

## Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΣ

Κανονισμοί δυνάμει των άρθρων 128(5) και 138(2)(i)

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (εφεξής «η ΡΑΕΚ»), ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται από τα άρθρα 128(5) και 138(2)(i) των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2021 και 2022, εκδίδει, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, τους πιο κάτω Κανονισμούς.

### Μέρος Ι – Εισαγωγικές Διατάξεις

- Συνοπτικός Τίτλος
- Ερμηνεία
1. Οι παρόντες Κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών) Κανονισμοί του 2023.
  2. (1) Στους παρόντες Κανονισμούς, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:-
    - «Ανώτερη Διοίκηση» σημαίνει την Ανώτερη Διοίκηση της ΡΑΕΚ όπως αυτή καθορίζεται στις διατάξεις του άρθρου 6 του περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμου του 2021.
    - «αίτημα» σημαίνει αίτημα εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς δυνάμει του Κανονισμού 4 των παρόντων Κανονισμών.
    - «αιτητής» σημαίνει πρόσωπο που υποβάλλει στη ΡΑΕΚ γραπτό αίτημα επίλυσης διαφοράς δυνάμει του Κανονισμού 4 των παρόντων Κανονισμών.
    - «Γραφείο της ΡΑΕΚ» ή «προσωπικό της ΡΑΕΚ» σημαίνει το προσωπικό της ΡΑΕΚ, το οποίο διορίζεται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 8 του περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμου του 2021 (Ν. 129(I)/2021).
    - «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος» σημαίνει το έντυπο με το οποίο υποβάλλεται αίτημα εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς ως αυτό περιγράφεται από τον Κανονισμό 4 των παρόντων Κανονισμών.
    - «επιχείρηση ηλεκτρικής ενέργειας» σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες δραστηριότητες:
      - (α) Παραγωγή·
      - (β) μεταφορά·
      - (γ) διανομή·
      - (δ) σωρευτική εκπροσώπηση·
      - (ε) απόκριση ζήτησης·
      - (στ) αποθήκευση ενέργειας·
      - (ζ) προμήθεια ή αγορά ηλεκτρικής ενέργειας,και είναι υπεύθυνο για τα εμπορικά και τεχνικά καθήκοντα ή/και τα καθήκοντα συντήρησης τα σχετικά με τις δραστηριότητες αυτές, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε κατόχου άδειας δυνάμει των διατάξεων των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2021 και 2022, και μη συμπεριλαμβανομένων των τελικών πελατών.
    - «Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών» σημαίνει τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 128 των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2021 και 2022.
    - «ημέρες» σημαίνει ημερολογιακές ημέρες.
    - «καταναλωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται σε αυτόν από τον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο του 2017 (Ν. 85(I)/2017), ήτοι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα· και περιλαμβάνει και τον οικιακό πελάτη όπως αυτός ορίζεται των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων του 2021 και 2022 .
    - «Νόμος» σημαίνει τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμους του 2021 και 2022, όπως εκάστοτε ισχύουν, τροποποιούνται ή αντικαθίστανται.
    - «οικιακός πελάτης» σημαίνει τον πελάτη που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του οικιακή κατανάλωση, εξαιρουμένων των εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων·

«Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου» ή «ΡΑΕΚ» σημαίνει την Αρχή η οποία ιδρύθηκε δυνάμει του περί της Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμου (Ν. 129(Ι)/2021) και η οποία αποτελείται από την Ανώτερη Διοίκηση και το Γραφείο της ΡΑΕΚ.

«τελικός πελάτης» σημαίνει τον πελάτη που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του χρήση.

«τέλος εξέτασης αιτήματος» σημαίνει κάθε τέλος που καταβάλλεται στη ΡΑΕΚ για την εξέταση των αιτημάτων για εξωδικαστική επίλυση διαφοράς που υποβάλλονται σε αυτή, στο ύψος που καθορίζεται στον Κανονισμό 9 των παρόντων Κανονισμών.

