

## ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΥΠΡΟΥ

### ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΤΗΣ ΑΗΚ

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών, τη διασφάλιση σωστής παροχής ποιοτικών υπηρεσιών και τη σωστή ενημέρωση του κοινού για τα δικαιώματά και τα ωφελήματά του, πληροφορεί το κοινό ότι υπάρχουν εν ισχύ Κανονισμοί που προνοούν την Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων Καταναλωτών (Κ.Δ.Π 570/2005) και Κανονισμοί που προνοούν τους Δείκτες Απόδοσης(Κ.Δ.Π.571/2005) της ΑΗΚ ως Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και της ΑΗΚ ως Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Αναφορά από τους Καταναλωτές στους Κανονισμούς αυτούς είναι αναγκαία και οι διαδικασίες υποβολής παραπόνων πρέπει να ακολουθούνται από τους Καταναλωτές.

Συνοπτικά τονίζεται ότι:-

1. Οποιοσδήποτε καταναλωτής δύναται να υποβάλει γραπτό παράπονο στην ΑΗΚ ως προμηθευτή ή ως Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής αναφορικά με ισχυριζόμενη παράβαση των υποχρεώσεων, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων τους.
2. Η ΑΗΚ ως προμηθευτής και ως Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής οφείλει να εξετάσει το παράπονο στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης και να ενημερώσει τον καταναλωτή για την απόφαση ή την ενέργεια του για το παράπονο.
3. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπόνου του από την απόφαση του προμηθευτή, να υποβάλει για 2<sup>η</sup> φορά το παράπονο του εντός προθεσμίας επτά (7) ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης της απόφασης.
4. Μόνο εάν ο καταναλωτής που ακολούθησε την πιο πάνω διαδικασία ΔΕΝ ικανοποιηθεί από την ΑΗΚ ως προμηθευτή ή ως Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, δύναται να υποβάλει **γραπτό παράπονο στην ΡΑΕΚ η οποία διεξάγει έρευνα** και εξετάζει το παράπονο σύμφωνα με τους εν ισχύ Κανονισμούς.
5. Η ΡΑΕΚ αφού μελετήσει τα στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα, ειδοποιήσει σχετικά την ΑΗΚ ως προμηθευτή ή ως Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και μελετήσει τυχόν ενστάσεις του, εκδίδει απόφαση με την οποία διατάσσει την ΑΗΚ ως Προμηθευτή ή ως Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, να λάβει εκείνα τα μέτρα που η ΡΑΕΚ κρίνει αναγκαία για να επανορθώσει την

παράβαση ή να εμποδίσει μελλοντική παράβαση, και ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή.

Για σκοπούς εύκολης ενημέρωσης του κοινού παρατίθενται οι πιο κάτω δυο Πίνακες/Παραρτήματα των Κανονισμών (ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ) που εκδόθηκαν από τη ΡΑΕΚ και κοινοποιήθηκαν σε όλους τους καταναλωτές, σχετικά με τον υποχρεωτικό χρόνο ανταπόκρισης της ΑΗΚ, καθώς και το πρόστιμο που πληρώνεται αυτόματα στους καταναλωτές σε περίπτωση μη τήρησης της προθεσμίας ανταπόκρισης της ΑΗΚ.

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ που πρέπει να επιτευχθούν από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής (ΑΗΚ) – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΔΠ 571/2005 (Δείκτες Απόδοσης)	ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ Η ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΠΡΟΣΤΙΜΟ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΑΙ Η ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ
1.	Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	6(1), (3) 19	4 ώρες	€8,62	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2.	Εγκατάσταση και σύνδεση μετρητή χαμηλής τάσης	7(1), (2) 19	3 ημέρες	€8,62	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3.	Εναέρια παροχή από υφιστάμενο δίκτυο διανομής	8(1),(2) 19	6 ημέρες	€17,24	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4.	Εκτίμηση επιβαρύνσεων για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος	9 (1), (2) 19	30 ημέρες	€ 34,48	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Εντός 15 ημερών από την αίτηση
5	Ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή ηλεκτρικής ενέργειας	10 (1),(2)	2 ημέρες	0	-	-
6	Διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση	11(1), (2) 19	30 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
7	Διερεύνηση παραπόνων ως προς την ακρίβεια μετρητών	12(1), (2) 19	30 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
8	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες	18(1),(2) 19	20 ημέρες	10	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ που πρέπει να επιτευχθούν από τον Προμηθευτή (ΑΗΚ) – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΔΠ 571/2005 (Δείκτες Απόδοσης)	ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ Η ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΠΡΟΣΤΙΜΟ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΑΙ Η ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ
1.	Ανταπόκριση σε παράπονο σχετικά με λογαριασμούς	13(1), (2) 19	3 ημέρες	€17,24	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2.	Διευθέτηση και τήρηση και συναντήσεων	14(1), (2) 19	2 ημέρες	€34,48	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3.	Επανασύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση του καταναλωτή	15(1),(2) 19	1 ημέρα	€8,62	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4.	Αποσύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση του καταναλωτή	16 (1), (2) 19	1 ημέρα	€8,62	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
5	Ανάγνωση και καταγραφή της κατανάλωσης του μετρητή	17 (1),(2),(3) 19	2 ημέρες	€8,62	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
6	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες	18(1), (2) 19	20 ημέρες	€17,24	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό

Λευκωσία 14 Μαρτίου 2012