

Αριθμός 570

Οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμοί του 2005, οι οποίοι εκδόθηκαν από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τα άρθρα 91 και 97(2)(η) του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου, αφού κατατέθηκαν στη Βουλή των Αντιπροσώπων και εγκρίθηκαν από αυτή, δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας σύμφωνα με το εδάφιο (3) του άρθρου 3 του περί Καταθέσεως στη Βουλή των Αντιπροσώπων των Κανονισμών που Εκδίδονται με Εξουσιοδότηση Νόμου, Νόμου (Ν. 99 του 1989 όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 227 του 1990).

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΣ

Κανονισμοί δυνάμει των άρθρων 91 και 97(2)(η)

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται από τα άρθρα 91 και 97(2)(η) του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου, εκδίδει, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, τους πιο κάτω Κανονισμούς.

122(Ι) του 2003
239(Ι) του 2004
143(Ι) του 2005.

1. Οι παρόντες Κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμοί του 2005.

Συνοπτικός
τίτλος.

2.—(1) Στους παρόντες Κανονισμούς, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια—

Ερμηνεία.

«δείκτες απόδοσης» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμούς·

Επίσημη
Εφημερίδα,
Παράρτημα
Τρίτο(Ι):
16.12.2005.

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο·

«καταναλωτής» έχει την ίδια έννοια που αποδίδεται σ' αυτόν από το Νόμο και επιπρόσθετα περιλαμβάνει και πρόσωπο το οποίο προτίθεται να προμηθευτεί ηλεκτρική ενέργεια σε συγκεκριμένο υποστατικό για κατανάλωση στο υποστατικό αυτό.

(2) Όροι, η έννοια των οποίων δεν ερμηνεύεται στους παρόντες Κανονισμούς έχουν την έννοια που αποδίδεται σ' αυτούς από το Νόμο.

3. Οποιοσδήποτε καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον προμηθευτή ή/και στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής αναφορικά με παράβαση των υποχρεώσεων, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων που προκύπτουν από τους δείκτες απόδοσης προμήθειας ηλεκτρισμού ή με παράβαση σε σχέση με οποιοδήποτε άλλο θέμα που εμπίπτει στις υποχρεώσεις, στις αρμοδιότητες και στα καθήκοντα του προμηθευτή ή/και του ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής·

Παράπονα
καταναλωτών.

Νοείται ότι στις περιπτώσεις που προβλέπεται στους δείκτες απόδοσης η άμεση καταβολή προστίμου δεν απαιτείται η προηγούμενη υποβολή παραπόνου.

4.—(1) Ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ανταποκρίνονται στα παράπονα των καταναλωτών εντός του χρόνου ανταπόκρισης που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης.

Υποχρεώσεις
προμηθευτή
ή/και
Ιδιοκτήτη
Συστήματος
Διανομής για
ανταπόκριση
στα παράπονα.

(2) Σε περίπτωση που είτε ο προμηθευτής είτε ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής λάβει παράπονο που δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητά του, αυτός υποχρεούται να το διαβιβάσει αμέσως στον αρμόδιο να ανταποκριθεί σ' αυτό και ταυτόχρονα να ενημερώσει τον καταναλωτή.

(3) Ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής, μέσα σε έξι μήνες από την έκδοση της άδειας που προβλέπεται από τις διατάξεις του άρθρου 34 του Νόμου και με έγκριση της ΡΑΕΚ καθορίζει την εσωτερική του διαδικασία υποβολής παραπόνων, λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για καταγραφή, φύλαξη και τήρηση εκάστου ενυπόγραφου παραπόνου, της ημερομηνίας και ώρας που λήφθηκε το παράπονο, καθώς και, του ονόματος, της διεύθυνσης και όπου είναι δυνατό, του αριθμού λογαριασμού του παραπονουμένου.

Ενημέρωση
καταναλωτή.

5. Ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής εξετάζει το παράπονο μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης και ενημερώνει τον καταναλωτή για την απόφαση ή την ενέργειά του επί του παραπόνου μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης.

Επαναυποβολή
παραπόνου.

6. Ο καταναλωτής δύναται να επαναυποβάλει το παράπονό του εντός προθεσμίας επτά ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης σ' αυτόν της απόφασης ή από την ημερομηνία ανταπόκρισης του προμηθευτή ή/και του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απόφαση ή ενέργεια του προμηθευτή ή/και του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής σύμφωνα με τους Κανονισμούς 4 και 5.

Παράπονα που
υποβάλλονται
στη ΡΑΕΚ.

7. Ο καταναλωτής δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στη ΡΑΕΚ σε περίπτωση που δεν ικανοποιείται από την ανταπόκριση/απόφαση του προμηθευτή ή/και του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή σε περίπτωση που ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να ανταποκριθεί στο παράπονο εντός των προθεσμιών που καθορίζονται στους δείκτες απόδοσης ή να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του που προβλέπονται στους δείκτες απόδοσης.

Διαδικασία
εξέτασης
παραπόνων
από τη ΡΑΕΚ.

8.—(1) Η ΡΑΕΚ μετά από υποβολή παραπόνου από καταναλωτή, γνωστοποιεί γραπτώς το παράπονο στον προμηθευτή ή/και στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, εξετάζει το σχετικό παράπονο και διεξάγει έρευνα.

(2) Η ΡΑΕΚ χωρίς καθυστέρηση διορίζει ως ερευνώντα λειτουργό ένα ή περισσότερα μέλη της ή μέλη του προσωπικού του Γραφείου της, για τη διεξαγωγή έρευνας:

Νοείται ότι, ανεξάρτητα από τα πιο πάνω, η ΡΑΕΚ δύναται να εξασφαλίζει η ίδια υπηρεσίες και να προσλαμβάνει πρόσωπα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8(6) του Νόμου, αν το κρίνει αναγκαίο για σκοπούς καλύτερης και πληρέστερης διερεύνησης των καταγγελιών για τις οποίες διεξάγεται η έρευνα.

(3) Η έρευνα διεξάγεται το ταχύτερο δυνατό και οπωσδήποτε συμπληρώνεται το αργότερο μέσα σε τριάντα ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.

(4) Ο ερευνών λειτουργός κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, έχει εξουσία να πάρει γραπτές καταθέσεις από οποιοδήποτε πρόσωπο που μπορεί να γνωρίζει οτιδήποτε από τα γεγονότα της υπόθεσης και το οποίο οφείλει να δώσει κάθε πληροφορία που περιήλθε σε γνώση του, να προσαγάγει ή να παρουσιάσει έγγραφα, βιβλία, σχέδια ή μητρώα και να υπογράψει οποιαδήποτε κατάθεση που δόθηκε κατ' αυτόν τον τρόπο αφού αυτή διαβαστεί σ' αυτόν.

(5) Ο ερευνών λειτουργός μετά τη συμπλήρωση της διεξαγωγής της πιο πάνω έρευνας, ετοιμάζει έκθεση και πόρισμα τα οποία υποβάλλει στη ΡΑΕΚ. Το πόρισμα αιτιολογείται και συνοδεύεται από τις καταθέσεις και όλα τα σχετικά έγγραφα.