

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2003**

**N.122(I)/2003
(25/07/2003)**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**Κ.Δ.Π. 570/2005
(16/12/2005)**

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 προμηθεύεται 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 αρμοδιότητα 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 ενέργεια του επί του παραπόνου μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης.

Επαναυποβολή παραπόνου.

6. Ο καταναλωτής δύναται να επαναυποβάλει το παράπονο 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 παράπονο 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.

(6) Η ΡΑΕΚ, μόλις λάβει την έκθεση και το πόρισμα επιδίδει γραπτή ειδοποίηση στον προμηθευτή ή/και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, ανάλογα με την περίπτωση, με την οποία καθορίζει—

(α) Τις πράξεις ή παραλείψεις, οι οποίες κατά τη γνώμη της δυνατό να συνιστούν ή πιθανόν να αποτελούν παράβαση των δεικτών απόδοσης προμήθειας ηλεκτρισμού, και

(β) την προθεσμία μέσα στην οποία ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής δύναται να υποβάλει γραπτές ενστάσεις· η προθεσμία δε δύναται να υπερβαίνει τις 15 ημέρες από την ημερομηνία επίδοσης της ειδοποίησης.

(7) Η ΡΑΕΚ εξετάζει, χωρίς καθυστέρηση, οποιεσδήποτε ενστάσεις υποβάλλονται σύμφωνα με την παράγραφο (6).

(8) Η ΡΑΕΚ προχωρεί στην έκδοση της απόφασης της σε περίπτωση που ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείψει να υποβάλει ένσταση μέσα στην προθεσμία που ορίζεται στην παράγραφο (6)(β).

(9) Η ΡΑΕΚ, μετά την εξέταση οποιασδήποτε ένστασης, δύναται να εκδώσει απόφαση με την οποία να διατάσσει τον προμηθευτή ή/και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, να λάβει εκείνα τα μέτρα που αυτή κρίνει αναγκαία για να επανορθώσει την παράβαση ή να εμποδίσει μελλοντική παράβαση και ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή.

9.—(1) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος παράλειψη Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με την απόφαση της ΡΑΕΚ ή παραλείπει να επανορθώσει την παράβαση μέσα στο χρόνο συμμόρφωσης που προβλέπεται σ' αυτή, η ΡΑΕΚ καλεί άμεσα ενώπιον της τον προμηθευτή ή/και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και του γνωστοποιεί τη σχετική παράλειψη.

Παράλειψη συμμόρφωσης στην απόφαση της ΡΑΕΚ.

(2) Η ΡΑΕΚ καλεί σε προφορική ακρόαση τον προμηθευτή ή/και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και αφού τους ακούσει δύναται—

(α) Να επιβάλει στον προμηθευτή ή/και στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής διοικητικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει το ποσό των £1.000, ή/και

(β) να αποφασίσει ότι για κάθε μέρα, που η παράβαση ή παράλειψη εξακολουθεί να υφίσταται, οφείλεται ως πρόστιμο, το αντίστοιχο ποσό που προβλέπεται στο δείκτη απόδοσης που σχετίζεται με το παράπονο του καταναλωτή.

(3) Η υπόθεση εκδικάζεται συνοπτικά και ο προμηθευτής ή/και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής δύναται να αντιπροσωπεύεται από δικηγόρο και να καλεί μάρτυρες σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Πολιτικής Δικονομίας Νόμου, του περί Δικαστηρίων Νόμου και των περί Πολιτικής Δικονομίας Διαδικαστικών Κανονισμών, οι οποίες εφαρμόζονται κατά τον πλησιέστερο δυνατό ανάλογο τρόπο.

Κεφ. 6.
11 του 1965
161 του 1989
228 του 1989
51(I) του 1999
134(I) του 1999
58(I) του 2003
66(I) του 2004
14 του 1960
50 του 1962
11 του 1963
8 του 1969
40 του 1970
58 του 1972
1 του 1980
35 του 1982
29 του 1983
91 του 1983
16 του 1984
51 του 1984
83 του 1984
93 του 1984
18 του 1985

71 του 1985
89 του 1985
96 του 1986
317 του 1987
49 του 1988
64 του 1990
136 του 1991
149 του 1991
237 του 1991
42(Ι) του 1992
43(Ι) του 1992
102(Ι) του 1992
26(Ι) του 1993
82(Ι) του 1995
102(Ι) του 1996
4(Ι) του 1997
53(Ι) του 1997
90(Ι) του 1997
27(Ι) του 1998
53(Ι) του 1998
110(Ι) του 1998
34(Ι) του 1999
146(Ι) του 1999
41(Ι) του 2000
32(Ι) του 2001
40(Ι) του 2002
80(Ι) του 2002
140(Ι) του 2002
206(Ι) του 2002
17(Ι) του 2004
165(Ι) του 2004
268(Ι) του 2004.

