

Αριθμός 571

Οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμοί του 2005, οι οποίοι εκδόθηκαν από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τα άρθρα 90 και 97 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 με βάση τα άρθρα 90 και 97

122(Ι) του 2003 Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, ασκώντας τις εξουσίες που της  
239(Ι) του 2004 παρέχονται από τα άρθρα 90 και 97 του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρι-  
143(Ι) του 2005. σμού Νόμου, εκδίδει, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, τους πιο  
κάτω Κανονισμούς.

ΜΕΡΟΣ Α

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός  
τίτλος.

1. Οι παρόντες Κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Ρύθμισης της Αγο-  
ράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμοί του 2005.

Εξηγεία.

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

«ασφάλεια» σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την προ-  
στασία του μετρητή και των εγκαταστάσεων που προμηθεύονται με ηλεκ-  
τρικό ρεύμα και περιλαμβάνει και τους μικροδιακόπτες·

«δείκτες απόδοσης» σημαίνει τους δείκτες προμήθειας ηλεκτρισμού και  
περιλαμβάνουν τις υποχρεώσεις του προμηθευτή και του Ιδιοκτήτη Συστή-  
ματος Διανομής, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τα πρότυπα απόδοσης  
και τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης αυτών, καθώς και το πρόστιμο που επι-  
βάλλεται σε περίπτωση παράλειψης συμμόρφωσης του προμηθευτή ή/και  
του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής·

«εργάσιμη περίοδος» σημαίνει την περίοδο εργασίας του προμηθευτή  
και Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής που καθορίζεται και ανακοινώνεται  
σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού 26·

«εφαρμόσιμη ημέρα» σημαίνει την ημέρα έναρξης του χρόνου της καθο-  
ρισμένης προθεσμίας·

«καθορισμένη προθεσμία» ή «χρόνος ανταπόκρισης» σημαίνει τη χρο-  
νική περίοδο που υπολογίζεται σε εργάσιμες ημέρες και ώρες και αναφέρε-  
ται στην τρίτη στήλη του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα·

Πρώτος και  
Δεύτερος  
Πίνακας.

«καθορισμένο πρόστιμο» σημαίνει το πρόστιμο που επιβάλλεται σύμ-  
φωνα με τις διατάξεις των παρόντων Κανονισμών και καθορίζεται στον  
Πρώτο ή Δεύτερο Πίνακα, ανάλογα με την περίπτωση·

Πρώτος και  
Δεύτερος  
Πίνακας.

«μη οικιακός καταναλωτής» σημαίνει πρόσωπο το οποίο προμηθεύεται  
ή ενδέχεται να προμηθευτεί ηλεκτρική ενέργεια για κατανάλωση σε υποστα-  
τικό που χρησιμοποιείται για οποιουδήποτε άλλους σκοπούς πλην τους  
οικιακούς σκοπούς·

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

«οικιακός καταναλωτής» σημαίνει πρόσωπο το οποίο προμηθεύεται ή ενδέχεται να προμηθευτεί ηλεκτρική ενέργεια για κατανάλωση σε υποστατικό που χρησιμοποιείται για οικιακούς σκοπούς·

«ώρες εργασίας» σημαίνει τις ώρες εργασίας που καθορίζονται και ανακοινώνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού 26.

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

3.—(1) Οι παρόντες Κανονισμοί εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές έχουν συμπληρώσει όλες τους τις υποχρεώσεις έναντι του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και/ή του προμηθευτή σύμφωνα με το Νόμο και οποιουδήποτε σχετικού Κανονισμού.

Πεδίο εφαρμογής των παρόντων Κανονισμών.

(2) Οι παρόντες Κανονισμοί δεν εφαρμόζονται εάν η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος έχει αποσυνδεθεί λόγω παράνομων ενεργειών ή παραβάσεων του καταναλωτή.

4.—(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (2), ο χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη μέρα από τη λήψη της αναφοράς ή του αιτήματος του καταναλωτή στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και/ή στον προμηθευτή:

Χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας.

Νοείται ότι σε περίπτωση που η αναφορά ή το αίτημα λήφθηκε εκτός της εργάσιμης περιόδου, ο χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας αρχίζει να υπολογίζεται από την αμέσως επόμενη εφαρμόσιμη ημέρα.