(2) Οποιοδήποτε άλλο όρο χρησιμοποιούνται στους παρόντες Κανονισμούς και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σ' αυτούς, θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος και ο περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμος του 2021 (Ν.129(Ι)/2021).

Πεδίο Εφαρμογής

3. (1) Οι παρόντες Κανονισμοί τυγχάνουν εφαρμογής αναφορικά με την διαδικασία υποβολής και εξέτασης αιτημάτων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών:

(α) που υποβάλλονται από καταναλωτές και αφορούν συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ηλεκτρισμού ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών μεταξύ αυτών και επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενέργειας κατόχων άδειας από τη ΡΑΕΚ, ή

(β) που υποβάλλονται από τελικούς πελάτες που δεν είναι καταναλωτές και αφορούν διαφορές μεταξύ αυτών και των επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενέργειας κατόχων άδειας από τη ΡΑΕΚ.

(2) Για τα αιτήματα που υποβάλλονται από καταναλωτές, δυνάμει της παραγράφου (α) του εδαφίου 1 του παρόντος Κανονισμού, εφαρμόζεται ο περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμος του 2017 (Ν.85(Ι)/2017) όπως εκάστοτε τροποποιείται.

## Μέρος ΙΙ – Έναρξη Διαδικασίας/Προϋποθέσεις

Έναρξη Διαδικασίας

4. (1) Η ΡΑΕΚ εξετάζει αιτήματα επίλυσης των διαφορών που καθορίζονται στον Κανονισμό 3, κατόπιν υποβολής επαρκώς αιτιολογημένου αιτήματος, το οποίο υποβάλλεται στην ΡΑΕΚ γραπτώς, είτε μέσω της συμπλήρωσης της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής αιτήματος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που υπάρχει στον ηλεκτρονικό ιστότοπο της ΡΑΕΚ είτε μέσω της συμπλήρωσης και καταχώρισης του Εντύπου Υποβολής Αιτήματος, σε τύπο που καθορίζεται από τη ΡΑΕΚ.

(2) Το αίτημα υποβάλλεται στην ΡΑΕΚ δια χειρός ή μέσω ταχυδρομείου ή μέσω τηλεομοιότυπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω του ηλεκτρονικού ιστοτόπου της ΡΑΕΚ και πρέπει να είναι πλήρως συμπληρωμένο και επαρκώς αιτιολογημένο.

(3) Το αίτημα υποβάλλεται στη ΡΑΕΚ είτε στην ελληνική είτε στην αγγλική γλώσσα.

Περιεχόμενο Αιτήματος Επίλυσης Διαφοράς

5. Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας των διατάξεων του Κανονισμού 4, το αίτημα προς έναρξη της διαδικασίας επίλυσης περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα στοιχεία και τη διεύθυνση του αιτούντος έναρξης της διαδικασίας,
- Τα στοιχεία και τη διεύθυνση της επιχείρησης ηλεκτρισμού με την οποία υπάρχει διαφορά,
- Αναφορά κατά πόσο έχει καταβληθεί οποιαδήποτε προσπάθεια επίλυσης της διαφοράς απευθείας με την επιχείρηση ηλεκτρισμού,
- Τον ακριβή χρόνο, το αντικείμενο της διαφοράς, το ακριβές σημείο της διαφωνίας, τις θέσεις του αιτητή επί του σημείου διαφωνίας και τα πραγματικά περιστατικά που συνιστούν τη διαφορά,
- Τον ακριβή χρόνο και το ιστορικό των διαπραγματεύσεων με την επιχείρηση ηλεκτρισμού και/ή ενεργειών που διενήργησε ο αιτητής για την επίλυση της διαφοράς με την επιχείρηση,
- Απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα τα οποία τεκμηριώνουν την ύπαρξη της διαφοράς, τη διεξαγωγή διαπραγματεύσεων με την επιχείρηση ηλεκτρισμού και το αδιέξοδο στο οποίο έχουν καταλήξει οι διαπραγματεύσεις,

