



Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



Απρίλιος 2024

ΕΚΔΟΣΗ 1

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.0	Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας στην Κύπρο	1
1.1	Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού	1
1.2	Μεταβατική Ρύθμιση Αγοράς Ηλεκτρισμού	1
2.0	Υπηρεσίες Ηλεκτρικής Ενέργειας που Παρέχονται από τον Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ) και τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ)	2
3.0	Βασικοί Ορισμοί	2
4.0	Η ΑΗΚ Προμήθεια	4
4.1	Γενικά	4
4.2	Δραστηριότητες Προμήθειας στα Περιφερειακά Γραφεία	5
4.3	Διεύθυνση Προμήθειας στα Κεντρικά Γραφεία	5
5.0	Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	6
5.1	Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας	6
5.2	Απαιτούμενα Έγγραφα/Δικαιολογητικά για Σύναψη Σύμβασης Προμήθειας	6
5.3	Διαδικασία τερματισμού Σύμβασης Προμήθειας	8
5.4	Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας	10
5.5	Τροποποίηση όρων της Σύμβασης	10
6.0	Προϊόντα & Υπηρεσίες	11
6.1	Διατιμήσεις Προμήθειας	11
6.2	Κατηγορίες Πελατών	11
6.3	Χρεώσεις Διατιμήσεων	13
6.4	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας	16
6.5	Εγγύηση	17
6.6	Έκδοση και Αποστολή Λογαριασμών	18
6.7	Τρόποι Πληρωμής Λογαριασμών	18
6.8	Σχέδιο αποπληρωμής με μηνιαίες δόσεις	19
7.0	Υποχρεώσεις ΑΗΚ Προμήθεια έναντι του Πελάτη	21
8.0	Πολιτική Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων	22
8.1	Διαδικασία υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων	22
8.2	Διαδικασία επίλυσης Διαφορών	23
8.3	Στοιχεία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών και Κεντρικών Γραφείων:	24
8.4	Χάρτης του Πελάτη	25
9.0	Διαδικασία Διόρθωσης Στοιχείων Πελατών	25
10.0	Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης	26
11.0	Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή	27

1.0 Η Αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας στην Κύπρο

1.1 Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού

Η Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού (ΑΑΗ) Κύπρου έχει σχεδιαστεί βάσει του ευρωπαϊκού μοντέλου αγοράς Net Pool (κοινοπραξία ισχύος και διμερή συμβόλαια) και ρυθμίζει όλες τις συναλλαγές αγοράς και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας σε επίπεδο χονδρικής αγοράς. Αποτελείται από την Προθεσμιακή Αγορά διμερών συμβολαίων, την Προημερήσια Αγορά και την Αγορά Εξισορρόπησης. Η λειτουργία και διαχείριση της εμπορίας του ηλεκτρισμού αποτελεί, σύμφωνα με τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021, Ν.130(Ι)/2021 ως εκάστοτε τροποποιείται, αρμοδιότητα του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ). Η λειτουργία της χονδρικής αγοράς ηλεκτρισμού διέπεται από τους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού.

Οι Συμμετέχοντες στην Αγορά (Παραγωγοί, Προμηθευτές, Παραγωγοί ΑΠΕ, Φορείς Σωρευτικής Εκπροσώπησης ΑΠΕ, κ.α.) εμπορεύονται ενέργεια στη χονδρική αγορά με διμερή συμβόλαια στην Προθεσμιακή Αγορά. Ακολούθως, οι παραγωγοί υποβάλλουν προσφορές στην Προημερήσια Αγορά, για να πωλήσουν ενέργεια, την οποία δεν πώλησαν προηγουμένως στην Προθεσμιακή Αγορά και οι Προμηθευτές, για να συμπληρώσουν τις ανάγκες τους για τη ζήτηση των πελατών τους. Η τιμή της Προημερήσιας Αγοράς η οποία υπολογίζεται για κάθε μισή ώρα, αποτελεί ένδειξη της αξίας της ενέργειας τη δεδομένη στιγμή. Ακολούθως, οι Προμηθευτές πωλούν την ενέργεια και τις υπηρεσίες ηλεκτρισμού στους τελικούς τους πελάτες.

Η Αγορά Εξισορρόπησης είναι το εργαλείο που εξασφαλίζει το ενεργειακό ισοζύγιο. Στην Αγορά Εξισορρόπησης Πραγματικού Χρόνου, ο ΔΣΜΚ αποδέχεται προσφορές για Ανοδική και Καθοδική Ενέργεια Εξισορρόπησης, δηλαδή για αύξηση ή μείωση της παραγωγής, για να εξισορροπήσει την παραγωγή με τη ζήτηση σε πραγματικό χρόνο.

Η διαδικασία του Ολοκληρωμένου Προγραμματισμού εξασφαλίζει τις εφεδρείες και γενικά τις επικουρικές υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

Όλοι οι συμμετέχοντες στην Αγορά εκκαθαρίζονται σε σχέση με την ενέργεια που αγόρασαν ή πώλησαν και την ενέργεια την οποία παρήγαγαν ή κατανάλωσαν.

Οι Προμηθευτές χρεώνονται για άλλες υπηρεσίες απαραίτητες για το σύστημα, όπως τη χρήση δικτύου και μεταφέρουν αυτές τις μη ανταγωνιστικές χρεώσεις στους πελάτες τους. Οι μη ανταγωνιστικές χρεώσεις είναι οι ίδιες για όλους τους Προμηθευτές.

1.2 Μεταβατική Ρύθμιση Αγοράς Ηλεκτρισμού

Μέχρι τη λειτουργία της Ανταγωνιστικής Αγοράς Ηλεκτρισμού, λειτουργεί μεταβατική αγορά διμερών συμβολαίων, η οποία διέπεται από τους Κανονισμούς Μεταβατικής Ρύθμισης Αγοράς Ηλεκτρισμού που εκδίδει η ΡΑΕΚ.

Σε αυτή τη Μεταβατική Ρύθμιση δραστηριοποιούνται Παραγωγοί με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ανεξάρτητοι Προμηθευτές (εκτός της ΑΗΚ Προμήθεια). Συνάπτουν μεταξύ τους διμερείς συμβάσεις και εκκαθαρίζονται κάθε μήνα σύμφωνα με τις πραγματικές ποσότητες ενέργειας που

παρήγαγαν ή κατανάλωσαν. Τα περισσεύματα ή τα ελλείμματα της Μεταβατικής Αγοράς αγοράζονται ή πωλούνται αντίστοιχα από την ΑΗΚ Προμήθεια.

Η παραγωγή από συστήματα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) που είναι ενταγμένα σε παλαιότερα Σχέδια Χορηγιών του Ταμείου Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εξοικονόμησης Ενέργειας (Ταμείο ΑΠΕ & ΕΞΕ), αγοράζεται από την ΑΗΚ Προμήθεια στην τιμή αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, όπως αυτή καθορίζεται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ.

2.0 Υπηρεσίες Ηλεκτρικής Ενέργειας που Παρέχονται από τον Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ) και τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ)

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας, που παρέχονται από τον ΔΣΜΚ και τον ΔΣΔ, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις, υπάρχουν αναρτημένες στις Ιστοσελίδες τους www.tsoc.org.cy και www.eac.com.cy αντίστοιχα.

3.0 Βασικοί Ορισμοί

ΑΗΚ Προμήθεια: σημαίνει την Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου (ΑΗΚ), η οποία ιδρύθηκε με βάση το άρθρο 3 του περί Αναπτύξεως Ηλεκτρισμού Νόμου, Κεφ. 171, υπό την ιδιότητά της ως Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με την άδεια Προμήθειας υπ' αρ. Π1-N.419(A)/ΠΘ1-2006, ως έχει εκδοθεί και ως εκάστοτε τροποποιείται από τη ΡΑΕΚ. Η ΑΗΚ Προμήθεια δύναται να αναφέρεται και ως «Συμβαλλόμενος».

Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου: Δήλωση που υποβάλλεται από την ΑΗΚ Προμήθεια προς τον ΔΣΔ για την εκπροσώπηση του μετρητή του Πελάτη.

Διατιμήσεις Λιανικής ή Διατιμήσεις: σημαίνει το σύνολο των όρων βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των Χρεώσεων, που επιβάλλει η ΑΗΚ Προμήθεια στον Πελάτη, στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας και οι οποίες αναγράφονται στον Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή ΔΣΔ: ορίζεται από την ΑΗΚ και είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη συντήρηση και αν είναι αναγκαίο, την ανάπτυξη του συστήματος διανομής σε μία δεδομένη περιοχή και κατά περίπτωση των διασυνδέσεων του με άλλα συστήματα και για τη μακροπρόθεσμη ικανότητα του συστήματος να ανταποκρίνεται στην εύλογη ζήτηση διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.

Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ): σημαίνει το νομικό πρόσωπο που ορίζεται στον Νόμο και είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία, τη συντήρηση και την ανάπτυξη του συστήματος μεταφοράς και των διασυνδέσεων του με άλλα συστήματα και για τη μακροπρόθεσμη

ικανότητα του συστήματος να ανταποκρίνεται στην εύλογη ζήτηση μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Δίκτυο Διανομής: είναι το σύστημα μέσης και χαμηλής τάσης, που αποτελείται από ηλεκτρικές γραμμές, ηλεκτρικές εγκαταστάσεις, ηλεκτρολογικό εξοπλισμό, μετασχηματιστές και μηχανισμούς τροφοδοσίας και διακοπής ηλεκτρικών κυκλωμάτων και που χρησιμοποιείται για τη διανομή ηλεκτρισμού, τόσο στους πελάτες, όσο και μεταξύ υποσταθμών.

Δίκτυο Μεταφοράς: είναι το σύστημα μεταφοράς ηλεκτρισμού, που αποτελείται, εξ ολοκλήρου ή κυρίως, από γραμμές και ηλεκτρικές εγκαταστάσεις υψηλής τάσης και το οποίο χρησιμοποιείται για τη μεταφορά ηλεκτρισμού από ένα σταθμό παραγωγής σε ένα υποσταθμό, ή από ένα σταθμό παραγωγής σε άλλο, ή από ένα υποσταθμό σε άλλο, ή προς ή από οποιαδήποτε διασύνδεση, ή σε πελάτες, ή σε διανομείς.

