

## ΕΝΤΥΠΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### Εισαγωγή

Η Bioland Promithia Ltd είναι μια εταιρεία παροχής ηλεκτρικής ενέργειας σε τελικούς πελάτες. Η εταιρεία λειτουργεί υπό την Bioland Holdings Ltd, η οποία είναι θυγατρική της Ertagon Group Ltd, ένας δυναμικός και ταχέως αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό.

Η Bioland Promithia είναι ο μεγαλύτερος ανεξάρτητος προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας στην Κύπρο, εξυπηρετώντας όσο το δυνατόν περισσότερους καταναλωτές, προσφέροντας ποιοτικές υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές με σεβασμό στο περιβάλλον.

Ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας, η Bioland Promithia έχει την ικανότητα να εξυπηρετεί τους πελάτες της μέσω της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στα δικά της Φ/Β πάρκα ή Φ /B πάρκα συνεργατών της, που είναι εγκατεστημένα σε όλη την Κύπρο.

Η Bioland Promithia παραμένει δεσμευμένη να διατηρεί τιμές όσο το δυνατόν χαμηλότερα και να εξυπηρετεί τους πελάτες της παρέχοντας στους Κύπριους καταναλωτές μία εναλλακτική επιλογή παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, βιώσιμη και ανταγωνιστική.

Η συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών της Bioland Promithia διασφαλίζει μία αξιόπιστη εξυπηρέτηση των πελατών της, όπου τα διαφορά τμήματα της μπορούν άμεσα να ανταποκριθούν και να εξυπηρετήσουν τον πελάτη μέσα από τις υπηρεσίες που προσφέρει:

- Ενεργειακές Υπηρεσίες
- Υπηρεσίες παροχής Πιστοποιητικών Εγγύησης Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)
- Υπηρεσίες εξυπηρέτηση πελατών
- Υπηρεσίες Λογαριασμών
- Υπηρεσίες Δικτύου – μέσω του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

## Ενεργειακές Υπηρεσίες

Η Bioland Promithia έχει οργανωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σε θέση να συμβουλεύει τους πελάτες και τους συνεργάτες της σε θέματα της αρμοδιότητας της, που σχετίζονται με την εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας, την καλύτερη επιλογή Προγραμμάτων και γενικά την αποδοτικότερη συμμετοχή τους στην Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού.

Η Bioland Promithia μέσα από την πολύχρονη εμπειρία της στο τομέα της ενέργειας, μπορεί να βρει ενεργειακές λύσεις στο θέμα της εξοικονόμησης ηλεκτρικής ενέργειας. Οι αναλύσεις που γίνονται σε κάθε περίπτωση διαμορφώνονται πάντα με βάση την κατηγορία του πελάτη, το εγκεκριμένο φορτίο, την ανάλυση του προφίλ κατανάλωσης των πελατών της και το φορτίο που προτίθεται να προσθέσει ή να αφαιρέσει.

## Πιστοποίησης Πράσινης Ενέργειας και Έκδοση Πιστοποιητικών Εγγύησης Προέλευσης

Υπηρεσίες παροχής Πιστοποιητικών Εγγύησης Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

Η Bioland Promithia Ltd στα πλαίσια μιας εποικοδομητικής και αξιόπιστης σχέσης και εξυπηρέτησης που επιθυμεί να έχει με τους πελάτες της, έχει πρωτοπορήσει και προσφέρει στους πελάτες της την Πράσινη Διατίμηση με την οποία ο Πελάτης θα μπορεί να αποδείξει ότι η κατανάλωση του προέρχεται αποκλειστικά και μόνο από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) αφού θα μπορεί να παρουσιάσει τη σχετική Δήλωση Ακύρωσης (Cancellation Statement) των Πιστοποιητικών Εγγύησης Προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, ευρέως γνωστών ως τα «Πράσινα Πιστοποιητικά» (Green Certificates).