- vii. Αναφορά σε περίπτωση που η συγκεκριμένη διαφορά έχει τεθεί σε οποιαδήποτε άλλη αρχή ή φορέα ή ενώπιον του Δικαστηρίου, και
- viii. Απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα τα οποία τεκμηριώνουν τη σύμφωνη γνώμη της επιχείρησης ηλεκτρισμού να συμμετάσχει στη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς όταν το αίτημα υποβάλλεται από τελικό πελάτη που δεν είναι καταναλωτής, δυνάμει της παραγράφου (β) του εδαφίου (1) του Κανονισμού 3.

Τέλος Εξέτασης Αιτήματος 6. (1) Αίτημα επίλυσης διαφοράς που υποβάλλεται από καταναλωτή, δυνάμει της παραγράφου (α) του εδαφίου (1) του Κανονισμού 3, δεν γίνεται αποδεκτό εάν δεν συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης του παραπόνου ύψους είκοσι ευρώ (€20).

(2) Αίτημα επίλυσης διαφοράς που υποβάλλεται από τελικό πελάτη που δεν είναι καταναλωτής, δυνάμει της παραγράφου (β) του εδαφίου (1) του Κανονισμού 3, δεν γίνεται αποδεκτό εάν δεν συνοδεύεται από απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης του παραπόνου ύψους εκατό ευρώ (€100).

(3) Το τέλος εξέτασης αιτήματος δεν είναι επιστρεπτέο.

Προκαταρκτική Αξιολόγηση του Αιτήματος Επίλυσης της Διαφοράς 7. (1) Με την παραλαβή του αιτήματος για επίλυση διαφοράς, η ΡΑΕΚ αξιολογεί προκαταρκτικά εντός δεκαπέντε (15) ημερών κατά πόσο πληρούνται οι πιο κάτω προϋποθέσεις:

- i. Το αίτημα περιέχει τα απαραίτητα στοιχεία που αναφέρονται στον Κανονισμό 5 των παρόντων Κανονισμών,
- ii. Το αίτημα συνοδεύεται από την απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης που προβλέπεται στα εδάφια (1) και (2) του Κανονισμού 6,
- iii. Η διαφορά εμπίπτει στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που της παρέχει το άρθρο 128 του Νόμου,
- iv.
- v. Ο αιτητής έχει προηγουμένως υποβάλει σχετικό παράπονο προς επίλυση στην επιχείρηση ηλεκτρισμού, ως πρώτο βήμα για να επιλύσει την διαφορά απευθείας με αυτήν,
- vi. Η διαφορά δεν εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο, και
- vii. Το αίτημα για επίλυση της διαφοράς υποβλήθηκε εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο αιτητής υπέβαλε παράπονο στην επιχείρηση ηλεκτρισμού.

(2) Η ΡΑΕΚ κατά την διαδικασία προκαταρκτικής εξέτασης του αιτήματος επίλυσης της διαφοράς, δύναται να επικοινωνεί με το πρόσωπο που υπέβαλε το αίτημα επίλυσης διαφοράς ή/και με την επιχείρηση ηλεκτρισμού, εναντίον της οποίας στρέφεται το αίτημα επίλυσης διαφοράς και να ζητά επιπρόσθετες πληροφορίες και/ή τυχόν δικαιολογητικά που σχετίζονται με το αίτημα και να τάσσει στα μέρη σχετικές εύλογες προθεσμίες προς υποβολή των αιτούμενων στοιχείων.

