

ΈΝΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

1. Περιγραφή Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας της E&B (Energy & Beyond) Ltd

Η Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας που προσφέρει η E&B (Energy & Beyond) Ltd (με Αριθμό Εγγραφής Εταιρείας HE 350735 και διεύθυνση Λεωφόρος Μακαρίου Γ' 172, Melford Tower, 4^{ος} Όροφος, 3027, Λεμεσός, Κύπρος) με την ιδιότητα της ως Προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας σε Τελικούς Πελάτες με Αριθμό Άδειας Προμήθειας ΠΘ11-2019 (ο «Προμηθευτής») καθώς και όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις που προκύπτουν από αυτή τη σύμβαση, διέπονται από τις πρόνοιες του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 (Ν. 130(I)/2021), τους ισχύοντες Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες, τους ισχύοντες Κανονισμούς Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού, τους ισχύοντες Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού, τους ισχύοντες Κανόνες Μεταφοράς, τους ισχύοντες Κανόνες Διανομής και τους Γενικούς Όρους, καθώς επίσης και οποιοσδήποτε σχετικές τροποποιήσεις.

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διατηρεί τις απαιτούμενες άδειες για προμήθεια ηλεκτρισμού, να συμμετέχει στο Συμβατικό Πλαίσιο των Κανονισμών Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού, και να συμμορφώνεται με τους όρους των Κανονισμών Μεταβατικής Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού και/ή τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς που διέπουν την αγορά ηλεκτρισμού.

1.1 Διαδικασίες

Ο Προμηθευτής θα εκδίδει μηνιαία ή διμηνιαία (ανάλογα με την περίπτωση) τιμολόγια στον Πελάτη. Σε περίπτωση διαπίστωσης επιβολής λανθασμένων χρεώσεων στον Πελάτη, ο Προμηθευτής θα προβαίνει άμεσα στη διόρθωση του Λογαριασμού Κατανάλωσης, όπως προνοείται στους Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρισμού σε Τελικούς Πελάτες.

Η τιμολόγηση θα πραγματοποιείται στη βάση της πιστοποιημένης Απορρόφησης / Έγχυσης Ενέργειας του προηγούμενου μήνα, όπως αυτή καταγράφεται από τον Μετρητή που είναι εγκατεστημένος στο υποστατικό του Πελάτη. Σε περίπτωση που η μέτρηση δεν είναι δυνατή για οποιονδήποτε λόγο ή ο Προμηθευτής εύλογα θεωρεί ότι η μέτρηση δεν είναι ορθή, τότε η τιμολόγηση θα γίνεται με βάση την εκτιμώμενη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας του Πελάτη.

Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να διαφοροποιήσει τις χρεώσεις προμήθειας ενέργειας, σε περίπτωση που:

- Πραγματοποιείται οποιαδήποτε αλλαγή μετά την ημερομηνία σύναψης της Σύμβασης Προμήθειας στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, Διατιμήσεις, φόρους ή άλλες χρεώσεις.
- Πραγματοποιείται η υποβολή οποιασδήποτε υποχρέωσης στον Προμηθευτή που σχετίζεται με την προμήθεια ηλεκτρισμού στον Πελάτη.
- Διαπιστώθηκε ότι οποιαδήποτε πληροφορία που δόθηκε από τον Πελάτη είναι λανθασμένη ή ανακριβής.
- Αναστέλλεται ή τερματίζεται οποιαδήποτε από τις συμφωνίες αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και παραγωγών ενέργειας, είτε στο σύνολό της ή εν μέρει, λόγω περιστάσεων που είναι πέρα από τον έλεγχο του Προμηθευτή.
- Καθυστερήσει η Ημερομηνία Έναρξης λόγω πράξης ή παράλειψης του Πελάτη.

1.2 Προδιαγραφές

Ο Προμηθευτής παρέχει στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη ηλεκτρισμό βάσει του Συμφωνημένου Ενδεικτικού Προφίλ Μηνιαίας Απορρόφησης Ενέργειας από την Ημερομηνία Έναρξης μέχρι τη λήξη ή τον τερματισμό της Σύμβασης Προμήθειας.