Εγγύηση: σημαίνει το ποσό που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης για σκοπούς ασφάλειας πληρωμής.

Λογαριασμός Κατανάλωσης: σημαίνει το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει η ΑΗΚ Προμήθεια 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 την ΑΗΚ Προμήθεια, που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και τη σχετική Νομοθεσία.

Μετρητής: Ο μετρητής ή οι μετρητές με τις τυχόν βοηθητικές συσκευές τους που απαιτούνται για την καταγραφή και μέτρηση της ποσότητας του ηλεκτρισμού που παρέχεται σε οποιαδήποτε υποστατικά του Πελάτη. Ο όρος δύναται να περιλαμβάνει έξυπνο σύστημα μέτρησης ή ευφυές σύστημα μέτρησης, όπως ορίζεται στον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021, Ν.130(Ι)2021, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

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, των βιομηχανικών πελατών, των επιχειρήσεων.

Νόμος: Ο περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμος του 2021, Ν.130(Ι)/2021, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

Οικιακός Πελάτης: σημαίνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του οικιακή κατανάλωση, αποκλεισμένων των εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Όροι: σημαίνει τους Όρους Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκάστοτε τροποποιούνται και/ή αντικαθίστανται.

Πελάτης: σημαίνει τον Τελικό Πελάτη ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει Ηλεκτρική Ενέργεια με σκοπό τη μεταπώλησή της, στη βάση σχετικής άδειας σύμφωνα με τον Νόμο.

Σύμβαση Προμήθειας: σημαίνει τη σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ της ΑΗΚ Προμήθεια και Πελάτη, για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και η εκτέλεση της οποίας προϋποθέτει την

αποδοχή και την τήρηση των παρόντων Όρων Προμήθειας και των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες, ως αυτοί εκάστοτε τροποποιούνται ή αντικαθίστανται.

Χρεώσεις και Διατιμήσεις: σημαίνει διακριτές χρεώσεις και στοιχεία κατανάλωσης, βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των συνολικών χρεώσεων που επιβάλλει η ΑΗΚ Προμήθεια στον Πελάτη, στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας.

4.0 Η ΑΗΚ Προμήθεια

4.1 Γενικά

Η Βασική Ρυθμιζόμενη Δραστηριότητα (ΒΡΔ) Προμήθειας αποτελεί μία εκ των Βασικών Ρυθμιζόμενων Δραστηριοτήτων στις οποίες έχει οργανωθεί η ΑΗΚ, με σκοπό τη διευκόλυνση της λειτουργίας της και την εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου και τη Ρυθμιστική Απόφαση της ΡΑΕΚ Αρ. 04/2014, ως έχει τροποποιηθεί.

Όραμα της ΑΗΚ Προμήθεια είναι να αποτελέσει πρωτοπόρο δύναμη στον χώρο της ενέργειας, δημιουργώντας καινοτόμες λύσεις που ενσωματώνουν τεχνολογία και περιβαλλοντική προστασία, προσφέροντας ικανοποίηση στις ανάγκες των πελατών μας.

Αποστολή της ΑΗΚ Προμήθεια είναι να προσφέρει άριστη εξυπηρέτηση και αξιοπιστία στους πελάτες της στις χαμηλότερες δυνατές τιμές:

- βελτιστοποιώντας τους πόρους της
- αναβαθμίζοντας διαρκώς τις διαδικασίες της
- χρησιμοποιώντας τα βέλτιστα τεχνολογικά μέσα

πάντοτε με σεβασμό στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

Οι δραστηριότητες που αφορούν την Προμήθεια εκτελούνται από την ΑΗΚ Προμήθεια, η οποία ανήκει στην Επιχειρηματική Μονάδα Παραγωγής & Προμήθειας της ΑΗΚ.

Αρμοδιότητες της ΑΗΚ Προμήθεια είναι οι ακόλουθες:

- η παροχή υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (εξυπηρέτηση πελατών, πωλήσεις, διατιμήσεις κλπ.)
- ο σχεδιασμός διατιμήσεων
- η σύναψη εμπορικών συμβάσεων προμήθειας
- η τήρηση στοιχείων πελατών
- η οργάνωση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών όσον αφορά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας (έκδοση, αποστολή, παρακολούθηση και είσπραξη λογαριασμών, εντολές συνδέσεων και αποσυνδέσεων, ενημέρωση και υποστήριξη πελατών σε θέματα προμήθειας)

- η εύρυθμη λειτουργία του Κέντρου Τηλεεξυπηρέτησης Πελατών και όλων των συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών της ΑΗΚ (σύστημα τιμολόγησης και εξυπηρέτησης πελατών και καταγραφής παραπόνων)
- η διαχείριση και διεκπεραίωση παραπόνων που αφορούν λογαριασμούς, εξυπηρέτηση, διατιμήσεις και
- η συμμετοχή στην ΑΑΗ για αγορά και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας.

Εταιρική Ταυτότητα

Επωνυμία: ΑΗΚ Προμήθεια

Δραστηριότητα: Προμήθειας

Αρ. ΦΠΑ: 90000020C Αρ. Φορολογικής Ταυτότητας: 19101266G

Διεύθυνση: Αμφιπόλεως 11, 2025 Στρόβολος

Τ.Θ. 24506, 1399 Λευκωσία

Τηλ: +357- 22201307

Φαξ: +357-22201309

Ιστοσελίδα : www.eac.com.cy

Αριθμός Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται από τον ΔΣΜΚ:

EIC Code: 69X3SNVL36AHNIQS

4.2 Δραστηριότητες Προμήθειας στα Περιφερειακά Γραφεία

Οι καθημερινές δραστηριότητες της ΑΗΚ Προμήθεια συγκεντρώνονται κυρίως στα Περιφερειακά Γραφεία της, με τα Κεντρικά της Γραφεία να παρέχουν πολύτιμες και ουσιώδεις υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της ΑΗΚ Προμήθεια, λειτουργούν σήμερα 10 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ) Παγκύπρια, τα οποία προσφέρουν μεταξύ άλλων τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Σύναψη Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Εισπράξεις και αναθεωρήσεις λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος
- Ο πελάτης μπορεί με προσωπική του επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ Προμήθεια ή με επιστολή του να ζητήσει τροποποίηση των στοιχείων του λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος του, π.χ. αλλαγή ταχυδρομικής διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού, αριθμού τηλεφώνου, κλπ.
- Διαχείριση αιτημάτων, παραπόνων, πληροφοριών

4.3 Διεύθυνση Προμήθειας στα Κεντρικά Γραφεία

Τα τμήματα των Κεντρικών Γραφείων καθορίζουν την πολιτική της ΑΗΚ Προμήθεια. Αυτά αφορούν την Εξυπηρέτηση των πελατών, τη λειτουργία του Κέντρου Τηλεεξυπηρέτησης, το Μάρκετινγκ, τις Πωλήσεις, τις Διατιμήσεις, την Αγορά ενέργειας από Παραγωγούς ΑΠΕ και τη Λειτουργία της Αγοράς Ηλεκτρισμού.

Οι διατιμήσεις της ΑΗΚ, σύμφωνα με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο, ρυθμίζονται από τη ΡΑΕΚ με βάση σχετική μεθοδολογία, βασική αρχή της οποίας είναι η σχέση κόστους και χρέωσης.

5.0 Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

5.1 Διαδικασία Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

Η Σύμβαση Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας (η «**Σύμβαση Προμήθειας**» ή η «**Σύμβαση**») καταρτίζεται εγγράφως και περιλαμβάνει τα τιμολόγια προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Η ΑΗΚ Προμήθεια συμφωνεί και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει στον Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια, για χρονική περίοδο που αναφέρεται στη Σύμβαση Προμήθειας, ή μέχρι η Σύμβαση να τερματιστεί νόμιμα σύμφωνα με τους εν ισχύ Γενικούς Όρους Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας, τους Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες και τις πρόνοιες της εκάστοτε εν ισχύ σχετικής Νομοθεσίας.

Ο πελάτης μπορεί να υποβάλει αίτημα για Νέα Σύνδεση ή Επανασύνδεση ή Μεταβίβαση Παροχής και στη συνέχεια να υπογράψει Σύμβαση Προμήθειας με τους πιο κάτω τρόπους:

Σημείωση: για την υπογραφή Σύμβασης Προμήθειας με την ΑΗΚ Προμήθεια, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ηλεκτρική σύνδεση του υποστατικού του πελάτη με το ηλεκτρικό δίκτυο της ΑΗΚ.

Με αποστολή του αιτήματος του πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

Αποστέλλοντας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) σαρωμένα (scanned) τα απαιτούμενα Έγγραφα, που αναφέρονται πιο κάτω, στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών της Περιφέρειάς του. Στην περίπτωση που χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες, θα αποσταλεί στον πελάτη διευκρινιστικό ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Στη συνέχεια και εφόσον όλα τα έντυπα που έχει αποστείλει ο πελάτης είναι ορθά, θα του σταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) η Σύμβαση Προμήθειας για υπογραφή. Αφού η Σύμβαση Προμήθειας υπογραφεί, θα πρέπει να σαρωθεί και να αποσταλεί ηλεκτρονικά στο ίδιο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Με επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ)

Οι πελάτες μπορούν να επισκεφθούν ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών, για να υπογράψουν Σύμβαση Προμήθειας με την ΑΗΚ Προμήθεια, προσκομίζοντας τα απαιτούμενα έγγραφα που αναφέρονται πιο κάτω.