Μέσω των αναγνωρισμένων αυτών Πράσινων Πιστοποιητικών τα οποία εκδίδονται από τον εξουσιοδοτημένο από τη ΡΑΕΚ Εκδότη, τον ΔΣΜΚ, τόσο η Bioland Promithia όσο και οι επιχειρήσεις και οι βιομηχανίες που θα συνεργάζονται με αυτήν, έχουν την δυνατότητα με τον τρόπο αυτό, να συμβάλλουν πιο ενεργά στην ανάπτυξη των ΑΠΕ στη χώρα και αποδεικνύουν έμπρακτα ότι η μείωση του ενεργειακού τους αποτυπώματος και η προστασία του περιβάλλοντος, αποτελούν πράγματι βασικό πυλώνα της αναπτυξιακής τους πολιτικής.

Η Bioland Promithia Ltd ως Προμηθευτής Ηλεκτρικής Ενέργειας παρέχει στον Πελάτη της, ως δικαιούχος, την Δήλωση Ακύρωσης Πιστοποιητικού Εγγύησης Προέλευσης (τα Πράσινα Πιστοποιητικά) στην οποία αναγράφεται η επωνυμία του πελάτη, σε MWh όπως εκδίδονται από το ΔΣΜΚ, επιβεβαιώνοντας έτσι ότι η ενέργεια που έχει καταναλωθεί (απορροφηθεί από το δίκτυο) έχει όντως παραχθεί και πιστοποιείται ως 100% Πράσινη Ενέργεια.

Η κατάσταση των Πιστοποιητικών Εγγύησης Προέλευσης θα αποστέλλεται σε ετήσια βάση, εντός του πρώτου Q1 του τρέχοντος έτους.

## Εξυπηρέτηση πελατών

### Τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών

Μέσω του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (αρ.τηλ. 80006006) της Bioland Promithia, παρέχεται άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση για οποιοδήποτε θέμα αφορά την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

Οι εκπρόσωποι της εταιρείας μας είναι πρόθυμοι να αναλάβουν και να διαχειριστούν οποιαδήποτε Αιτήματα, Παράπονα και Υπηρεσίες Αλλαγής Προμηθευτή.

## Υπηρεσίες Λογαριασμών

### Έκδοση λογαριασμών

Η Bioland Promithia Ltd εκδίδει και αποστέλλει με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) τα τιμολόγια στους πελάτες μηναία, στην αρχή του επόμενου μήνα και δίδεται προθεσμία για εξόφληση.

### Διόρθωση λογαριασμών

Οι περιπτώσεις όπου η Bioland Promithia θα προχωρήσει σε διόρθωση λογαριασμών:

- είτε από λανθασμένα στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή Συστήματος Διανομής
- είτε από τεχνικά θέματα του συστήματος τιμολόγησης της Bioland Promithia.

Η Bioland Promithia υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με την διερεύνηση, την διόρθωση, 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. Η Bioland Promithia οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο λογαριασμό.

### Τρόποι εξόφλησης λογαριασμών

Τρόποι εξόφλησης τιμολογίου είναι με πάγια εντολή μέσω τραπεζικού λογαριασμού ή με τραπεζικό έμβασμα στους τραπεζικούς λογαριασμούς που αναγράφονται στο τιμολόγιο της Bioland Promithia. Η Bioland Promithia Ltd έχει ετοιμάσει σχετικό έντυπο για εξόφληση μέσω τραπεζικού λογαριασμού το οποίο οι πελάτες μπορούν να προμηθευτούν από το Λογιστήριο της.

### Διαδικτυακή Πύλη πελατών

Η πύλη λογαριασμού παρέχει στους πελάτες την ευκαιρία να βλέπουν τους λογαριασμούς τους διαδικτυακά. Οι πελάτες μπορούν να συνδεθούν με το λογαριασμό τους για να παρακολουθούν τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας και τα προφίλ κατανάλωσή τους.