1.3 Προθεσμίες Εξυπηρέτησης

Ο Προμηθευτής δικαιούται να προβαίνει μονομερώς σε τροποποίηση των Συμβάσεων, περιλαμβανομένων των διατιμήσεων και χρεώσεων του Παραρτήματος (Πίνακας Χρεώσεων και Διατιμήσεων και Μέθοδος Υπολογισμού Τιμολογίου), κατόπιν αποστολής σχετικής ειδοποίησης 30 (τριάντα), τουλάχιστον ημερών, στον Πελάτη. Η εν λόγω τροποποίηση θα τίθεται σε ισχύ κατά την εκπνοή της πιο πάνω αναφερόμενης προθεσμίας, εκτός εάν ο Πελάτης θα έχει τερματίσει τη Σύμβαση προηγουμένως, αποστέλλοντας σχετική ειδοποίηση στον Προμηθευτή.

1.4 Σχετικές Χρεώσεις

Ο υπολογισμός των μηνιαίων οφειλών και η ετοιμασία του τιμολογίου από τον Προμηθευτή θα στηρίζονται αποκλειστικά στις πιστοποιημένες μετρήσεις που θα του διαβιβάζονται από το ΔΣΔ. Ο Προμηθευτής θα προμηθεύει τις εγκαταστάσεις που καλύπτονται από τη Σύμβαση Προμήθειας με ηλεκτρισμό, έναντι των Χρεώσεων και Διατιμήσεων όπως αναφέρονται στην Προσφορά Προμήθειας που αποστάληκε στον Πελάτη.

Στην περίπτωση Αυτοκαταναλωτή ΑΠΕ, ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να παραλαμβάνει την περίσσεια Ενέργεια από τις Εγκαταστάσεις του Πελάτη (έγχυση Ενέργειας στο σύστημα διανομής), έναντι της τιμής με που έχει συμφωνηθεί στη Σύμβαση Προμήθειας.

1.5 Υποχρεώσεις Προμηθευτή

Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ισχύ ηλεκτρισμού μέχρι το όριο και όχι πέραν της εγκατεστημένης ισχύος που είναι συμφωνημένη και καταγεγραμμένη από το ΔΣΔ. Η ευθύνη για την αύξηση της εγκατεστημένης ισχύος αφορά αποκλειστικά τον Πελάτη και προς τούτο οφείλει να υποβάλει σχετική αίτηση προς το ΔΣΔ.

Η χρέωση του Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρισμού πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Όσο αφορά τους Αυτοκαταναλωτές ΑΠΕ, αυτές περιλαμβάνουν την πίστωση του Πελάτη για τις Εγχύσεις Ενέργειας για την αντίστοιχη περίοδο.

Στις περιπτώσεις που η τιμολόγηση πραγματοποιείται με βάση την εκτιμώμενη Κατανάλωση, ο Προμηθευτής θα προχωρεί σε εκκαθάριση της εκτιμώμενης Κατανάλωσης σε σχέση με την καταγεγραμμένη και πιστοποιημένη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας, όταν αυτή είναι διαθέσιμη, και θα προχωρήσει σε χρέωση ή πίστωση του Πελάτη ανάλογα, η οποία θα καταγραφεί στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

Η τιμολόγηση της προμήθειας ηλεκτρισμού θα γίνεται με βάση τις χρεώσεις και Διατιμήσεις που εφαρμόζονται στην κατηγορία του Πελάτη και οι οποίες θα περιλαμβάνονται στην Προσφορά Προμήθειας την οποία θα αποδεχθεί ο Πελάτης. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης και/ή άλλες πληροφορίες τιμολόγησης θα προσφέρονται στον Πελάτη σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

2. Υπηρεσίες που παρέχονται από ΡΑΕΚ, ΔΣΜΚ, ΔΣΔ και Προμηθευτή

2.1 Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ)

Η ΡΑΕΚ υποστηρίζει πρωτίστως την ανάπτυξη ασφαλών και αξιόπιστων συστημάτων, που να είναι προσανατολισμένα στον καταναλωτή, ενώ παράλληλα, προωθεί την ενσωμάτωση μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές στο δίκτυο μεταφοράς και στο δίκτυο διανομής. Ειδικότερα η ΡΑΕΚ διασφαλίζει:

- Υψηλά επίπεδα προστασίας των πελατών και των ευάλωτων ομάδων πελατών, μέσα από τη θέσπιση μηχανισμών επίλυσης διαφορών, και τη γενική πληροφόρηση.
- Την ασφάλεια, την ποιότητα και την αξιοπιστία της παροχής ηλεκτρισμού.
- Την ικανοποίηση των εύλογων απαιτήσεων και αναγκών που σχετίζονται με τον ηλεκτρισμό.