- (4) Χωρίς επηρεασμό των διατάξεων του άρθρου 96 του Νόμου, κατά την ακρόαση της υπόθεσης η ΠΑΕΚ έχει εξουσία—
- (α) Να καλέσει μάρτυρες και να απαιτήσει την προσέλευση τους, όπως και την προσέλευση του προμηθευτή ή/και του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, όπως γίνεται σε δίκες που διεξάγονται συνοπτικά·
- (β) να απαιτήσει την προσαγωγή κάθε εγγράφου που σχετίζεται με την υπόθεση·
- (γ) να αποδεχτεί οποιαδήποτε μαρτυρία, έγγραφη ή προφορική, έστω και αν αυτή δε θα γινόταν δεκτή σε πολιτική ή ποινική διαδικασία·
- (δ) να διευθύνει τη διαδικασία κατά τρόπο πού να διεξάγεται το ταχύτερο δυνατό.
- (5) Κάθε απόφαση της ΠΑΕΚ πρέπει να είναι αιτιολογημένη και να υπογράφεται από τον Πρόεδρο. Ένα αντίγραφο της απόφασης επιδίδεται στο πρόσωπο, το οποίο κρίθηκε ότι ευθύνεται για την παράβαση ή την παράλειψη και άλλο αντίγραφο αποστέλλεται στον καταναλωτή.

Ποινικά
Αδικήματα.

10. Πρόσωπο το οποίο—

- (α) Χωρίς εύλογη αιτία παραλείπει ή αρνείται να συμμορφωθεί με κλήση να παραστεί ενώπιον του ερευνώντος λειτουργού ή να προσαγάγει, παρουσιάσει ή καταθέσει οποιοδήποτε στοιχείο, έγγραφο, βιβλίο, σχέδιο ή αρχείο,
- (β) ενώ είναι μάρτυρας, αρνείται χωρίς εύλογη αιτία να απαντήσει σε οποιοδήποτε εύλογο ερώτημα που του υποβάλλεται,
- (γ) ηθελημένα ή χωρίς νόμιμη αιτία παρεμποδίζει ή παρακωλύει με οποιοδήποτε τρόπο την ενώπιον του ερευνώντος λειτουργού διαδικασία,
- (δ) παρεμποδίζει ή αποπειράται να παρεμποδίσει τον ερευνώντα λειτουργό ή οποιοδήποτε πρόσωπο να εμφανισθεί ενώπιον του ερευνώντος λειτουργού ή να εξεταστεί από αυτόν,
- (ε) χωρίς εύλογη αιτία δε συμμορφώνεται με απαίτηση του ερευνώντος λειτουργού που σχετίζεται με την έρευνα,
- (στ) χωρίς νόμιμο λόγο παραλείπει να παράσχει οποιαδήποτε ζητούμενη από τον ερευνώντα λειτουργό σχετική με τη διερεύνηση ή την εξέταση πληροφορία την οποία γνωρίζει, ή παραλείπει να παράσχει οποιοδήποτε ζητούμενο από τον ερευνώντα λειτουργό σχετικό με τη διερεύνηση ή την εξέταση στοιχείο, έγγραφο, βιβλίο, σχέδιο ή αρχείο το οποίο έχει στην κατοχή ή υπό τον έλεγχο του, ή ηθελημένα παρακωλύει με οποιοδήποτε τρόπο την παροχή τους,
- (ζ) παρέχει στον ερευνώντα λειτουργό οποιαδήποτε πληροφορία, γνωρίζοντας ότι αυτή είναι ανακριβής ή για την οποία έχει εύλογο λόγο να πιστεύει ότι δεν είναι ακριβής,

είναι ένοχο ποινικού αδικήματος και, σε περίπτωση καταδίκης του, υπόκειται σε ποινή φυλάκισης που δεν υπερβαίνει τους έξι μήνες ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις χίλιες λίρες ή και στις δύο αυτές ποινές.