



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Ανδρέα Παπακώστα 15, 1037, Λευκωσία, Κύπρος

TEL: +35722690200

FAX: +35722690201

Άδεια Προμήθειας ΠΘ0003/2018

Αριθμός Συμμετέχοντα 10112

Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

Εισαγωγή

Η F.E. FirstElectric Supply Ltd. είναι ο πρώτος αδειοδοτημένος ανεξάρτητος προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας στην Κύπρο. Η εταιρεία έχει άδεια από το 2018, από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ), να συμμετέχει ως ανεξάρτητος προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας στην Κυπριακή αγορά ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη μεταβατική περίοδο αλλά και μετά την πλήρη απελευθέρωσή της.

Μέσω ιδιωτικών συμφωνιών αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας (PPAs), η First Electric είναι σε θέση να προσφέρει ανταγωνιστικά τιμολόγια ηλεκτρικής ενέργειας, καλύπτοντας όλες τις απαιτήσεις και υπερβαίνοντας τις προσδοκίες των πελατών. Ως αποτέλεσμα, η First Electric έχει χτίσει μια φήμη για την παροχή ανώτερης εμπειρίας στον πελάτη, προσφέροντας παράλληλα ανταγωνιστικές τιμές, βολικές επιλογές χρέωσης και πληρωμής και αξιόπιστη εξυπηρέτηση. Η First Electric Supply Ltd προσφέρει στους πελάτες της μεταξύ άλλων Υπηρεσίες Ενέργειας και Εξυπηρέτησης Πελατών.

Στα πλαίσια της λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρισμού στην Κύπρο η First Electric Supply Ltd., ως αναλαμβάνει και διατηρεί όλες τις άδειες που απαιτούνται από την νομοθεσία για τους συμμετέχοντες στο Πλαίσιο των Κανονισμών Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού. Όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορρέουν από την σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας είναι σύμφωνα με την Κυπριακή νομοθεσία, όπως και τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 (Ν. 130(I)/2021), τους Κανονισμούς Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού, τους Κανόνες Προμήθειας και Μεταφοράς και οποιαδήποτε σχετική νομοθεσία ή κανονισμό.

Επιπλέον φορείς που έχουν κίριο ρόλο στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας Κύπρου περιλαμβάνουν:

- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ)
- Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου
- Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ)

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) είναι η εθνική Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας της Κυπριακής Δημοκρατίας, στην οποία ανατίθεται ο ρυθμιστικός έλεγχος της ορθής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου σύμφωνα με τις πρόνοιες των Οδηγιών (ΕΕ) 2019/944 και (ΕΕ) 2009/73/ΕΚ. Η ΡΑΕΚ συστάθηκε αρχικά με τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2003 (Ν.122(I)/2003), ο οποίος καταργήθηκε με τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 (Ν.130(I)/2021). Ταυτόχρονα με την κατάργηση του Ν.122(I)/2003, ψηφίστηκε και νέος Νόμος που προνοεί για τη σύσταση της ΡΑΕΚ, ο περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμος του 2021 (Ν.129(I)/2021).

Η ΡΑΕΚ είναι νομικά διακριτή και λειτουργικά ανεξάρτητη από κάθε άλλη δημόσια ή ιδιωτική οντότητα. Λαμβάνει αυτόνομες αποφάσεις ανεξάρτητα από κάθε πολιτικό οργανισμό και έχει ετήσιο προϋπολογισμό εσόδων και εξόδων τον οποίο εκτελεί με αυτονομία.

Η λειτουργία της ΡΑΕΚ και ο τρόπος λήψης αποφάσεων ρυθμίζεται με Κανονισμούς, οι οποίοι εκδίδονται σύμφωνα με τον περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Νόμο του 2021.

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

Επιπροσθέτως η ΡΑΕΚ έχει ως αποστολή τη ρύθμιση της αγοράς φυσικού αερίου στη Δημοκρατία, τη θέσπιση κανόνων που αφορούν τη μεταφορά, διανομή, προμήθεια και αποθήκευση του φυσικού αερίου καθώς και τον προσδιορισμό κανόνων σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία του τομέα του φυσικού αερίου, την πρόσβαση στην αγορά, την εκμετάλλευση των δικτύων και τα κριτήρια, όπως και τις διαδικασίες χορήγησης αδειών μεταφοράς, διανομής, προμήθειας και αποθήκευσης φυσικού αερίου.