(2) Στην περίπτωση του Κανονισμού 6, η καθορισμένη διάρκεια αρχίζει από την ώρα λήψης της αναφοράς ή του αιτήματος.

5.—(1) Η ΡΑΕΚ, μετά από διαβούλευση με τους προμηθευτές και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, καθορίζει τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης σε σχέση με τους δείκτες απόδοσης προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος που πρέπει να επιτευχθούν από τους προμηθευτές και από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής.

Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο.

(2) Οι δείκτες απόδοσης καθορίζουν τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης που επιτυγχάνονται από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και/ή τον προμηθευτή, αναφέρονται στο Χάρτη Δικαιωμάτων του Καταναλωτή και δεν υπερβαίνουν τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης που καθορίζονται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

(3) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής και/ή ο προμηθευτής, ανάλογα με την περίπτωση, υποχρεούνται να τηρούν και επιτυγχάνουν τους δείκτες απόδοσης που καθορίζονται λεπτομερώς στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

(4) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή ο προμηθευτής που παραλείπει να τηρεί ή να συμμορφωθεί με δείκτη απόδοσης, υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή, που επηρεάζεται από την παράλειψη, το πρόστιμο που καθορίζεται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

(5) Σε περίπτωση που καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την ανταπόκριση του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή του προμηθευτή σύμφωνα με τις καθορισμένες προθεσμίες ανταπόκρισης που αναφέρονται στην τρίτη στήλη του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα, αντίστοιχα, ο καταναλωτής δύναται να προσφύγει στη ΡΑΕΚ σύμφωνα με τις διατάξεις των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμών.

Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας, Επίσημη Εφημερίδα, Παράρτημα Τρίτο (I): 16.12.2005.

## ΜΕΡΟΣ Β

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Επιδιόρθωση  
βλάβης σε  
ασφάλεια.

6.—(1) Σε περίπτωση που καταναλωτής αναφέρει στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ότι η ασφάλεια της παροχής ρεύματος έχει λειτουργήσει κατά τρόπο ώστε να έχει αποσυνδέσει ή διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στα υποστατικά του, ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί για να αποκαταστήσει την παροχή ρεύματος εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στον Πρώτο Πίνακα:

Πρώτος  
Πίνακας.

Νοείται ότι σε περίπτωση που καταναλωτής δεν αναφέρει τη βλάβη και δεν έχει ζητήσει την αποκατάσταση της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής δεν έχει υποχρέωση αποκατάστασης εντός της καθορισμένης προθεσμίας.

(2) Αναφορά σε βλάβη που λήφθηκε εκτός της εργάσιμης περιόδου, θεωρείται ότι αυτή έχει ληφθεί κατά την αμέσως επόμενη εφαρμόσιμη ημέρα:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί την αποκατάσταση της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ενωρίτερα, τότε ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής δύναται να επιβάλει στον καταναλωτή τα πραγματικά έξοδα εργασίας εκτός της εργάσιμης περιόδου.

(3) Εάν εντός της καθορισμένης προθεσμίας από την εφαρμόσιμη ημέρα, αρμόδιο πρόσωπο παραλείψει να παρουσιαστεί στα υποστατικά που είναι εγκατεστημένη η ασφάλεια για διόρθωση, αποκατάσταση της βλάβης και επαναφορά της παροχής, τότε ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το ποσό του καθορισμένου προστίμου που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα:

Πρώτος  
Πίνακας.

Νοείται ότι, η παράγραφος αυτή δεν εφαρμόζεται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) Όταν ο καταναλωτής ζητήσει από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής να μην επαναφέρει την προμήθεια·

(β) όταν η ασφάλεια του Ιδιοκτήτη του Συστήματος Διανομής δεν έχει λειτουργήσει και διακόπηκε η παροχή·

(4) Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, «αρμόδιο πρόσωπο» σημαίνει το πρόσωπο που εργοδοτείται και είναι εξουσιοδοτημένο από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής για επαναφορά της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.

Εγκατάσταση  
και σύνδεση  
μετρητή  
χαμηλής τάσης.  
Πρώτος  
Πίνακας.

7.—(1) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για εγκατάσταση και σύνδεση μετρητή σε υποστατικό με υφιστάμενο καλώδιο παροχής χαμηλής τάσης εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείψει να ανταποκριθεί εντός της καθορισμένης προθεσμίας, υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Πρώτος  
Πίνακας.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή σύνδεσης ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής.