2.2 Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ)

Ο ΔΣΜΚ είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη συντήρηση, και την ανάπτυξη του συστήματος μεταφοράς της Κύπρου, καθώς επίσης και για την ικανότητα του συστήματος μεταφοράς να παρέχει άμεση ανταπόκριση στις αλλαγές ζήτησης μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Επιπλέον, ο ΔΣΜΚ έχει τη ιδιότητα του Λειτουργού Αγοράς. Στα πλαίσια αυτής της ιδιότητας, ο ΔΣΜΚ έχει την ευθύνη ανάπτυξης και λειτουργίας του πλαισίου Αγοράς Ηλεκτρισμού Κύπρου, μέσω του οποίου οι Προμηθευτές εξασφαλίζουν ότι η ποσότητα και ποιότητα ενέργειας ικανοποιεί τις ανάγκες των καταναλωτών, σε σχέση με τα διμερή συμβόλαια που έχουν συνάψει με αυτούς. Για αυτή την υπηρεσία οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο, ρυθμισμένο Τέλος που εισπράττει ο Προμηθευτής προς όφελος του ΔΣΜΚ. Επιπλέον, ο ΔΣΜΚ προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Πρόσβαση και χρήση του δικτύου για μεταφορά της ηλεκτρικής ενέργειας από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές. Για αυτή την υπηρεσία οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο, ρυθμισμένο Τέλος Χρήσης Δικτύου που εισπράττει ο Προμηθευτής προς όφελος του ΔΣΜΚ. Κατά τη διακίνηση της ηλεκτρικής ενέργειας στο δίκτυο Μεταφοράς Κύπρου, προκύπτουν ηλεκτρικές απώλειες, το κόστος των οποίων μεταφέρεται στους τελικούς καταναλωτές ως ρυθμισμένο ποσοστό πάνω στην ενέργεια χρήσης από τους Προμηθευτές.
- Σύνδεση, αποσύνδεση και/ή επανασύνδεση με το δίκτυο. Για αυτή την υπηρεσία οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο, ρυθμισμένο Τέλος.

2.3 Διαχειριστής Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ)

Ο ΔΣΔ είναι υπεύθυνος για την ανταπόκριση στην εύλογη ζήτηση διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Ο ΔΣΔ προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Χρήση του δικτύου για διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας από τους παραγωγούς προς τους καταναλωτές. Για αυτή την υπηρεσία οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο, ρυθμισμένο Τέλος Χρήσης Δικτύου που εισπράττει ο Προμηθευτής προς όφελος του ΔΣΔ. Κατά τη διακίνηση της ηλεκτρικής ενέργειας στο δίκτυο Διανομής προκύπτουν ηλεκτρικές απώλειες, το κόστος των οποίων μεταφέρεται στους τελικούς καταναλωτές ως ρυθμισμένο ποσοστό πάνω στην ενέργεια χρήσης από τους Προμηθευτές.
- Σύνδεση, αποσύνδεση και/ή επανασύνδεση με το δίκτυο. Για αυτή την υπηρεσία οι τελικοί καταναλωτές πληρώνουν συγκεκριμένο Τέλος, όπως αυτό ρυθμίζεται από τη ΡΑΕΚ.
- Λειτουργία υπηρεσίας διαπίστευσης της καταγραφής της ηλεκτρικής ενέργειας από τους μετρητές που είναι εγκατεστημένοι στο δίκτυο Μεταφοράς και Διανομής. Για αυτή την

υπηρεσία υπάρχει συγκεκριμένη ρυθμιζόμενη Χρέωση, η οποία χρεώνεται στο τελικό χρήστη μέσω των Προμηθευτών.

- Εγκατάσταση και Λειτουργία συστήματος μέτρησης και διαχείρισης των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας που εγκαθίστανται στο Δίκτυο Διανομής και Μεταφοράς. Για αυτή την υπηρεσία υπάρχει συγκεκριμένη ρυθμιζόμενη Χρέωση, η οποία χρεώνεται στο τελικό χρήστη μέσω των Προμηθευτών.