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



Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου

Οι βασικές αρμοδιότητες του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου είναι η λειτουργία του Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και η αντικειμενική διαχείριση της εμπορίας ηλεκτρισμού στο ανταγωνιστικό περιβάλλον, στηρίζοντας και προωθώντας την ηλεκτροπαραγωγή από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου συντονίζει τις ενέργειες για αποκατάσταση βλαβών ή άλλων προβλημάτων στο Σύστημα Παραγωγής/ Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, ώστε αυτό να εξασφαλίζει απρόσκοπτη και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές και να καθίσταται αποδοτικό, συντονισμένο, ασφαλές, αξιόπιστο, και οικονομικά βιώσιμο. Πρόσθετα, ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου ετοιμάζει δεκαετές πρόγραμμα ανάπτυξης, για διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης του Συστήματος Μεταφοράς.

Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

Η Διανομή αποτελεί μία από τις τέσσερις Βασικές Ρυθμιζόμενες Δραστηριότητες στις οποίες έχει οργανωθεί η ΑΗΚ με σκοπό τη διευκόλυνση της λειτουργίας της και την εναρμόνιση με τις απαιτήσεις των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2013 μέχρι 2015 και τη Ρυθμιστική Απόφαση αρ. 04/2014.

Στη Διανομή οργανώνονται τόσο ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής (ΙΣΔ) όσο και ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ), με τον τελευταίο να έχει ιδιαίτερες ευθύνες, αρμοδιότητες και υποχρεώσεις που απορρέουν από την Κυπριακή Νομοθεσία, αφού οι Ευρωπαϊκές Οδηγίες του προσδίδουν ρόλο ουδέτερου διευκολυντή στη λειτουργία της Αγοράς και καταλύτη στην εφαρμογή της τεχνολογίας. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της Δραστηριότητας είναι ότι ασχολείται με το εκ φύσεως μονοπωλιακό μέρος της εργασίας της ΑΗΚ δημιουργώντας την ανάγκη για αυστηρή Ρύθμιση για να επιτυγχάνονται οι στόχοι που θέτει η Ευρωπαϊκή Ένωση και το Κυπριακό Κράτος.

Υπηρεσίες First Electric Supply Ltd

Η First Electric αναλαμβάνει να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στις εγκαταστάσεις των πελατών τς βάσει των όρων και προνοιών της συμφωνημένης Σύμβασης Προμήθειας. Η εταιρεία μέσα από ενδελεχή ανάλυση των δεδομένων του εκάστοτε πελάτη, προβαίνει στην υποστήριξη των πελατών της για μεγιστοποίηση της εξοικονόμησης ενέργειας και τους κόστους ηλεκτρισμού.

Οι συμβάσεις ενέργειας βρίσκονται σε ισχύ από την ημερομηνία έναρξης της σύμβασης προμήθειας, μέχρι και την λήψη ή τερματισμό της εν λόγω σύμβασης με βάση τις πρόνοιες της νομοθεσίας και των όρων της σύμβασης.

Η First Electric αναλαμβάνει σε μηνιαία βάση την ετοιμασία τιμολογίου ηλεκτρικής ενέργειας βάση των μετρητικών δεδομένων που αποστέλλονται ή ανακτώνται από σύστημα καταγραφής μετρητών του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής Κύπρου. Η εν λόγω τιμολόγηση γίνεται γίνεται με τις εκάστοτε Διατιμήσεις που έχουν συμφωνηθεί κατά την σύναψη της σύμβασης προμήθειας με τον πελάτη.

Στην περίπτωση που ο πελάτης ενεργεί και ως αυτοπαραγωγός/αυτοκαταναλωτής από συστήματα ΑΠΕ, τότε η First Electric αναλαμβάνει να παραλαμβάνει την περίσσεια ποσότητα ενέργειας που εγχέετε στο δίκτυο έναντι τιμής που έχει συμφωνηθεί βάση της σύμβασης προμήθειας.

Η First Electric υποχρεούται να παρέχει ισχύ ηλεκτρισμού μέχρι το όριο της εγκατεστημένης ισχύος που είναι συμφωνημένη και καταγραμμένη από το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής. Η ευθύνη για την αύξηση της εγκατεστημένης ισχύος αφορά αποκλειστικά τον Πελάτη και προς τούτο οφείλει να υποβάλει σχετική αίτηση προς το ΔΣΔ.