Εναέρια  
παροχή  
ρεύματος από  
υφιστάμενο  
δίκτυο  
διανομής.  
Πρώτος  
Πίνακας.

8.—(1) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για εναέρια παροχή, εγκατάσταση μετρητή και σύνδεση υποστατικού του, εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα, αν δεν απαιτείται επέκταση ή/και ενίσχυση του δικτύου διανομής.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Πρώτος Πίνακας.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο καταναλωτής δεν παράσχει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή σύνδεσης ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής.

9.—(1) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για προκαταρκτικούς όρους και εκτίμηση του υπολογιζόμενου κόστους που απαιτείται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος με επέκταση στο Σύστημα Διανομής εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Εκτίμηση επιβαρύνσεων για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος. Πρώτος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα μετά από αίτημα του καταναλωτή.

Πρώτος Πίνακας.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται—

(α) Αν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος·

(β) αν απαιτείται εύλογα η επέκταση του δικτύου άνω των εξήντα έξι χιλιάδων βολτ και άνω.

(4) Οι όροι και το υπολογιζόμενο κόστος παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, που αναφέρονται στην παράγραφο (1), δεν είναι δεσμευτικοί για τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, είναι όμως ενδεικτικοί για σκοπούς προϋπολογισμού και δύναται να διαφοροποιηθούν λαμβανομένης υπόψη της τεχνικής μελέτης και του πραγματικού κόστους παροχής ρεύματος.

10.—(1) Σε περίπτωση προγραμματισμένης προσωρινής διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για δοκιμή, επιδιόρθωση, επέκταση ή εκτέλεση οποιασδήποτε άλλης εξουσιοδοτημένης εργασίας στο Δίκτυο Διανομής, ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής υποχρεούται να παρέχει σε οποιοδήποτε επηρεαζόμενο καταναλωτή την εκ των προτέρων ειδοποίηση που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα:

Ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή ηλεκτρικής ενέργειας.

Νοείται ότι η ειδοποίηση αυτή μπορεί να γνωστοποιηθεί με ανακοίνωση στα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

Πρώτος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Πρώτος Πίνακας.

(3) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις των παραγράφων (1) και (2), ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής δύναται να διακόψει την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, χωρίς οποιαδήποτε ειδοποίηση, όταν αυτό είναι αναγκαίο για σκοπούς ασφάλειας ατόμου ή τεχνικού εξοπλισμού.

11.—(1) Παράπονο που υποβάλλεται από καταναλωτή στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής αναφορικά με την ποιότητα της τάσης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος σε υποστατικό του, διερευνάται εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση.

Πρώτος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Πρώτος Πίνακας.

(3) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής, σε περίπτωση που η διερεύνηση του παραπόνου απαιτεί επίσκεψη στο υποστατικό του καταναλωτή, υποχρεούται να ειδοποιήσει τον καταναλωτή τουλάχιστο δύο ημέρες προηγουμένως.

Διερεύνηση  
παραπόνων ως  
προς την  
ακρίβεια  
μετρητή.  
Πρώτος  
Πίνακας.

12.—(1) Παράπονο που υποβάλλεται από καταναλωτή στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής αναφορικά με την ακρίβεια λειτουργίας του μετρητή που είναι τοποθετημένος σε υποστατικό του, διερευνάται εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

Πρώτος  
Πίνακας.

(3) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής, σε περίπτωση που η διερεύνηση του παραπόνου απαιτεί επίσκεψη στο υποστατικό του καταναλωτή υποχρεούται να ειδοποιήσει τον καταναλωτή τουλάχιστο δύο ημέρες προηγουμένως. Ο καταναλωτής υποχρεούται στην καταβολή των εξόδων που δημιουργούνται από τη διερεύνηση του παραπόνου εάν διαπιστωθεί ότι ο μετρητής δεν είναι ελαττωματικός και λειτουργεί κανονικά.

### ΜΕΡΟΣ Γ

#### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Ανταπόκριση  
σε παράπονα  
σχετικά με  
λογαριασμούς.

13.—(1) Ο προμηθευτής υποχρεούται, σε περίπτωση παραπόνου ή αιτήματος ή αναφοράς καταναλωτή που σχετίζεται με τον ακριβή υπολογισμό του λογαριασμού του, τις λεπτομέρειες των χρεώσεων ή τη μέθοδο πληρωμής λογαριασμού, να ανταποκριθεί ή απαντήσει σ' αυτόν εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

Δεύτερος  
Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

Δεύτερος  
Πίνακας.