5.2 Απαιτούμενα Έγγραφα/Δικαιολογητικά για Σύναψη Σύμβασης Προμήθειας

Για όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, για Νέα Σύνδεση ή Επανασύνδεση ή Μεταβίβαση Παροχής, τα απαιτούμενα έγγραφα για υπογραφή **Σύμβασης Προμήθειας** είναι τα πιο κάτω:

- **Για φυσικά Πρόσωπα:**

- Τίτλος Ιδιοκτησίας ή Ενοικιαστήριο ή Πωλητήριο έγγραφο ή άλλο επίσημο νομικό έγγραφο της Κυπριακής Δημοκρατίας που αποδεικνύει την κατοχή του υποστατικού.
- Ταυτότητα ή διαβατήριο ή άλλο νομικά έγκυρο έγγραφο ταυτοποίησης από το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης.
- Επίσημη εξουσιοδότηση ή πληρεξούσιο (πιστοποιημένο από πιστοποιούντα υπάλληλο), στην περίπτωση που σας αντιπροσωπεύει άλλο άτομο (**Η χρονική περίοδος ισχύος των πληρεξούσιων αυτών καθορίζεται στα 5 χρόνια**).
- **Προκαταβολή**
Στην περίπτωση ενοικιαστή, η προκαταβολή καταβάλλεται κατά την υπογραφή της Συμφωνίας. Στις περιπτώσεις οικιακών πελατών (Διατιμήσεις 01 και 02) που είναι ιδιοκτήτες και στις περιπτώσεις οικιακών πελατών που είναι ενταγμένοι στη διατίμηση 08 και εμπορικών και βιομηχανικών πελατών που είναι ενταγμένοι στις διατιμήσεις 10 και 20 οι χρεώσεις των προκαταβολών γίνονται στον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης.
- Στην περίπτωση **Μεταβίβασης Παροχής** (Αλλαγή Ενοίκου/Αλλαγή Ονόματος), απαιτείται γραπτή ενυπόγραφη συγκατάθεση από τον προηγούμενο Πελάτη ή η υπογραφή Υπεύθυνης Δήλωσης από τον νέο κάτοχο.

- **Για Νομικά Πρόσωπα:**

- Τίτλος Ιδιοκτησίας ή Ενοικιαστήριο ή Πωλητήριο έγγραφο ή άλλο επίσημο νομικό έγγραφο της Κυπριακής Δημοκρατίας που αποδεικνύει την κατοχή του υποστατικού.
- Πιστοποιητικό εγγραφής της εταιρείας.
- Πιστοποιητικό μετόχων και διευθυντών της εταιρείας.
- Σφραγίδα της εταιρείας (προαιρετικά).
- Η Σύμβαση Προμήθειας υπογράφεται από Διευθυντή της Εταιρείας ή εξουσιοδοτημένο άτομο, το οποίο αντιπροσωπεύει νομικά την εταιρεία, παρουσιάζοντας την ταυτότητα ή το διαβατήριο του, ή άλλο νομικά έγκυρο έγγραφο ταυτοποίησης από το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης. Η δε εξουσιοδότηση να είναι πιστοποιημένη από πιστοποιούντα υπάλληλο.
- Επιπρόσθετα θα πρέπει να υπογραφεί το Εγγυητήριο Έγγραφο της ΑΗΚ από Διευθυντή/Μέτοχο της εταιρείας ή από εξουσιοδοτημένο άτομο, το οποίο αντιπροσωπεύει νομικά τον Διευθυντή/Μέτοχο της εταιρείας και σε εξαιρετικές περιπτώσεις, από φυσικό πρόσωπο το οποίο δεν συνδέεται νομικά με την εταιρεία, νοουμένου ότι προσκομίσει λογαριασμό κοινής ωφελείας στο όνομά του ή βεβαίωση οικείου Κοινοτάρχη με την διεύθυνση μόνιμης διαμονής στην Κύπρο.
- Πληρεξούσια που προσκομίζονται στην ΑΗΚ και Εγγυητήρια που υπογράφονται εκτός ΑΗΚ πρέπει να είναι πιστοποιημένα από πιστοποιούντα υπάλληλο. Η χρονική περίοδος ισχύος των πληρεξούσιων αυτών καθορίζεται στα 5 χρόνια.
- **Προκαταβολή**
Στην περίπτωση ενοικιαστή, η προκαταβολή καταβάλλεται κατά την υπογραφή της Συμφωνίας. Στις περιπτώσεις οικιακών πελατών (Διατιμήσεις 01 και 02) που είναι ιδιοκτήτες και στις περιπτώσεις οικιακών πελατών που είναι ενταγμένοι στη διατίμηση 08 και

εμπορικών και βιομηχανικών που είναι ενταγμένοι στις διατιμήσεις 10 και 20 οι χρεώσεις των προκαταβολών γίνονται στον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης.

- ο Στην περίπτωση **Μεταβίβασης Παροχής** (Αλλαγή Ενοίκου/Αλλαγή Ονόματος), απαιτείται γραπτή ενυπόγραφη συγκατάθεση από τον προηγούμενο Πελάτη ή υπογραφή Υπεύθυνης Δήλωσης από τον νέο κάτοχο.

5.3 Διαδικασία τερματισμού Σύμβασης Προμήθειας

- **Τερματισμός από τον Πελάτη**

Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως.

Ο τερματισμός της Σύμβασης από τον Πελάτη γίνεται με προηγούμενη γραπτή προειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, όπως αναφέρεται στους Όρους Σύμβασης Προμήθειας και στους Κανόνες Προμήθειας.

Εάν η ΑΗΚ Προμήθεια τροποποιήσει τους Όρους ή τις Χρεώσεις, ο Πελάτης δύναται να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, υπό την προϋπόθεση ότι θα ειδοποιήσει δεόντως την ΑΗΚ Προμήθεια εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία της ειδοποίησης της ΑΗΚ Προμήθεια για τροποποίηση των Όρων ή των Χρεώσεων, ακόμη και αν ο εν λόγω τερματισμός λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης, όπου αυτό εφαρμόζεται.

Σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αποζημίωση στην ΑΗΚ Προμήθεια, όταν ο τερματισμός γίνεται πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου.

Για σκοπούς παύσης εκπροσώπησης του Μετρητή φορτίου, ο Πελάτης οφείλει να εξουσιοδοτήσει γραπτώς την ΑΗΚ Προμήθεια για τη διεκπεραίωση του αιτήματος. Ως ημερομηνία τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας θεωρείται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον ΔΣΔ. Κατά τον χρόνο παύσης της εκπροσώπησης λαμβάνει χώρα η τελευταία ανάγνωση του μετρητή, με βάση την οποία η ΑΗΚ Προμήθεια αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε τερματισμό της Σύμβασης, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας, ή εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς την ΑΗΚ Προμήθεια, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτή εφαρμόζει. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα τερματισμού της Σύμβασης, 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.

• Τερματισμός από την ΑΗΚ Προμήθεια

Η ΑΗΚ Προμήθεια δύναται να τερματίσει μονομερώς τη Σύμβαση Προμήθειας και να αρνηθεί στον Πελάτη την επανασύνδεση και/ή τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας, αφού δοθεί προηγούμενη γραπτή προειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, για τους πιο κάτω λόγους, όπως προνοούνται στους Όρους, στους Κανόνες Προμήθειας και στον περί Ηλεκτρισμού Νόμο, Κεφ. 170, όπως εκάστοτε ισχύουν, σε περίπτωση που ο Πελάτης:

- Τεθεί υπό Εκκαθάριση (στην περίπτωση νομικού προσώπου) ή κηρυχθεί Πτωχεύσας (σε περίπτωση φυσικού προσώπου) ή ξεκινήσει εναντίον του Πελάτη οποιαδήποτε διαδικασία αφερεγγυότητας, η οποία δύναται να επηρεάσει την ικανότητα αποπληρωμής των χρεών του στην ΑΗΚ Προμήθεια, και/ή
- Όταν ο Πελάτης αποβιώσει ή καταστεί νοητικά ανίκανος, και/ή
- Όταν, κατά την κρίση της ΑΗΚ Προμήθεια, η συνέχιση της συνεργασίας με τον Πελάτη θέτει σε κίνδυνο και/ή ενδέχεται να εκθέσει την ΑΗΚ Προμήθεια σε επιβολή προστίμων ή κυρώσεων από οποιαδήποτε κυβερνητική, ρυθμιστική ή άλλη αρχή, ή μετά από δικαστικό διάταγμα που διατάζει την ΑΗΚ Προμήθεια να διακόψει την παροχή ή/και να τερματίσει τη Σύμβαση.
- Όταν κατά την κρίση της ΑΗΚ Προμήθεια διαπιστώνεται ότι ο Πελάτης έχει εγκαταλείψει το Υποστατικό, χωρίς να προηγηθεί τερματισμός της υφιστάμενης Σύμβασης και/ή εάν έχει υποβληθεί νέα αίτηση για σύναψη Σύμβασης από νέο Πελάτη.

Υπό την επιφύλαξη της διαδικασίας που ακολουθείται για τον τερματισμό Σύμβασης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, η ΑΗΚ Προμήθεια ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παράβασης. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, η ΑΗΚ Προμήθεια δικαιούται να τερματίσει χωρίς περαιτέρω προειδοποίηση τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον ΔΣΔ για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

Η ΑΗΚ Προμήθεια δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης Μετρητή φορτίου και να τερματίσει άμεσα τη Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης στον ΔΣΔ, λόγω παράνομης επέμβασης στο Μετρητή και/ή κλοπής ηλεκτρικής ενέργειας σε συγκεκριμένο υποστατικό, από οποιοδήποτε πρόσωπο.

Ο τερματισμός της Σύμβασης Προμήθειας γίνεται με την αποστολή έγγραφης ειδοποίησης τερματισμού, η οποία μπορεί να γίνει με επιστολή ή με άλλο μέσο γραπτής επικοινωνίας που έχει υποδείξει ο Πελάτης. Στην ειδοποίηση τερματισμού θα καθορίζεται η ημερομηνία τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας και οι συνέπειες της παράβασης.