(3) Σε περίπτωση που κατά την προκαταρκτική αξιολόγηση του αιτήματος διαπιστωθεί ότι το αίτημα επίλυσης διαφοράς που υποβάλλεται στην ΡΑΕΚ δεν είναι ορθώς συμπληρωμένο ή δεν περιέχει τα απαραίτητα στοιχεία που αναφέρονται στον Κανονισμό 4 των παρόντων Κανονισμών, η ΡΑΕΚ επικοινωνεί εγγράφως με τον αιτητή και τον καλεί όπως εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, παράσχει επιπρόσθετες πληροφορίες και/ή τυχόν δικαιολογητικά που σχετίζονται με τη διαφορά και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αιτητή με την ταχθείσα προθεσμία, η ΡΑΕΚ τον ενημερώνει εγγράφως ότι το αίτημά του δεν είναι εξεταστέο λόγω μη υποβολής ορθώς συμπληρωμένου αιτήματος για επίλυση της διαφοράς.

(4) Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος επίλυσης διαφοράς χωρίς αυτό να συνοδεύεται από την απόδειξη καταβολής του τέλους εξέτασης του αιτήματος, το ύψος του οποίου καθορίζεται στις παραγράφους (1) και (2) του Κανονισμού 9 των παρόντων Κανονισμών, η ΡΑΕΚ επικοινωνεί εγγράφως με τον αιτητή και τον καλεί να καταβάλει το εν λόγω τέλος εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, και σε περίπτωση μη καταβολής του εν λόγω τέλους εντός της ταχθείσας προθεσμίας, η ΡΑΕΚ ενημερώνει εγγράφως τον αιτητή ότι το αίτημα του δεν είναι εξεταστέο λόγω μη καταβολής του εν λόγω τέλους.

Άρνηση  
Διαφοράς

- Εξέτασης 8. (1) Χωρίς επηρεασμό των προνοιών του Κανονισμού 7 των παρόντων Κανονισμών, η ΡΑΕΚ δεν προχωρεί σε εξέταση αιτήματος επίλυσης διαφοράς εάν στο πλαίσιο της προκαταρκτικής αξιολόγησης διαπιστώνεται ότι:-
- (α) Το αίτημα επίλυσης διαφοράς που υποβάλλεται στην ΡΑΕΚ δεν εμπίπτει στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της, με βάση το άρθρο 128 του Νόμου, και/ή
- (β) Ο αιτητής δεν κατέβαλε προηγουμένως προσπάθεια επίλυσης της διαφοράς απευθείας με την επιχείρηση ηλεκτρισμού, και/ή
- (γ) Η ίδια διαφορά εξετάζεται ή έχει ήδη εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο, και/ή
- (δ) Ο αιτητής δεν υπέβαλε το αίτημα επίλυσης της διαφοράς προς την ΡΑΕΚ εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία που υπέβαλε παράπονο στην επιχείρηση ηλεκτρισμού.
- (2) Σε περίπτωση άρνησης εξέτασης του αιτήματος επίλυσης της διαφοράς για λόγους που αναφέρονται στο εδάφιο (1) του παρόντος Κανονισμού, η ΡΑΕΚ ενημερώνει σχετικά τα εμπλεκόμενα μέρη το συντομότερο δυνατόν και όχι αργότερα των τριών (3) εβδομάδων από την λήψη του αιτήματος επίλυσης διαφοράς.

### **Μέρος III – Διαδικασία Επίλυσης της Διαφοράς**

Έναρξη Διαδικασίας  
Επίλυσης της Διαφοράς

9. (1) Σε περίπτωση που η ΡΑΕΚ κρίνει ότι το αίτημα για επίλυση διαφοράς που υποβάλλεται είναι πλήρες και/ή ότι υπάρχει αντικείμενο προς επίλυση ή εξέταση, ειδοποιεί γραπτώς τα εμπλεκόμενα μέρη και τους ενημερώνει σχετικά με την επίσημη έναρξη της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς και τον μοναδικό αριθμό αναφοράς της διαφοράς.
- (2) Η ΡΑΕΚ διαθέτει μητρώο αιτημάτων επίλυσης διαφοράς, στο οποίο καταχωρίζονται τα υποβληθέντα αιτήματα επίλυσης διαφορών για τα οποία θα ξεκινήσει η διαδικασία επίλυσης και λαμβάνουν μοναδικό αριθμό αναφοράς.
- (3) Η διαδικασία εξέτασης του αιτήματος επίλυσης της διαφοράς αρχίζει από τη ημερομηνία που η ΡΑΕΚ ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη σχετικά με την επίσημη έναρξη εξέτασης του αιτήματος επίλυσης της διαφοράς.