Βασικές υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης πελατών:

- Εξαγωγή αναλυτικών καταστάσεων πραγματικής κατανάλωσης ανά περίοδο/ανά μήνα
- Έλεγχος και εξαγωγή των εγγραφών των μετρητών από τις πιστοποιημένες μετρήσεις του ΔΣΔ
- Εξαγωγή αναλυτικών οικονομικών καταστάσεων τιμολόγησης
- Παρακολούθηση του ιστορικού αλληλογραφίας
- Ενημέρωση των διάφορων στοιχείων και πληροφοριών
- Συμπλήρωση και καταχώρηση διάφορων αιτημάτων/παράπονων
- Δήλωση τυχόν αυξομειώσεων και προβλέψεων κατανάλωσης των υποστατικών τους σε σχέση με την συμφωνημένη κατανάλωση τους με την Bioland Promithia.

### Υπηρεσίες Δικτύου - Διαχειριστή Συστήματος Διανομής

Ο κύριος ρόλος του ΔΣΔ είναι να προσφέρει Υπηρεσίες Δικτύου προς όλους τους χρήστες δικτύου.

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Διαχειριστή Συστήματος Διανομής είναι:

- Η ανάπτυξη και λειτουργία ενός αξιόπιστου και αποδοτικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας
- Η ανάπτυξη και τήρηση αρχείου μετρητών και η αξιόπιστη καταγραφή και διαχείριση των μετρήσεων (περιχαρακωμένο τμήμα)
- Η διαχείριση (χρήση και πρόσβαση) του δικτύου διανομής
- Η συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία σχετικά με τον έλεγχο, τη σύνδεση και τη διάθεση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
- Η διαμόρφωση των όρων πρόσβασης και χρήσης του δικτύου διανομής και των Κανόνων Αγοράς σχετικά με το δίκτυο διανομής
- Η έγκυρη και πλήρης πληροφόρηση των χρηστών για την αποτελεσματική πρόσβαση στο δίκτυο διανομής.
- Στα πλαίσια διαχείρισης και λειτουργίας του περιχαρακωμένου τμήματος ο ΔΣΔ διαχειρίζεται την Αλλαγή Προμηθευτή καταναλωτών και προς τούτο διατηρεί Μητρώα Εκπροσώπησης Μετρητών.
- Το ίδιο Τμήμα διαχειρίζεται τη καταγραφή ενδείξεων μετρητών και προμηθεύει τους Συμμετέχοντες με τις μετρήσεις όλων των μετρητών.

Η Bioland Promithia ως προμηθευτής εξυπηρετεί τις ανάγκες των πελατών της, σε θέματα διαμεσολάβησης για υπηρεσίες δικτύου με τον ΔΣΔ, στο βαθμό που της επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Η Bioland Promithia αναλαμβάνει:

- Την εξ 'ολοκλήρου διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή με συμπληρωμένα όλα τα απαραίτητα έντυπα που χρειάζεται ο ΔΣΔ.
- Την συνεννόηση και την παρακολούθηση της διεκπεραίωσης του αιτήματος Αλλαγής Προμηθευτή που χρειάζεται αλλαγή μετρητή.
- Την καθοδήγηση για εγγραφή των πελατών της, στο αυτόματο ηλεκτρονικό μετρητικό σύστημα MDMS (Metering Data Management System) του ΔΣΔ.
- Την ανάκτηση των μετρήσεων από το MDMS και βάσει αυτών χρεώνονται όλοι οι πελάτες.
- Την πληρωμή υπηρεσιών στον ΔΣΔ σε περιπτώσεις βλάβης, αντικατάσταση ασφαλειών κ.α. Οι βλάβες επιδιορθώνονται από τον ΔΣΔ. Ως παράδειγμα, στην περίπτωση αντικατάστασης ασφάλειας μετρητή, θα υπάρχει χρέωση από τον ΔΣΔ και θα προστίθεται στον επόμενο λογαριασμό του πελάτη.
- Σε περιπτώσεις βλάβης, οι χρήστες δικτύου μπορούν να απευθύνονται απευθείας στον αριθμό 1800 που είναι ο αριθμός του ΔΣΔ ή στην Bioland Promithia Ltd για να μεσολαβήσουν προς το ΔΣΔ.