Τερματισμός Σύμβασης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών: Η ΑΗΚ Προμήθεια δύναται να τερματίσει μονομερώς τη Σύμβαση Προμήθειας και να αρνηθεί στον Πελάτη την επανασύνδεση και/ή τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας, σε περίπτωση που ο Πελάτης παραλείπει να καταβάλει οποιαδήποτε πληρωμή.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης παρουσιάζει ληξιπρόθεσμες οφειλές που απορρέουν από Συμβάσεις με την ΑΗΚ Προμήθεια σε άλλα Υποστατικά, η ΑΗΚ Προμήθεια διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει διακοπή της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας ή/και Τερματισμό της παρούσας Σύμβασης, ανεξάρτητα εάν η παρούσα Σύμβαση παρουσιάζει ή όχι ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αποζημίωση στην ΑΗΚ Προμήθεια, όταν ο τερματισμός γίνεται πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου, στην περίπτωση που η ΑΗΚ Προμήθεια τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του.

5.4 Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου του πελάτη από την ΑΗΚ Προμήθεια, με την υποβολή σχετικής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου στον αρμόδιο διαχειριστή και η οριστική διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λαμβάνει χώρα, κατόπιν τερματισμού της Σύμβασης, σύμφωνα με την πιο πάνω παράγραφο 4.3.

5.5 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης

Οι Όροι της Σύμβασης Προμήθειας μπορούν να τροποποιηθούν με αμοιβαία γραπτή συμφωνία μεταξύ των Συμβαλλόμενων Μερών.

Οι Όροι μπορούν επίσης να τροποποιηθούν από την ΑΗΚ Προμήθεια μετά από εύλογη γραπτή προειδοποίηση στον Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών, πριν οι τροποποιήσεις να τεθούν σε ισχύ. Η ενημέρωση γίνεται είτε με ατομική ειδοποίηση του Πελάτη και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν, είτε με δημοσίευση στην επίσημη ιστοσελίδα της ΑΗΚ ή/και σε εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας. Εάν ο Πελάτης δεν συμφωνήσει με τις αλλαγές στους όρους και τις προϋποθέσεις, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας.

Ο Πελάτης δύναται να αιτείται στην ΑΗΚ Προμήθεια την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ιδίως ως προς τα ακόλουθα:

Τη μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης την οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη, όπου εφαρμόζεται. Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο σαράντα πέντε (45) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης.

Την επιλογή διαφορετικής διατίμησης από τις εκάστοτε διαθέσιμες Διατιμήσεις του Προμηθευτή. Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης.

Σε περίπτωση χαρακτηρισμού του Πελάτη ως Ευάλωτου Καταναλωτή, όπως καθορίζεται με Διάταγμα του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας μετά από διαβούλευση με τη ΡΑΕΚ και τον Υπουργό Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Η αίτηση τροποποίησης υποβάλλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία τροποποίησης της Σύμβασης.

Η ΑΗΚ Προμήθεια υποχρεούται να αποφασίσει κατά πόσο αποδέχεται ή όχι την αίτηση του Πελάτη για τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας, εφόσον είναι πλήρης και συνοδεύεται από όλα τα σχετικά δικαιολογητικά και να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες εντός δεκαπέντε (15) ημερών.

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.

6.0 Προϊόντα & Υπηρεσίες

6.1 Διατιμήσεις Προμήθειας

Οι καταναλωτές της ΑΗΚ είναι διαχωρισμένοι ανάλογα με την οικονομική τους δραστηριότητα, η οποία βασίζεται στους στατιστικούς κώδικες οικονομικών δραστηριοτήτων NACE Code Αναθεώρηση 2 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Προσφέρονται ξεχωριστές διατιμήσεις για τις διάφορες χρήσεις του ηλεκτρισμού, κατηγοριοποιώντας τις σε Οικιακές, Εμπορικές (π.χ. γραφεία, καταστήματα), Βιομηχανικές (π.χ. εργοστάσια, εργαστήρια), Οδικού Φωτισμού και Άντλησης Νερού.

Η διατίμηση καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η χρέωση της κατανάλωσης. Η ΑΗΚ έχει διαμορφώσει τις διατιμήσεις της, ώστε να λαμβάνει υπόψη το επίπεδο τάσης σύνδεσης και την καταναλωτική συμπεριφορά του πελάτη, π.χ. σταθερότητα χρήσης του φορτίου, αν η χρήση του φορτίου (κατανάλωση) γίνεται σε κανονικές ή οικονομικές περιόδους.

6.2 Κατηγορίες Πελατών

- **Οικιακοί Πελάτες**

Οι Διατιμήσεις Οικιακής Χρήσης εφαρμόζονται αποκλειστικά για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακούς σκοπούς σε ιδιωτικές κατοικίες. Δεν εφαρμόζονται όμως για οποιοδήποτε τμήμα της παροχής το οποίο χρησιμοποιείται με σκοπό την εξάσκηση οποιουδήποτε επαγγέλματος ή εμπορικής ή βιομηχανικής επιχείρησης ή για σκοπούς που σχετίζονται με το επάγγελμα αυτό ή εμπορική ή βιομηχανική επιχείρηση. Για τους σκοπούς των διατιμήσεων αυτών, σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιοδήποτε θέμα κατά πόσο η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος προορίζεται για κάποιο από τους πιο πάνω σκοπούς, η σχετική απόφαση θα λαμβάνεται τελεσίδικα από την ΑΗΚ. Οι διατιμήσεις αυτές δεν εφαρμόζονται σε παροχές για εφεδρικούς σκοπούς.

Για τους οικιακούς πελάτες προσφέρονται οι διατιμήσεις με κώδικες 01, 02 και 08. Επιπρόσθετα για τους θερμοσυσσωρευτές και τα αγγειοπλαστεία προσφέρεται η διατίμηση με κώδικα 56. Η διατίμηση αυτή εφαρμόζεται για παροχή ρεύματος για σκοπούς εναποθήκευσης θερμικής ενέργειας (θερμοσυσσωρευτές, θερμοσίφωνες, κλπ.) ή για άλλους σκοπούς εγκεκριμένους από την ΑΗΚ, κατά τις περιόδους, όπως θα καθορίζει η ΑΗΚ.

Διατίμηση 01: Η τιμή χρέωσης είναι σταθερή καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου.

Διατίμηση 02: Υπάρχουν δύο τιμές χρέωσης. Για κάθε μονάδα που καταναλώνεται σε οικονομικές περιόδους (23:00 – 09:00) η τιμή χρέωσης είναι πιο χαμηλή από την τιμή χρέωσης των μονάδων που καταναλώνονται σε κανονικές περιόδους (09:00 – 23:00).

Διατίμηση 08: Ειδική διατίμηση για συγκεκριμένες κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών. Για την επιλογή της πρέπει να πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια. Η τιμή χρέωσης είναι κλιμακωτή ανάλογα με την κατανάλωση.

Η διατίμηση αυτή ισχύει για συγκεκριμένες κατηγορίες ευάλωτων πελατών, νοουμένου ότι είναι Κύπριοι πολίτες ή πολίτες άλλου Κράτους Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή Κράτους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή όσοι έχουν ίδια δικαιώματα με τους πιο πάνω, οι οποίοι διαμένουν νόμιμα στις περιοχές που ελέγχονται από την Κυπριακή Δημοκρατία. Οι κατηγορίες αυτές καθορίζονται μετά από Απόφαση του αρμόδιου Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας για την επιβολή Υποχρεώσεων Παροχής Δημόσιας Υπηρεσίας (ΥΠΔΥ), σύμφωνα με τα άρθρα 111 και 112 του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου του 2021 («Νόμος»).

Διατίμηση 56: Η τιμή χρέωσης είναι σταθερή, αλλά η ενέργεια παρέχεται μόνο σε συγκεκριμένες ώρες της ημέρας και της νύκτας, τις οποίες καθορίζει η ΑΗΚ.

- **Εμπορικοί και Βιομηχανικοί Πελάτες (Μη Οικιακοί Πελάτες)**

Οι Διατιμήσεις Εμπορικής και Βιομηχανικής Χρήσης εφαρμόζονται στις κατηγορίες καταναλωτών, των οποίων η οικονομική δραστηριότητα καθορίζεται στους Στατιστικούς Κώδικες Οικονομικών Δραστηριοτήτων Καταναλωτών (NACE Code, Αναθεώρηση 2) της ΑΗΚ, ως Εμπορική ή Γεωργική ή Βιομηχανική ή Άντληση Νερού. Τέτοιου είδους δραστηριότητες για τις Διατιμήσεις Εμπορικής Χρήσης θεωρούνται οι παροχές ηλεκτρικού ρεύματος που χρησιμοποιούνται εξ ολοκλήρου για εμπορική χρήση ή έχουν σχέση με εμπόριο ή επάγγελμα. Ως παροχές για εμπορική χρήση θεωρούνται επίσης και οι παροχές ηλεκτρικού ρεύματος που χρησιμοποιούνται για εκκλησίες, μοναστήρια, νοσοκομεία, σχολεία, οικοτροφεία, ξενοδοχεία, ξενώνες, συλλόγους και άλλα παρόμοια κτήρια ή ιδρύματα δημόσια και μη.

Οι δραστηριότητες που αφορούν τις Διατιμήσεις Βιομηχανικής Χρήσης περιλαμβάνουν τη χρήση ηλεκτρικού ρεύματος για σκοπούς κινητήριας δύναμης ή ηλεκτροχημικές ή ηλεκτροθερμικές μεθόδους επεξεργασίας σε εργοστάσια, εργαστήρια, χυτήρια, μύλους, αντλιοστάσια ή άλλες βιομηχανικές εγκαταστάσεις. Για τους σκοπούς των διατιμήσεων αυτών, σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιοδήποτε θέμα κατά πόσο η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος προορίζεται για κάποιο από τους πιο πάνω σκοπούς, η σχετική απόφαση θα λαμβάνεται τελεσίδικα από την ΑΗΚ. Οι διατιμήσεις αυτές δεν εφαρμόζονται σε παροχές για εφεδρικούς σκοπούς.