Σύσταση Ομάδας  
Επίλυσης Διαφορών

10. (1) Η ΡΑΕΚ, δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (9) του άρθρου 8 του περί Σύστασης και Λειτουργίας της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου Νόμου του 2021, δύναται να συστήνει Ομάδα Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα έχει εξουσία να επιλαμβάνεται, αξιολογεί, εξετάζει και επιλύει τις διαφορές που υποβάλλονται στην ΡΑΕΚ προς επίλυση, δυνάμει των διατάξεων του Κανονισμού 3 των παρόντων Κανονισμών.
- (2) Η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών λειτουργεί υπό τριμελή σύνθεση και απαρτίζεται από προσωπικό της ΡΑΕΚ.
- (3) Τα πρόσωπα που θα συμμετέχουν στην Ομάδα Επίλυσης Διαφορών, θα πρέπει να έχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες, να είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα.
- (4) Τα πρόσωπα που μετέχουν στην Ομάδα Επίλυσης Διαφορών, ενημερώνουν χωρίς αναίτια καθυστέρηση την ΡΑΕΚ για τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν και εξαιρούνται από τη διαχείριση των υποθέσεων στις οποίες είναι δυνατό να προκύπτει τέτοια σύγκρουση συμφερόντων.
- (5) Η σύσταση και ο τρόπος λειτουργίας της Ομάδας Επίλυσης Διαφορών καθορίζεται με Απόφαση της ΡΑΕΚ.

Διαδικασία Επίλυσης  
Διαφοράς

11. (1) Κατά την έναρξη της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς η ΡΑΕΚ αποστέλλει στην επιχείρηση ηλεκτρισμού με την οποία υπάρχει η διαφορά, το γραπτό αίτημα του αιτητή μαζί με τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα ή άλλη μαρτυρία και την καλεί να θέσει γραπτώς τις απόψεις της, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών, υποχρεώνοντας την να κοινοποιήσει την απάντησή της στον αιτητή.

