από αυτούς. Στη συνέχεια εκδίδονται περιοδικά, είτε Εκκαθαριστικός είτε Έναντι, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του ΥΠ. Ο τελικός Εκκαθαριστικός λογαριασμός εκδίδεται εντός 6 εβδομάδων από το χρόνο παύσης εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΥΠ και υπό την ιδιότητά του αυτή.
- 8.1.7 Ο ΥΠ αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο εναλλακτικό τρόπο, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης ή του αριθμού τηλεφώνου ή τηλεομοιότυπου ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στον ΥΠ με έγγραφο. Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση του Πελάτη, η οποία είναι πλέον προσφάτως γνωστή στον ΥΠ. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί αμελλητί στον ΥΠ τη μεταβολή της διεύθυνσής του ή των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας του. Οφείλει επίσης, σε περίπτωση μετεγκατάστασης, να γνωστοποιεί στον ΥΠ τη μεταβολή των στοιχείων εγκατάστασης τουλάχιστον δεκαπέντε (15) μέρες πριν τη μεταβολή αυτή.
- 8.1.8 Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΥΠ διενεργείται προσωρινά, για μέγιστο χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών αρχής γενομένης από την έναρξη Εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΥΠ. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταρτίσει Σύμβαση Προμήθειας με Προμηθευτή της

επιλογής του. Ο νέος Προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει στον ΥΠ τη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του εν λόγω Πελάτη. Η λήξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΥΠ λαμβάνει χώρα με την ενεργοποίηση της Δήλωσης Εκπροσώπησης, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και γνωστοποιείται στον ΥΠ, στο νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη.

- 8.1.9 Ο ΥΠ υποχρεούται να κάνει ρητή μνεία του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή σε ευκρινές σημείο κάθε Λογαριασμού Κατανάλωσης που αποστέλλει στον Πελάτη. Ο ΥΠ διατηρεί όλες τις αξιώσεις του από τον Πελάτη για την εξόφληση των χρεώσεων από παροχή ηλεκτρικής ενέργειας κατά το διάστημα που ο Πελάτης παρέμεινε στο καθεστώς παροχής ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΥΠ.
- 8.1.10 Ένα (1) μήνα πριν την συμπλήρωση της μέγιστης διάρκειας εξυπηρέτησης από τον ΥΠ, ο τελευταίος ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη λήξη της υποχρεωτικής παροχής προμήθειας και τον καλεί να προβεί σε σύναψη σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής του.
- 8.1.11 Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον ΥΠ την πρόθεση αποχώρησής του από το καθεστώς καθολικής υπηρεσίας τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης. Κατά τα λοιπά εφαρμόζεται το 5.5 των παρόντων Κανόνων.
- 8.1.12 Μετά την πάροδο της τρίμηνης διάρκειας της 8.1.8, και για Πελάτες της 8.1.1 οι οποίοι δεν εκπροσωπήθηκαν από Προμηθευτή, ο ΥΠ συνεχίζει να τους εκπροσωπεί, για σύντομο χρονικό διάστημα και μέχρι την ενημέρωσή του από τον αρμόδιο διαχειριστή για την αλλαγή εκπροσώπησης ή την απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου.
- 8.1.13 Ο Ύστατος Προμηθευτής επίσης υποχρεούται να προμηθεύει Οικιακούς Πελάτες στη Δημοκρατία, εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- α. Οι ως άνω Πελάτες έχουν αδρανήσει σχετικά με το δικαίωμα ελεύθερης επιλογής Προμηθευτή.
  - β. Οι ως άνω Πελάτες αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με βάση τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους.
- 8.1.14 Η υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς προμήθειας καθολικής υπηρεσίας επέρχεται αυτομάτως, μετά την παύση εκπροσώπησης από τον τελευταίο Προμηθευτή του, εφόσον:
- α. Δεν υφίσταται εντολή νέας Εκπροσώπησης Μετρητή, και

β. Δεν έχει υποβληθεί από τον Πελάτη αίτηση διακοπής της σύνδεσης.

8.1.15 Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να αποστείλει στον ΥΠ άμεσα και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών από την πλήρωση των προϋποθέσεων του 8.1.14, τα στοιχεία των Πελατών που μεταπίπτουν σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας, ιδίως τους αριθμούς Μετρητή Φορτίου και παροχής των Οικιακών Πελατών του 8.1.13, τις διευθύνσεις της εγκατάστασής τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους. Εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από τη λήψη των ως άνω στοιχείων, ο ΥΠ ενημερώνει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τους ενδιαφερόμενους Πελάτες:

α. Για την υπαγωγή τους σε καθεστώς καθολικής υπηρεσίας.

β. Για τους όρους και τις χρεώσεις της εν λόγω παροχής.

γ. Για το δικαίωμα του Πελάτη να αλλάξει Προμηθευτή σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

8.1.16 Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταρτίσει Σύμβαση Προμήθειας με Προμηθευτή της επιλογής του. Ο νέος Προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει στον ΥΠ τη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του εν λόγω Πελάτη.

Η λήξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΥΠ λαμβάνει χώρα με την ενεργοποίηση της Δήλωσης Εκπροσώπησης, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και γνωστοποιείται στον ΥΠ, στο νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη.

## 9 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

### 9.1 Επίλυση Διαφορών

9.1.1 Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων των παρόντων Κανόνων, ή ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας.

9.1.2 Προς επίτευξη της φιλικής επίλυσης διαφορών ο Προμηθευτής δύναται να αναλάβει δέσμευση να χρησιμοποιεί φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, και στην περίπτωση αυτή οφείλει να παρέχει πληροφορίες στον Πελάτη για το φορέα ή φορείς από τους οποίους καλύπτεται σύμφωνα με τον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών

Διαφορών Νόμο Ν.85(Ι)/2017. Η δέσμευση του Προμηθευτή πρέπει να δηλώνεται στους γενικούς όρους της σύμβασης.

- 9.1.3 Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή στα Δικαστήρια της Κυπριακής Δημοκρατίας.