Οι διμηνιαίες διατιμήσεις εμπορικής και βιομηχανικής χρήσης εφαρμόζονται για παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στη Χαμηλή Τάση, όπου η εγκεκριμένη ισχύς των υποστατικών του καταναλωτή δεν υπερβαίνει τα 70kVA (100A 3-Φ).

Είναι διαχωρισμένες, ανάλογα με τη χρήση του υποστατικού, σε εμπορικής χρήσης, διατίμηση 10 και βιομηχανικής χρήσης, διατίμηση 20.

Οι μηνιαίες διατιμήσεις εμπορικής και βιομηχανικής χρήσης διαχωρίζονται ανάλογα με την τάση με την οποία τροφοδοτείται το υποστατικό, όπως φαίνεται πιο κάτω:

Διατίμηση 30: Εφαρμόζεται για παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στη Χαμηλή Τάση, όπου η εγκεκριμένη ισχύς των υποστατικών του καταναλωτή υπερβαίνει τα 70 KVA (100A3-Φ).

Διατίμηση 40: Εφαρμόζεται για παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στη Μέση Τάση.

Διατίμηση 50: Εφαρμόζεται για παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στην Ψηλή Τάση.

- **Οδικός Φωτισμός (Κώδικας 36) (Μη Οικιακοί Πελάτες)**

Η Διατίμηση Οδικού Φωτισμού εφαρμόζεται κυρίως για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος για σκοπούς δημόσιου φωτισμού ή άλλους σκοπούς της εγκρίσεως της ΑΗΚ και παραχωρείται σε δήμους ή κοινότητες ή άλλους δημόσιους οργανισμούς.

- **Άντληση Νερού (Κώδικας 46) (Μη Οικιακοί Πελάτες)**

Η Διατίμηση Άντλησης Νερού εφαρμόζεται αποκλειστικά για άντληση νερού με σκοπό την ύδρευση ή/και άρδευση ή/και άντληση Όμβριων Υδάτων, με ελεγχόμενες τις ώρες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας.

Περισσότερες λεπτομέρειες για τις τιμές χρέωσης των διατιμήσεων της ΑΗΚ Προμήθεια υπάρχουν δημοσιευμένες στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy.

6.3 Χρεώσεις Διατιμήσεων

Η ΑΗΚ εφαρμόζει τον Λειτουργικό Διαχωρισμό των Δραστηριοτήτων της σύμφωνα με Ευρωπαϊκή Οδηγία και σχετική Απόφαση της ΡΑΕΚ. Έτσι δημιουργούνται τέσσερις Ρυθμιζόμενες Ανεξάρτητες Δραστηριότητες: Παραγωγή, Μεταφορά, Διανομή και Προμήθεια.

Αυτό διευκολύνει το άνοιγμα της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Σύμφωνα με τον Λειτουργικό Διαχωρισμό η μεθοδολογία διατιμήσεων ηλεκτρισμού προνοεί τη διαφανή παρουσίαση των επιμέρους χρεώσεων του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας ως εξής:

- Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας: Το κόστος παραγωγής της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας.
- Χρήση Δικτύου: Το κόστος χρήσης των δικτύων Μεταφοράς & Διανομής και της δαπάνης του ΔΣΜΚ.
- Επικουρικές Υπηρεσίες: Το κόστος για την ασφάλεια και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος ηλεκτρικής ενέργειας.
- Διαχείριση Μετρητικών Δεδομένων : Το διαχειριστικό κόστος μετρητικών δεδομένων.
- Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας: Το κόστος των υπηρεσιών του Προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση των πελατών του.

Οι διατιμήσεις της ΑΗΚ είναι δομημένες με βασική τιμή καυσίμων τα € 300 ανά Μετρικό Τόνο (ΜΤ). Η τρέχουσα τιμή καυσίμων είναι η Μέση Σταθμική Τιμή Καυσίμων (ΜΣΤΚ) ανά ΜΤ για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας.

Η ΜΣΤΚ του μήνα υπολογίζεται με βάση την ποσότητα κατανάλωσης και το κόστος των καυσίμων με τον πιο κάτω τύπο (σε απλοποιημένη μορφή):

$$\frac{\text{Κόστος κατανάλωσης καυσίμων του μήνα} + \text{κόστος ΚΟΔΑΠ*} + \text{κόστος αγοράς θερμοκηπιακών δικαιωμάτων**}}{\text{Ποσότητα κατανάλωσης καυσίμων του μήνα}}$$

Η τρέχουσα τιμή καυσίμων που υπολογίζεται κάθε μήνα χρησιμοποιείται για:

- **Μηνιαίους πελάτες** των οποίων η καταγραφή του μετρητή τους γίνεται τον μήνα που ακολουθεί τον υπολογισμό της τρέχουσας τιμής και
- **Διμηνιαίους πελάτες** των οποίων η καταγραφή του μετρητή τους γίνεται δυο μήνες μετά τον υπολογισμό της τρέχουσας τιμής.

* Κόστος ΚΟΔΑΠ: Η ΑΗΚ πληρώνει στον ΚΟΔΑΠ τέλος για κάθε Μετρικό Τόνο καυσίμων που καταναλώνει.

** Κόστος αγοράς θερμοκηπιακών δικαιωμάτων : το κόστος αγοράς δικαιωμάτων για τους ρύπους που εκπέμπουν οι Ηλεκτροπαραγωγοί Σταθμοί της ΑΗΚ.

ΚΟΔΑΠ: Κυπριακός Οργανισμός Διαχείρισης Αποθεμάτων Πετρελαιοειδών

Αναπροσαρμογή τιμής καυσίμων:

Το κόστος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας εξαρτάται από το κόστος των καυσίμων που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή της, το οποίο προσαρμόζεται σε μηνιαία βάση ως εξής:

Η τιμή χρέωσης της κιλοβατώρας (kWh) αναφέρεται στη βασική τιμή καυσίμων €300/ΜΤ. Για κάθε 1 σεντ αύξηση ή μείωση της τρέχουσας τιμής καυσίμων από τη βασική τιμή των €300/ΜΤ, η τιμή της κιλοβατώρας (kWh) αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με την εκάστοτε ισχύουσα τιμή του Συντελεστή Ρήτρας Καυσίμων.

Το τέλος αναπροσαρμογής της τιμής των καυσίμων υπολογίζεται με τον πιο κάτω τύπο:

$$\frac{(\text{Τρέχουσα Τιμή Καυσίμων} - \text{Βασική Τιμή Καυσίμων}) \times \text{Συντελεστή Ρήτρας Καυσίμων} \times 100}{1}$$

1

Τρέχουσα Τιμή Καυσίμων

- Βασική Τιμή Καυσίμων: €300/MT
- Συντελεστής Ρήτρας Καυσίμων: - είναι ο αριθμητικός συντελεστής που επηρεάζει την αναπροσαρμογή καυσίμων και σχετίζεται με την αποδοτικότητα των Μονάδων Παραγωγής - αναθεωρείται κάθε έξι μήνες και δημοσιεύεται στην ενότητα Κόστος Καυσίμων στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ .

Η αναπροσαρμογή της τιμής των καυσίμων υπολογίζεται κάθε μήνα και εφαρμόζεται για τους:

- **Μηνιαίους πελάτες** των οποίων η καταγραφή του μετρητή τους γίνεται τον μήνα που ακολουθεί τον υπολογισμό της τρέχουσας τιμής.
- **Διμηνιαίους πελάτες** των οποίων η καταγραφή του μετρητή τους γίνεται δυο μήνες μετά τον υπολογισμό της τρέχουσας τιμής.

Με βάση την Απόφαση της ΡΑΕΚ με αρ. 112/2023, όταν το Κόστος Αποφυγής Θερμικής Παραγωγής της ΑΗΚ Παραγωγής είναι κάτω από 11 σεντ/kWh, τότε η τιμή αγοράς ενέργειας από ΑΠΕ, ισούται με το κόστος αποφυγής. Όταν το κόστος αποφυγής είναι πάνω από 11 σεντ/kWh, τότε η τιμή αγοράς από ΑΠΕ θα είναι 11 σεντ/kWh για τη Χαμηλή Τάση. Η τιμή της Μέσης και Ψηλής Τάσης θα υπολογίζεται με βάση το μέσο όρο των εγκεκριμένων μηνιαίων απωλειών του εξαμήνου.

Η επίδραση στους καταναλωτές της μειωμένης τιμής αγοράς ενέργειας από ΑΠΕ με βάση την Απόφαση με αρ.112/2023, εγκρίθηκε με νέα Απόφαση της ΡΑΕΚ με αρ. 148/2023, η οποία εφαρμόζεται για σκοπούς υπολογισμού της μεσοσταθμισμένης τιμής αναπροσαρμογής καυσίμων για καταναλωτές, όταν το κόστος αποφυγής είναι πάνω από 11 σεντ/kWh στη Χαμηλή Τάση. Με βάση την Απόφαση αυτή υπολογίζεται νέα αναθεωρημένη τιμή αναπροσαρμογής καυσίμων για τους καταναλωτές για κάθε τάση, έτσι ώστε το όφελος της μειωμένης τιμής αγοράς ενέργειας από ΑΠΕ να μεταφερθεί στον καταναλωτή. Ο καταναλωτής επωφελείται αφού η νέα αναθεωρημένη τιμή αναπροσαρμογής καυσίμων είναι μειωμένη σε σχέση με την υπολογισμένη μεθοδολογία, όπως περιγράφεται πιο πάνω, καθώς και στη Ρήτρα Καυσίμων στα Σχέδια Διατιμήσεων Ηλεκτρισμού, δηλαδή (Μέσο Σταθμικό Κόστος Καυσίμων – €300) x συντελεστή ρήτρας καυσίμων καταναλωτών x 100.

Οι Αποφάσεις με αρ. 112/2023 και 148/2023 εφαρμόζονται από το Μέσο Σταθμικό Κόστος Καυσίμων του μηνός Μαΐου 2023, δηλαδή για τους μηνιαίους πελάτες/παραγωγούς από τους λογαριασμούς με καταμέτρηση τέλος του μηνός Ιουνίου 2023 και για τους διμηνιαίους

πελάτες/παραγωγούς από τους λογαριασμούς η καταμέτρηση των οποίων γίνεται από την 1η Ιουλίου 2023 και μετά.

Στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ παρουσιάζεται η αναπροσαρμογή καυσίμων των καταναλωτών με βάση την προηγούμενη μεθοδολογία που ίσχυε μέχρι το Μέσο Σταθμικό Κόστος Καυσίμων του μηνός Απριλίου 2023 και επιπρόσθετα και η νέα αναθεωρημένη τιμή, με βάση την οποία χρεώνονται τα τιμολόγια των πελατών, ανάλογα με την τάση με την οποία τροφοδοτούνται τα υποστατικά τους.

Υποχρεώσεις Παροχής Δημόσιας Υπηρεσίας

Η ΡΑΕΚ, με την Απόφασή της με Αρ. 01/2010, ενέκρινε από την 1/8/2010 την ανάκτηση των εξόδων στα οποία η ΑΗΚ υποβάλλεται, λόγω του επιπλέον κόστους που επιβαρύνεται από την εφαρμογή της Ειδικής Οικιακής Διατίμησης για Συγκεκριμένες Κατηγορίες Ευάλωτων Καταναλωτών με κώδικα 08, με χρέωση των λογαριασμών των πελατών της με Υποχρεώσεις Παροχής Δημόσιας Υπηρεσίας (ΥΠΔΥ). Το τέλος για τις ΥΠΔΥ χρεώνεται σε όλους τους πελάτες με βάση τις μονάδες (kWh) που καταναλώνουν.

Ταμείο ΑΠΕ & ΕΞΕ

Ειδικό τέλος το οποίο η ΑΗΚ εισπράττει και αποδίδει στο Ταμείο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και Εξοικονόμησης Ενέργειας (ΕΞ.Ε.) του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας.

Ο Νόμος Ν.33(Ι)/2003 προνοεί την προώθηση και ενθάρρυνση της χρήσης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) (αιολική ή ηλιακή ενέργεια, βιομάζα κλπ.) και τη δημιουργία Ειδικού Ταμείου Επιδότησης ή Χρηματοδότησής τους.

Το ειδικό τέλος καθορίζεται με βάση τους περί Προώθησης και Ενθάρρυνσης της Χρήσης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (Καθορισμός Ύψους Τέλους Κατανάλωσης) Κανονισμούς, οι οποίοι εκδίδονται από το Υπουργικό Συμβούλιο.

Η χρέωση αυτή επιβάλλεται σε όλους τους πελάτες με βάση τις μονάδες (kWh) που καταναλώνουν και δεν υπόκειται σε ΦΠΑ.

6.4 Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Το ΥΕΕΒ ετοιμάζει Σχέδια για Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ για Ιδία Κατανάλωση, τα οποία εγκρίνονται από το Υπουργικό Συμβούλιο. Η ΑΗΚ Προμήθεια είναι υποχρεωμένη να εφαρμόζει τις πρόνοιες των Σχεδίων αυτών και να τις προσφέρει στους πελάτες της. Συγκεκριμένα προσφέρονται οι ακόλουθες κατηγορίες:

- **Σχέδιο Συμψηφισμού Μετρήσεων (Net Metering)**

Η μέθοδος Συμψηφισμού Μετρήσεων (Net Metering) εφαρμόζεται με τη χρήση Συστημάτων Παραγωγής Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ.

Τα δύο Σχέδια Συμψηφισμού Μετρήσεων Ηλεκτρικής Ενέργειας που είναι σε ισχύ αφορούν:

- i. Οικιακούς και μη οικιακούς καταναλωτές για Φωτοβολταϊκά Συστήματα μέχρι 10,4 kW.
- ii. Δημόσια Σχολικά Κτίρια με Φωτοβολταϊκά Συστήματα >5,2kW μέχρι 20kW.

- **Σχέδιο Συμψηφισμού Λογαριασμών (Net Billing)**

Η μέθοδος Συμψηφισμού Λογαριασμών (Net Billing) αφορά εγκαταστάσεις Συστημάτων ΑΠΕ, ισχύος μέχρι 8MW, στα υποστατικά φυσικών ή νομικών προσώπων (δηλαδή εμπορικές, βιομηχανικές μονάδες, οικίες, δημόσια κτήρια, στρατόπεδα, σχολεία, γεωργικές και κτηνοτροφικές μονάδες, επιχειρήσεις αλιείας) με σκοπό την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας για ίδια χρήση.

- **Σχέδιο Εικονικού Συμψηφισμού Μετρήσεων (Virtual Net Metering)**

Η μέθοδος Εικονικού Συμψηφισμού Μετρήσεων (Virtual Net Metering) εφαρμόζεται σε Μικρά Φωτοβολταϊκά Συστήματα για Οικιακούς Καταναλωτές μέχρι 10,4 kWp και Επαγγελματίες Γεωργούς και Οινοποιητικές Επιχειρήσεις μέχρι 100 kWp.

- **Σχέδιο Εικονικού Συμψηφισμού Λογαριασμών (Virtual Net Billing)**

Η μέθοδος Εικονικού Συμψηφισμού Λογαριασμών (Virtual Net Billing) εφαρμόζεται για Φωτοβολταϊκά Συστήματα Παραγωγής Ηλεκτρισμού, ισχύος μέχρι 400 kWp ανά λογαριασμό κατανάλωσης και ανά δικαιούχο/επιχείρηση και για Συστήματα με Αποθήκευση Ενέργειας ισχύος μέχρι 1 MW ανά λογαριασμό κατανάλωσης για Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα και Δημόσιες/Τοπικές Αρχές.

6.5 Εγγύηση

Η ΑΗΚ Προμήθεια δύναται να ζητά από τον Πελάτη Εγγύηση, κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας.

Το ποσό της Εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, 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 Πελάτης θα ενημερώνεται για την αναπροσαρμογή της Εγγύησης μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης και θα χρεώνεται/πιστώνεται το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Σε περίπτωση τερματισμού της Σύμβασης Προμήθειας, το ποσό της Εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης, έως τον χρόνο διακοπής της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο, που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό, καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως.

Τα ποσά των προκαταβολών των πελατών που ισχύουν είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy.

6.6 Έκδοση και Αποστολή Λογαριασμών

Οι λογαριασμοί εκδίδονται ανά δίμηνο για οικιακούς πελάτες και μη οικιακούς πελάτες με εγκεκριμένο φορτίο μέχρι 70 kVA, και για κατηγορίες πελατών με διακοπτόμενο φορτίο και μηνιαίως για πελάτες με φορτίο πέραν των 70 kVA.

Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης αποστέλλονται ταχυδρομικώς σε όλες τις αστικές και ημιαστικές περιοχές, καθώς και στα μεγάλα χωριά. Εναλλακτικά μπορεί να αποστέλλονται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ακολουθώντας ένα από τους πιο κάτω τρόπους:

- Συμπληρώνοντας το [Έντυπο Ηλεκτρονικής Παραλαβής Λογαριασμού](#), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy και παραδίδοντας το σε ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ ή στέλνοντας το στην ηλεκτρονική διεύθυνση του αντίστοιχου ΚΕΠ της ΑΗΚ (όπως φαίνονται πιο κάτω) ή αποστέλλοντας το με τηλεμοιότυπο (fax) στο ανάλογο Περιφερειακό Γραφείο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) στο callcenter@eac.com.cy.
- Μέσω ηλεκτρονικής αίτησης από την ιστοσελίδα της ΑΗΚ.
- Μέσω της εφαρμογής EAC Mobile Application.

6.7 Τρόποι Πληρωμής Λογαριασμών

Οι λογαριασμοί μπορούν να εξοφλούνται με ένα από τους πιο κάτω τρόπους:

- **Στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών τους ΑΗΚ**

Παρουσιάζοντας τον λογαριασμό σε ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών, μαζί με το αντίστοιχο ποσό σε μετρητά, ή τραπεζική επιταγή, ή τραπεζική κάρτα. Τραπεζικές επιταγές να εκδίδονται στο όνομα «Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου» και να είναι δίγραμμες.

- **Με Αυτόματη Εξόφληση Μέσω Εντολής Άμεσης Χρέωσης**

Η υποβολή αίτησης για εξόφληση του λογαριασμού μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- **Με επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών**

Υποβάλλοντας αίτηση για Εντολή Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού που διατηρεί ο πελάτης σε εμπορική τράπεζα, προσκομίζοντας τα έγγραφα που αναφέρονται στο έντυπο [«Απαραίτητα Έγγραφα για τη Δημιουργία/Τερματισμό Εντολής Άμεσης Χρέωσης»](#) τα οποία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy.

➤ **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)**

Υποβάλλοντας αίτημα για Εντολή Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού που διατηρεί ο πελάτης σε εμπορική τράπεζα, αποστέλλοντας το ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Εκτυπώνοντας το σχετικό έντυπο Εντολή Άμεσης Χρέωσης SEPA από την ιστοσελίδα της ΑΗΚ, www.eac.com.cy, αφού συμπληρωθεί και υπογραφεί από τον πελάτη, αποστέλλεται το σαρωμένο (scanned) στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) του ανάλογου Περιφερειακού Γραφείου Προμήθειας, συνοδευόμενο με τα έγγραφα που αναφέρονται στο έντυπο «[Απαραίτητα Έγγραφα για τη Δημιουργία/Τερματισμό Εντολής Άμεσης Χρέωσης](#)».

• **Με ειδική διευθέτηση**

Οι λογαριασμοί υπαλλήλων μεγάλων οργανισμών και εταιρειών μπορούν να εξοφλούνται με απευθείας αποκοπή από το μισθό τους, με την προϋπόθεση ότι οι οργανισμοί αυτοί έχουν προβεί σε ειδική διευθέτηση με την ΑΗΚ.

• **Προπληρωμές**

Η ΑΗΚ Προμήθεια δέχεται προπληρωμές έναντι του λογαριασμού των πελατών της. Στην περίπτωση αυτή, ο πελάτης θα πρέπει να παρουσιάσει τον τελευταίο λογαριασμό στο ταμείο οποιοδήποτε Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών.