2.4 Συμπληρωματικές Υπηρεσίες Ηλεκτρικής Ενέργειας του Προμηθευτή

- Ο Προμηθευτής θα παρέχει στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη ηλεκτρισμό βάσει του Συμφωνημένου Ενδεικτικού Προφίλ Μηνιαίας Απορρόφησης Ενέργειας από την Ημερομηνία Έναρξης μέχρι τη λήξη ή τον τερματισμό της Σύμβασης Προμήθειας.
- Ο Προμηθευτής θα προμηθεύει στις Εγκαταστάσεις που καλύπτονται από τη Σύμβαση Προμήθειας, ηλεκτρισμό έναντι των Χρεώσεων και Διατιμήσεων ως αναφέρονται στην Προσφορά Προμήθειας η οποία έχει αποσταλεί στον Πελάτη. Στην περίπτωση Αυτοκαταναλωτή, ο Προμηθευτής αναλαμβάνει περαιτέρω να παραλαμβάνει την Ενέργεια η οποία περισσεύει από τις Εγκαταστάσεις του Πελάτη, με έγχυση Ενέργειας στο σύστημα διανομής, έναντι της συμφωνημένης τιμής με βάση τη Σύμβαση Προμήθειας.
- Ο Προμηθευτής θα εκδίδει σε μηνιαία βάση Λογαριασμό Κατανάλωσης, ο οποίος αποστέλλεται στον Πελάτη για διευθέτηση.
- Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ισχύ ηλεκτρισμού μέχρι το όριο και όχι πέραν της εγκατεστημένης ισχύος που είναι συμφωνημένη και καταγεγραμμένη 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 Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
- Ο Πελάτης θα τιμολογείται μηνιαία [με βάση την καταγεγραμμένη και πιστοποιημένη Απορρόφηση Ενέργειας και/ή Έγχυση Ενέργειας για τον μήνα που προηγείται] όπως καταγράφεται από τον Μετρητή Απορρόφησης Ενέργειας που είναι εγκατεστημένος ή που θα εγκατασταθεί στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη, εκτός εάν η μέτρηση δεν είναι δυνατή για οποιονδήποτε λόγο ή ο Προμηθευτής εύλογα θεωρεί ότι η καταγεγραμμένη μέτρηση είναι λανθασμένη και σε τέτοια περίπτωση η τιμολόγηση θα γίνεται με βάση την εκτιμώμενη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας του Πελάτη.
- Η χρέωση του Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρισμού πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης, ο οποίος, θα περιλαμβάνει τόσο τις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις και Διατιμήσεις όσο και τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και Διατιμήσεις και στην περίπτωση Αυτοκαταναλωτών θα περιλαμβάνει την πίστωση του Πελάτη για οποιαδήποτε Έγχυση Ενέργειας κατά την αντίστοιχη περίοδο.
- Ο Προμηθευτής θα εκδίδει [σε μηνιαία βάση] Λογαριασμό Κατανάλωσης και ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.
- Σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη ο Προμηθευτής θα προβεί άμεσα στη διόρθωση του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ως προνοείται στους Κανόνες Προμήθειας.
- Σε περίπτωση τιμολόγησης με βάση την εκτιμώμενη Κατανάλωσης, ο Προμηθευτής θα προχωρεί σε εκκαθάριση της εκτιμώμενης Κατανάλωσης σε σχέση με την καταγεγραμμένη και πιστοποιημένη Καθαρή Απορρόφηση Ενέργειας, όταν αυτή είναι διαθέσιμη, και θα

προχωρήσει σε χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη ανάλογα, η οποία θα καταγραφεί στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