Η τιμολόγηση γίνεται σε μηνιαία βάση, και το τιμολόγιο/λογαριασμός αποστέλλεται στον πελάτη σε ηλεκτρονική μορφή ή και έντυπη εφόσον ζητηθεί. Οι χρεώσεις γίνονται βάση της καταγεγραμμένης ενέργειας που απορροφήθηκε από τον πελάτη, καθώς και οποιαδήποτε έγχυση ενέργειας μπορεί να έγινε από τον Αυτοκαταναλωτή ΑΠΕ προς το σύστημα διανομής. Σε περίπτωση που η μέτρηση δεν είναι διαθέσιμη ή δυνατή ή θεωρείτε εύλογα λανθασμένη, τότε η τιμολόγηση γίνεται με βάση εκτιμώμενης κατανάλωσης.

Σε περίπτωση τιμολόγησης με βάση εκτιμώμενη κατανάλωση, η First Electric θα προχωρεί σε εκκαθάριση της εκτιμώμενης κατανάλωσης σε σχέση με την καταγεγραμμένη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας, όταν αυτή είναι διαθέσιμη, και θα προχωρεί σε χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού του πελάτη ανάλογα, στον αμέσως επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης.

Οι λογαριασμοί ηλεκτρικής ενέργειας που εκδίδονται από την First Electric διαχωρίζουν τις ανταγωνιστικές χρεώσεις από τις ρυθμιζόμενες για εύκολη κατανόηση από τον πελάτη.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον πελάτη η First Electric θα προβεί άμεσα στη διόρθωση του λογαριασμού κατανάλωσης, όπως προνοεί στους Κανόνες Προμήθειας.

Οποτεδήποτε είναι δυνατό ο υπολογισμός των οφειλών και η ετοιμασία του τιμολογίου από τον προμηθευτή, θα στηρίζεται αποκλειστικά στις πιστοποιημένες μετρήσεις του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.

Οποιοδήποτε χρεώσεις εφαρμόζονται από την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου ή βάση νομοθεσίας για υπηρεσίες τρίτων, θα εφαρμόζονται από τον προμηθευτή στον μηνιαίο λογαριασμό κατανάλωσης.



Η First Electric δύναται να διαφοροποιήσει τις χρεώσεις της σε περίπτωση που:

- Η έναρξη της σύμβασης προμήθειας καθυστερεί εξ' υπαιτιότητας ή παράλειψης του πελάτη
- Ο πελάτης έχει δώσει ανακριβείς ή λανθασμένες πληροφορίες στο πλαίσιο της σύμβασης προμήθειας
- πραγματοποιείται οποιαδήποτε αλλαγή μετά την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης προμήθειας, σε σχέση με αλλαγές στις ρυθμιζόμενες χρεώσεις και διατιμήσεις, ή σε επιβαλλόμενα τέλη, φόρους ή άλλες χρεώσεις, ή την υποβολή στον Προμηθευτή οποιασδήποτε υποχρέωσης που σχετίζεται με την προμήθεια ηλεκτρισμού στον πελάτη

Σε κάθε περίπτωση διαφοροποίησης των χρεώσεων, η First Electric θα ενημερώνει γραπτώς τον πελάτη για την αναθεώρηση αυτή και την εφαρμογή τους.

Σε περίπτωση πρόθεσης του πελάτη για υποβολή παραπόνων είναι δικαίωμα του καταναλωτή να το πράξει μέσω του έντυπου υποβολής αιτήματος ή παραπόνου που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της First Electric.

Επιπρόσθετα ο πελάτης έχει το δικαίωμα εφόσον τον επιθυμεί να προβεί σε αλλαγή προμηθευτή μέσω του εντύπου καταγγελίας σύμβασης προμήθειας που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της First Electric.

Για τη διαδικασία αλλαγής κατηγορίας ή διατίμησης πελατών, απαιτείται η συμπλήρωση του εντύπου αίτησης για αλλαγή κατηγορίας που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της First Electric.

Τρόποι εξόφλησης τιμολογίου είναι μέσω τραπεζικού εμβάσματος στους τραπεζικούς λογαριασμούς που αναγράφονται στο τιμολόγιο της First Electric.