• **Μέσω Διαδικτύου**

Η εξόφληση λογαριασμών είναι δυνατή με τη χρήση τραπεζικής κάρτας μέσω της ιστοσελίδας της ΑΗΚ www.eac.com.cy, μέσω του EAC Mobile Application ή της ιστοσελίδας τραπεζικών ιδρυμάτων.

6.8 Σχέδιο αποπληρωμής με μηνιαίες δόσεις

- Το σχέδιο καλύπτει μόνο τους Οικιακούς Πελάτες. **Εξαιρούνται οι Πελάτες που είναι ενταγμένοι στο Σχέδιο Συμψηφισμού Μετρήσεων – Net Metering/Net Billing και Virtual Net Metering/ Net Billing**
- Το σχέδιο λειτουργεί σε μηνιαία βάση και κάθε λογιστικό έτος καλύπτει 12 μήνες, αρχίζοντας από την ημερομηνία ένταξης του λογαριασμού στο σχέδιο.
- Στο τέλος κάθε λογιστικού έτους το σχέδιο ανανεώνεται αυτόματα.
- Η μηνιαία δόση καθορίζεται αυτόματα, αφού ληφθεί υπόψη το ιστορικό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στο υποστατικό σας και η τρέχουσα τιμή καυσίμων.
- Το ποσό της μηνιαίας δόσης μπορεί να διαφοροποιηθεί κατά τη διάρκεια της χρονιάς. Η καταμέτρηση της κατανάλωσης του υποστατικού γίνεται κάθε δύο μήνες, και το ποσό της

δόσης αναπροσαρμόζεται, ώστε να μην εκκρεμεί μεγάλο χρεωστικό ή πιστωτικό υπόλοιπο, κατά το τέλος του λογιστικού έτους.

- Στο τέλος του λογιστικού έτους γίνεται σύγκριση του ποσού που τιμολογήθηκε και του ποσού που έχει πληρωθεί μέσω των δόσεων. Το τελικό πληρωτέο ή επιστρεπτέο ποσό θα κατανέμεται στις επόμενες 12 δόσεις.
- Η συνολική τιμολόγηση ενός λογαριασμού ενταγμένου στο σχέδιο για ένα λογιστικό έτος δεν θα διαφέρει από αυτή που θα τιμολογείτο, αν δεν ήταν ενταγμένος σ' αυτό.
- Οι λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος θα συνεχίσουν να αποστέλλονται κανονικά στη διεύθυνση αλληλογραφίας που έχετε δηλώσει για ενημέρωση. Εάν επιλέξετε ως τρόπο πληρωμής των μηνιαίων δόσεων άλλον από την αυτόματη χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού ή μέσω μισθολογίου, θα λαμβάνετε επιπρόσθετα κάθε μήνα «Ειδοποίηση για πληρωμή δόσης».
- Το ποσό της δόσης είναι πληρωτέο την 6η -7η μέρα κάθε μήνα. Σε περίπτωση που 2 δόσεις δεν πληρωθούν το σχέδιο τερματίζεται αυτόματα, και το συνολικό οφειλόμενο ποσό γίνεται άμεσα πληρωτέο.

Οι μηνιαίες δόσεις μπορούν να πληρώνονται:

- Με αυτόματη χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού (η δημιουργία νέας εντολής για αυτόματη χρέωση γίνεται μόνο στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ)
- Στα ταμεία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ
- Με τραπεζική κάρτα μέσω της ιστοσελίδας της ΑΗΚ www.eac.com.cy ή της ιστοσελίδας των τραπεζών
- Μέσω μισθολογίου (όπου υπάρχει η δυνατότητα)
- Μέσω της δωρεάν εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα EAC Mobile Application

Απαραίτητη προϋπόθεση για ένταξη στο σχέδιο μηνιαίων δόσεων είναι η εξόφληση του τελευταίου εκδομένου λογαριασμού.

Μπορείτε να προμηθευτείτε την αίτηση για ένταξη στο σχέδιο μηνιαίων δόσεων, τόσο από την ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy, όσο και από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών μας.

Συμπληρωμένες αιτήσεις μπορούν να υποβληθούν με έναν από τους πιο κάτω τρόπους:

- στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών
- με τηλεομοιότυπο (fax)
- ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)
- ταχυδρομικώς

7.0 Υποχρεώσεις ΑΗΚ Προμήθεια έναντι του Πελάτη

Η ΑΗΚ Προμήθεια συμφωνεί και αναλαμβάνει, όπως προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας στο Σημείο ή στα Σημεία Σύνδεσης των Υποστατικών του Πελάτη με το Δίκτυο Διανομής και/ή Μεταφοράς, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Σύνδεσης στο Δίκτυο Διανομής ή τους Όρους Σύνδεσης στο Δίκτυο Μεταφοράς.

Ποιότητα Εξυπηρέτησης: Η ΑΗΚ Προμήθεια αναλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διατήρηση της βέλτιστης ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες προμήθειας της Σύμβασης Προμήθειας (π.χ. ανταπόκριση σε αιτήματα για πληροφορίες και παράπονα για Λογαριασμούς Κατανάλωσης).

Η ΑΗΚ Προμήθεια συμφωνεί και αναλαμβάνει, όπως διατηρεί το επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης, που απαιτείται από αυτήν, σύμφωνα με τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμούς του 2005 Κ.Δ.Π. 571/2005, όπως εκάστοτε ισχύουν. Τα επίπεδα ποιότητας εξυπηρέτησης σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, συμπεριλαμβανομένων των αποζημιώσεων σε περίπτωση αθέτησης των επιπέδων ποιότητας από την ΑΗΚ Προμήθεια, αναφέρονται στον [Χάρτη του Πελάτη](#).

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα ή παράπονο σχετικά με την τήρηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, είτε μέσω της ιστοσελίδας της ΑΗΚ www.eac.com.cy, είτε εγγράφως σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ Προμήθεια, είτε μέσω του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης Πελατών (1818).

Σε περίπτωση που εκδοθεί Λογαριασμός Κατανάλωσης με υπολογισμό, λόγω του ότι δεν κατέστη δυνατή η καταγραφή της ένδειξης του μετρητή, τότε η προσαρμογή της υπολογιζόμενης κατανάλωσης θα γίνει με την καταγραφή της επόμενης ένδειξης του μετρητή. Εάν όμως ο πελάτης επιθυμεί την άμεση διόρθωση του λογαριασμού του, μπορεί να ενημερώσει την ΑΗΚ Προμήθεια για την πραγματική ένδειξη του μετρητή του υποστατικού του. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται διαδικασία αναθεώρησης και επανέκδοσης του Λογαριασμού Κατανάλωσης από την ΑΗΚ Προμήθεια.

Η ΑΗΚ Προμήθεια δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι θα τηρεί τους όρους της Άδειάς της, τους Κανόνες Προμήθειας, τους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας και τους παρόντες Όρους, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος τους.

Η ΑΗΚ Προμήθεια ουδεμία ευθύνη φέρει για τυχόν ζημιές στις εγκαταστάσεις, στις συσκευές, στον λοιπό εξοπλισμό του Πελάτη ή σε σωματικές βλάβες του Πελάτη ή τρίτων προσώπων από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας ή από τη σύνδεση με/ή τη λειτουργία του Συστήματος Διανομής ή/και του Συστήματος Μεταφοράς.

Η ΑΗΚ Προμήθεια, στο πλαίσιο επικαιροποίησης του αρχείου των Πελατών της, διατηρεί το δικαίωμα να ζητά από τον Πελάτη, ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από σχετική ειδοποίηση,

τη γνωστοποίηση στοιχείων που πιστοποιούν τη συνέχιση της χρήσης από τον ίδιο τον Πελάτη των ηλεκτροδοτούμενων υποστατικών του, δυνάμει της Σύμβασης Προμήθειας και των παρόντων Όρων, με τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου επικαιροποίησης στοιχείων Πελάτη.

Η ΑΗΚ Προμήθεια ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί της 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.

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, θυροκολλάται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.

8.0 Πολιτική Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων

8.1 Διαδικασία υποβολής Αιτημάτων και Παραπόνων

Αν ο πελάτης έχει κάποιο παράπονο ή θέλει να αιτηθεί ή να ζητήσει πληροφορίες σχετικά με τον λογαριασμό του ή θέματα που αφορούν την Προμήθεια ΑΗΚ, μπορεί να επικοινωνήσει με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με έναν από τους πιο κάτω τρόπους :

- Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 1818 (Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης Πελατών Προμήθειας ΑΗΚ), με χρέωση αστικής κλήσης
Ώρες λειτουργίας : Δευτέρα - Παρασκευή 07:00 - 17:30
- Ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα www.eac.com.cy, μέσω της φόρμας επικοινωνίας
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση eac@eac.com.cy
- Μέσω της εφαρμογής EAC Mobile Application
- Ταχυδρομικά, με επιστολή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών και των Κεντρικών Γραφείων στις διευθύνσεις που αναγράφονται στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy
- Με τηλεομοιότυπο (fax) στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών και των Κεντρικών Γραφείων
- Με προσωπική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Σημείωση: Για αιτήματα και παράπονα που αφορούν τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής (π.χ. διακοπές ηλεκτροδότησης, ενεργοποίηση νέας παροχής, χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης, μετρήσεις κατανάλωσης, αύξηση ή μείωση ισχύος παροχής, προβλήματα δικτύου, κ.λπ.), οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά στο 1800.

Οποιοσδήποτε καταναλωτής ενέργειας μπορεί να υποβάλει γραπτό παράπονο στην ΑΗΚ Προμήθεια σχετικά με ισχυριζόμενη παράβαση των υποχρεώσεων, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων της.

Η ΑΗΚ Προμήθεια οφείλει να εξετάσει το παράπονο στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης και να ενημερώσει τον καταναλωτή για την απόφαση ή την ενέργειά της για το παράπονο.