- Η τιμολόγηση της προμήθειας ηλεκτρισμού θα γίνεται με βάση τις χρεώσεις και Διατιμήσεις που εφαρμόζονται στην κατηγορία του Πελάτη και οι οποίες θα περιλαμβάνονται στην Προσφορά Προμήθειας την οποία θα αποδεχθεί ο Πελάτης. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης και/ή άλλες πληροφορίες τιμολόγησης θα προσφέρονται στον Πελάτη σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Με την επιφύλαξη του όρου 5 πιο πάνω, ο υπολογισμός των μηνιαίων οφειλών και η ετοιμασία του τιμολογίου από τον Προμηθευτή, θα στηρίζεται αποκλειστικά στις πιστοποιημένες μετρήσεις που θα του διαβιβάζονται από τον αρμόδιο Τμήμα του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
- Ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να ενσωματώνει ή διαφοροποιεί στον Λογαριασμό Κατανάλωσης οποιεσδήποτε χρεώσεις επιβάλλονται από την εφαρμοστέα νομοθεσία καθώς και τις ρυθμιζόμενες από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου χρεώσεις για υπηρεσίες τρίτων.
- Ο Προμηθευτής δύναται να διαφοροποιεί τις χρεώσεις που εφαρμόζονται για την προμήθεια ενέργειας, από καιρό σε καιρό σε περίπτωση που:
 - Οποιαδήποτε πληροφορία η οποία δόθηκε από τον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας είναι ανακριβής ή λανθασμένη, ή
 - Πραγματοποιείται οποιαδήποτε αλλαγή μετά την ημερομηνία σύναψης της Σύμβασης Προμήθειας, σε σχέση με, χωρίς περιορισμό, οποιεσδήποτε 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, ή
 - Οποιαδήποτε από τις συμφωνίες αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και παραγωγών ενέργειας αναστέλλεται ή τερματίζεται, είτε στο σύνολό της ή εν μέρει, λόγω περιστάσεων που είναι πέρα από τον έλεγχο του Προμηθευτή, ή
 - Η Ημερομηνία Έναρξης καθυστερεί λόγω πράξης ή παράλειψης του Πελάτη.
- Σε περίπτωση διαφοροποίησης των χρεώσεων, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη και οι αναθεωρημένες χρεώσεις θα εφαρμόζονται στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την εν λόγω ενημέρωση.
- Ο Πελάτης δύναται να λαμβάνει, είτε σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μετά από αίτημά του προς τον Προμηθευτή τις εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης και θεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες.
- Η διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής χρεώσεων Προμήθειας και η εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους, προνοούνται στην Προσφορά Προμήθειας η οποία αποστέλλεται στον Πελάτη.
- Η διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών είναι δικαίωμα του καταναλωτή αξιοποιώντας το έντυπο «Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων» που ευρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Η διαδικασία προβλέπει στην περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.
- Η αλλαγή προμηθευτή είναι δικαίωμα του καταναλωτή αξιοποιώντας το «Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας» που ευρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

3. Τρόποι Ενημέρωσης Πελάτη

Ο Προμηθευτής θα ενημερώνει είτε σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή τον Πελάτη, για πληροφορίες και υπηρεσίες. Σε περίπτωση διαφοροποίησης των χρεώσεων, και οι αναθεωρημένες χρεώσεις θα εφαρμόζονται στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την εν λόγω ενημέρωση.

4. Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή

Για τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή απαιτείται η συμπλήρωση του εντύπου «Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας» που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

5. Διαδικασία Υποβολής και Διαχείρισης Παραπόνων και Επίλυσης Διάφορων σε περίπτωση μη εξεύρεσης Ικανοποιητικής Λύσης

Για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων απαιτείται η συμπλήρωση του εντύπου «Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων» που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή. Σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, θα ξεκινήσει διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.

6. Διαδικασία Σύναψης και Τερματισμού σύμβασης

Ο Προμηθευτής θα παρέχει ηλεκτρισμό στις Εγκαταστάσεις του Πελάτη, σύμφωνα με τη Μηνιαία ή Διμηνιαία απορροφημένη ενέργεια, όπως αναφέρεται στην μεταξύ τους σύμβαση.

Ο Πελάτης θα δικαιούται να τερματίσει τη Σύμβαση, κατόπιν υποβολής σχετικής ειδοποίησης, μετά το πέρας 30 (τριάντα), τουλάχιστον, ημερών.

Δικαίωμα τερματισμού θα παρέχεται και στον Προμηθευτή:

- Χωρίς προειδοποίηση, σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, νοουμένου ότι θα έχει ακολουθηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία ή
- Σε περίπτωση παραβίασης οποιουδήποτε άλλου όρου της Σύμβασης (μη σχετιζόμενου με ληξιπρόθεσμες οφειλές) για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 (τριάντα) ημερών, και κατόπιν σχετικής ειδοποίησης του Προμηθευτή, θέτοντας προθεσμία 30 (τριάντα), τουλάχιστον, ημερών για την άρση της παραβίασης.

7. Διαδικασία ένταξης σε κατηγορίες πελατών

Για τη διαδικασία ένταξης / αλλαγής κατηγορίας πελατών, απαιτείται η συμπλήρωση του σχετικού εντύπου «Έντυπο αίτησης για αλλαγή κατηγορίας» που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή. Η αίτηση για αλλαγή κατηγορίας ενδέχεται να γίνει Αποδεκτή ή να Απορριφθεί εντός της χρονικής περιόδου των τριάντα (30) ημερών από τη λήψη της αίτησης από την E&B Ltd.