- (2) Μετά την λήψη των απόψεων ή γραπτών παραστάσεων από την επιχείρηση ηλεκτρισμού, η ΡΑΕΚ καλεί τον αιτητή να παράσχει σε περαιτέρω χρόνο δέκα (10) ημερών τις απόψεις και/ή παραστάσεις του ή τα σχόλια του, σε σχέση με τις παραστάσεις της επιχείρησης ηλεκτρισμού.
- (3) Κατόπιν λήψεως των απαντήσεων των εμπλεκόμενων μερών, η ΡΑΕΚ δύναται να καλέσει τα εμπλεκόμενα μέρη να διευκρινίσουν τυχόν σημεία που χρήζουν διευκρίνισης ή να προσκομίσουν περαιτέρω στοιχεία ή μαρτυρία που να αποδεικνύουν τους εκατέρωθεν ισχυρισμούς τους εντός ταχθείσας προθεσμίας.
- Τερματισμός Διαδικασίας Επίλυσης Διαφοράς
12. Η ΡΑΕΚ τερματίζει την διαδικασία επίλυσης της διαφοράς, που προβλέπεται στους παρόντες Κανονισμούς, αν σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας, πριν την έκδοση απόφασης, ενημερωθεί γραπτώς από τον αιτητή ή άλλως πως ότι:
- i. Επιθυμεί να αποσύρει το αίτημα επίλυσης της διαφοράς, ή
  - ii. Η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από Δικαστήριο ή
  - iii. Έχει καταλήξει σε διευθέτηση του παραπόνου ή της όποιας διαφοράς με την επιχείρηση ηλεκτρισμού.
- Λήψη Απόφασης
13. (1) Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία που αναφέρεται στον Κανονισμό 11 των παρόντων Κανονισμών, η ΡΑΕΚ αξιολογεί τις πληροφορίες και στοιχεία που έχει ενώπιον της καθώς και την όποια μαρτυρία έχει προσκομιστεί και καταλήγει εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, στην απόφασή της.
- (2) Η απόφαση που λαμβάνεται από την ΡΑΕΚ κοινοποιείται στα εμπλεκόμενα μέρη και αναρτάται στον ηλεκτρονικό ιστότοπο της ΡΑΕΚ, τηρουμένης της ανάγκης προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- (3) Η απόφαση που λαμβάνεται από την ΡΑΕΚ, δύναται να:
- (α) διατάσσει την χρηματική αποκατάσταση του καταναλωτή ή του τελικού πελάτη που δεν είναι καταναλωτής από την επιχείρηση ηλεκτρισμού, ή/και
  - (β) διατάσσει την επιχείρηση ηλεκτρισμού να προβεί σε οποιαδήποτε διορθωτικά μέτρα ή ενέργειες απαιτούνται για επίλυση της διαφοράς.
- (4) Η διαδικασία επίλυσης της διαφοράς διεξάγεται το ταχύτερο δυνατό και οπωσδήποτε ολοκληρώνεται το αργότερο μέσα σε ενενήντα (90) ημέρες από την ημερομηνία έναρξης της επίσημης διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς δυνάμει του Κανονισμού 8(1), εκτός εάν η ΡΑΕΚ με αιτιολογημένη απόφαση που λαμβάνεται είτε αυτεπάγγελα είτε κατόπιν αιτήματος των εμπλεκόμενων μερών, παρατείνει τη προθεσμία.
- (5) Η απόφαση που λαμβάνεται δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος Κανονισμού δεν υπόκειται σε δικαστικό έλεγχο σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 146 του Συντάγματος της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- (6) Η ΡΑΕΚ δύναται να εκδίδει αποφάσεις και/ή ρυθμιστικές αποφάσεις με τις οποίες να ρυθμίζεται περαιτέρω η διαδικασία επίλυσης των διαφορών και να εξειδικεύονται οι παρόντες Κανονισμοί.
- Δεσμευτικότητα Απόφασης
14. Η απόφαση για επίλυση της διαφοράς η οποία λαμβάνεται από την ΡΑΕΚ, δυνάμει του εδαφίου (1) του Κανονισμού 13 των παρόντων Κανονισμών, είναι δεσμευτική μόνο για την επιχείρηση ηλεκτρισμού κάτοχο άδειας ΡΑΕΚ και νοουμένου ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική απόφαση αναφορικά με την ίδια διαφορά που αποτέλεσε αντικείμενο επίλυσης από τη ΡΑΕΚ.
- Παράλειψη συμμόρφωσης με την απόφαση
15. Σε περίπτωση που η επιχείρηση ηλεκτρισμού κάτοχος άδειας ΡΑΕΚ παραλείπει ή αρνείται να συμμορφωθεί με την απόφαση που λαμβάνεται από την ΡΑΕΚ για επίλυση της διαφοράς, δυνάμει του εδαφίου (1) του Κανονισμού 13 των παρόντων Κανονισμών, θα θεωρείται ότι η επιχείρηση ηλεκτρισμού κάτοχος άδειας ΡΑΕΚ παραβιάζει τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού και η Ανώτερη Διοίκηση της ΡΑΕΚ δύναται να ενεργοποιήσει τις διατάξεις του άρθρου 15 του Νόμου.

#### **Μέρος IV -Τελικές Διατάξεις**

Έναρξη Ισχύος

16. Οι παρόντες Κανονισμοί τίθενται σε ισχύ κατά την ημερομηνία δημοσίευσής τους στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.