Ο καταναλωτής ενέργειας έχει δικαίωμα σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπόνου του από την απόφαση της ΑΗΚ Προμήθεια να υποβάλει για δεύτερη φορά το παράπονό του, εντός προθεσμίας επτά ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης της απόφασης.

8.2 Διαδικασία επίλυσης Διαφορών

Σε περίπτωση διαφοράς, μεταξύ του Πελάτη και της ΑΗΚ Προμήθεια, γίνεται προσπάθεια φιλικής επίλυσης της διαφοράς.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης ισχυρίζεται παράβαση των υποχρεώσεων της ΑΗΚ Προμήθεια, οφείλει να υποβάλει το παράπονό του γραπτώς στην ΑΗΚ Προμήθεια. Το ίδιο παράπονο μπορεί να εξεταστεί από την ΑΗΚ Προμήθεια μέχρι δύο (2) φορές.

Εάν το παράπονο αφορά παράβαση των δεικτών απόδοσης της ΑΗΚ Προμήθεια, σύμφωνα με τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμούς του 2005 Κ.Δ.Π. 571/2005, όπως εκάστοτε ισχύουν, θα εξετάζεται σύμφωνα με την προθεσμία που καθορίζεται στους εν λόγω Κανονισμούς. Εάν το παράπονο είναι γενικής φύσης, τότε η ΑΗΚ Προμήθεια έχει υποχρέωση να απαντήσει μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών, όταν η λήψη της απόφασης μέσα στην προθεσμία αυτή είναι εφικτή, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστατικών κάθε υπόθεσης.

Εάν η προσπάθεια αποτύχει, τότε ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί και να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ενός τρίτου μέρους, όπως αυτές προνοούνται στον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο του 2017, Ν.85(Ι)/2017, ο οποίος έχει ενσωματώσει στο Εθνικό Δίκαιο τις πρόνοιες της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Ο Πελάτης μπορεί να αποταθεί στους Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών, όπως εκάστοτε ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας, www.consumer.gov.cy.

Ο Πελάτης διατηρεί επίσης το δικαίωμα να υποβάλει γραπτή καταγγελία και/ή παράπονο εναντίον της ΑΗΚ Προμήθεια στη ΡΑΕΚ σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπόνου του από την ΑΗΚ Προμήθεια, σύμφωνα με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων Κ.Δ.Π. 570/2005. Η ΡΑΕΚ, αφού ερευνήσει το θέμα, θα ειδοποιήσει σχετικά την ΑΗΚ Προμήθεια και τον Πελάτη με τις συστάσεις της. Η διαδικασία υποβολής παραπόνου στη ΡΑΕΚ βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της.

8.3 Στοιχεία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών και Κεντρικών Γραφείων:

1. Λευκωσία

- α. Κεντρικά Γραφεία
Διεύθυνση: Αμφιπόλεως 11, 2025 Στρόβολος,
Τ.Θ. 24506, 1399 Λευκωσία,
Φαξ: +357-22 20 13 09
E-mail: eac@eac.com.cy

- β. Περιφερειακό Γραφείο Λευκωσίας-Κερύνειας-Μόρφου
Διεύθυνση: Φώτη Πίττα 15, 1065 Λευκωσία,
Τ.Θ. 21413, 1508 Λευκωσία,
Φαξ: +357-22 20 23 88
E-mail: supplynic@eac.com.cy

- γ. ΚΕΠ Στροβόλου
Διεύθυνση: Αμφιπόλεως 11, 2025 Στρόβολος,
Τ.Θ. 24506, 1399 Λευκωσία,
Φαξ: +357-22 20 15 59
E-mail: supplynic@eac.com.cy

- δ. ΚΕΠ Κακοπετριάς
Διεύθυνση: Μακαρίου 5B, 2800 Κακοπετριά,
Φαξ: +357-22 92 33 22
E-mail: supplynic@eac.com.cy

2. Λεμεσός

- α. Περιφερειακό Γραφείο Λεμεσού
Διεύθυνση: Αγίου Ανδρέου 55, 3036 Λεμεσός,
Τ.Θ. 50121, 3601 Λεμεσός,
Φαξ: +357-25 20 52 49
E-mail: supplylim@eac.com.cy

- β. ΚΕΠ Αγίου Αθανασίου
Διεύθυνση: Σωτήρη Τοφίνη 4, 4102 Άγιος Αθανάσιος,
Φαξ: +357-25 20 52 89
E-mail: supplylim@eac.com.cy

- γ. ΚΕΠ Πλατρών
Διεύθυνση: Μακαρίου Γ 16, 4820 Πάνω Πλάτρες,
Φαξ: +357- 25 42 13 36
E-mail: supplylim@eac.com.cy

3. Λάρνακα

α. Περιφερειακό Γραφείο Αμμοχώστου-Λάρνακας
Διεύθυνση: Λεωφ. Γρίβα Διγενή 95, 6043 Λάρνακα,
Τ.Θ. 40186, 6301 Λάρνακα,
Φαξ: +357-24 20 42 59
E-mail: supplylar@eac.com.cy

β. ΚΕΠ Παραλιμνίου
Διεύθυνση: Πρωταρά 4Α, 5288 Παραλίμνι,
Τ.Θ. 33047, 5310 Παραλίμνι,
Φαξ: +357- 23 82 92 78
E-mail: supplypar@eac.com.cy

4. Πάφος

α. Περιφερειακό Γραφείο Πάφου
Διεύθυνση: Λεωφόρος Ελευθέριου Βενιζέλου 87, 8021 Πάφος,
Τ.Θ. 60057, 8100 Πάφος,
Φαξ: +357-26 20 62 20
E-mail: supplypafos@eac.com.cy

β. ΚΕΠ Πόλης Χρυσοχούς
Διεύθυνση: Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ 6, 8820 Πόλη Χρυσοχούς,
Φαξ: +357-26 32 27 94
E-mail: supplypafos@eac.com.cy

8.4 Χάρτης του Πελάτη

Σε περίπτωση που δεν έχετε ικανοποιηθεί από την ανταπόκριση/απόφαση μας ή σε περίπτωση που δεν έχουμε ανταποκριθεί στο παράπονο σας μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στον Χάρτη Δικαιωμάτων Πελάτη Προμήθειας ΑΗΚ, επιδιώκουμε πάντα την φιλική επίλυση της διαφοράς ή διαφωνίας. Αν δεν ικανοποιηθείτε, μπορείτε να αποταθείτε στη ΡΑΕΚ που ενεργεί ως αρχή εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες της ΑΗΚ Προμήθεια σύμφωνα με τους δείκτες απόδοσης, όπως περιγράφονται στους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμούς, είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της ΑΗΚ www.eac.com.cy.

9.0 Διαδικασία Διόρθωσης Στοιχείων Πελατών

Τροποποίηση Διεύθυνσης Υποστατικού: Η αλλαγή ονομασίας της οδού ή/και αλλαγή του αριθμού γίνεται με έγγραφο βεβαίωσης από Κοινοτικό Συμβούλιο ή Δημαρχείο. Η βεβαίωση αυτή γίνεται δεκτή μέσω ταχυδρομείου ή μέσω e-mail ή με προσωπική επίσκεψη από τον πελάτη στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Αλλαγή Ταχυδρομικής Διεύθυνσης : Αλλαγή Ταχυδρομικής Διεύθυνσης γίνεται μετά από αίτημα του πελάτη γραπτώς ή προφορικώς ή και με προσωπική παρουσία του πελάτη στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών. Στις περιπτώσεις νομικών προσώπων (πχ εταιρειών) η αλλαγή γίνεται μετά από επιστολή σφραγισμένη και υπογραμμένη από Διευθυντή ή εξουσιοδοτημένο άτομο που αντιπροσωπεύει νομικά την εταιρεία.

Διόρθωση ονόματος: Γίνεται μετά από λανθασμένη καταχώρηση ή λόγω αλλαγής ονόματος/επιθέτου, αφού ο πελάτης παρουσιαστεί μαζί με την ταυτότητά του σε ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης της ΑΗΚ. Για αλλαγή ονόματος εταιρείας ο πελάτης χρειάζεται να παρουσιάσει πιστοποιητικό μετονομασίας της εταιρείας και πιστοποιητικό μετόχων.

Νέα τηλέφωνα επικοινωνίας : Γίνεται μετά από γραπτή ή προφορική επικοινωνία σε ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Τροποποίηση Ηλεκτρονικής Διεύθυνσης του πελάτη ή καταχώρηση νέας Ηλεκτρονικής Διεύθυνσης του πελάτη : Γίνεται για παραλαβή του λογαριασμού μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετική αίτηση που αποστέλλεται με τηλεομοιότυπο (fax) ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) ή παραδίδεται στα κατά τόπους Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΑΗΚ.

10.0 Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης

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

Σε περίπτωση υπαιτιότητας της ΑΗΚ Προμήθεια, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, η ΑΗΚ Προμήθεια 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.

Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στην ΑΗΚ Προμήθεια, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις, η ΑΗΚ Προμήθεια 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 . Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

Σε κάθε περίπτωση η ΑΗΚ Προμήθεια 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.

11.0 Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή

Πελάτης έχει το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή, αφού προηγηθεί τερματισμός της Σύμβασης Προμήθειας. Ο εν λόγω τερματισμός γίνεται είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, ο οποίος αναγράφει στο σχετικό έντυπο ως λόγο τερματισμού την αλλαγή Προμηθευτή, είτε από τον νέο Προμηθευτή κατόπιν έγγραφης εξουσιοδότησης του τελευταίου από τον Πελάτη.

Τα έννομα αποτελέσματα του τερματισμού της Σύμβασης με την ΑΗΚ Προμήθεια ή τον προηγούμενο Προμηθευτή επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου από τον νέο Προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον ΔΣΔ ή τον ΔΣΜΚ και γνωστοποιείται στον παλαιό και τον νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στους Κανόνες Προμήθειας. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου από τον νέο Προμηθευτή.