Διευθέτηση και  
τήρηση  
συναντήσεων.

14.—(1) Όταν ο προμηθευτής κρίνει αναγκαία την επίσκεψή του σε υποστατικό του καταναλωτή, υποχρεούται να προτείνει την πραγματοποίηση της επίσκεψης στο υποστατικό πριν την καθορισμένη προθεσμία που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα και οφείλει να την τηρήσει.

Δεύτερος  
Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

Δεύτερος  
Πίνακας.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο προμηθευτής ειδοποιήσει έγκαιρα, και εν πάση περιπτώσει όχι λιγότερο από δύο ημέρες πριν την προκαθορισμένη ημερομηνία επίσκεψης, τον καταναλωτή ότι η προγραμματισμένη επίσκεψη μετατίθεται σε άλλη προτεινόμενη ημερομηνία.

Επανασύνδεση  
μετρητή μετά  
από απαίτηση  
του  
καταναλωτή.

15.—(1) Ο προμηθευτής υποχρεούται να επανασυνδέσει το μετρητή με την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα, μετά από αίτημα που υποβάλλεται από τον καταναλωτή.

Δεύτερος  
Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την

παροχή σύνδεσης ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον προμηθευτή.

16.—(1) Ο προμηθευτής υποχρεούται να αποσυνδέσει το μετρητή από την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα μετά από αίτημα που υποβάλλεται από τον καταναλωτή, του οποίου το όνομα αναγράφεται στο λογαριασμό παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.

Αποσύνδεση μετρητή μετά από αίτηση του καταναλωτή. Δεύτερος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

Δεύτερος Πίνακας.

(3) Ο παρών Κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή σύνδεσης ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον προμηθευτή.

17.—(1) Ο προμηθευτής υποχρεούται να αναγνώσει και καταγράψει την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος που καταγράφεται στο μετρητή του υποστατικού εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα, μετά από αίτημα που υποβάλλεται από τον καταναλωτή, του οποίου το όνομα αναγράφεται στο λογαριασμό παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.

Ανάγνωση και καταγραφή της κατανάλωσης από το μετρητή. Δεύτερος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

Δεύτερος Πίνακας.

(3) Τα έξοδα ανάγνωσης ή καταγραφής της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος, που καταγράφεται στο μετρητή του υποστατικού, καλύπτονται από τον προμηθευτή εάν το αίτημα υποβάλλεται μια φορά το χρόνο ή αν αυτό υποβάλλεται ως αποτέλεσμα διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, λόγω εγκατάλειψης του υποστατικού ή σύνδεσης νέας παροχής ηλεκτρικού ρεύματος. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση τα έξοδα καλύπτονται από τον καταναλωτή.

#### ΜΕΡΟΣ Δ ΚΟΙΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

18.—(1) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή ο προμηθευτής υποχρεούται να ανταποκριθούν σε αναφορά που τους υποβάλλεται από καταναλωτή εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο ή στο Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

Ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες. Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

(2) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο ή στο Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

19. Καθορισμένο πρόστιμο που οφείλεται σε καταναλωτή, σύμφωνα με διατάξεις των παρόντων Κανονισμών, καταβάλλεται εντός του χρόνου που προβλέπεται στην έκτη στήλη του Πρώτου ή του Δεύτερου Πίνακα:

Πληρωμή του καθορισμένου προστίμου. Πρώτος και Δεύτερος Πίνακας.

Νοείται ότι ο Ιδιοκτήτης του Συστήματος Διανομής υποχρεούται να πληρώνει ή να πιστώνει το λογαριασμό του προμηθευτή του καταναλωτή, προς τον οποίον οφείλεται το καθορισμένο πρόστιμο, κατά την τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα που προέκυψε η υποχρέωση καταβολής του προστίμου και ο προμηθευτής στη συνέχεια να πιστώνει ανάλογα το λογαριασμό του καταναλωτή.

Εξαρέσεις  
εφαρμογής  
Κανονισμών.

20. Οι Κανονισμοί 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15 και 16 δεν εφαρμόζονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

- (α) Όταν ο καταναλωτής πληροφορήσει τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή τον προμηθευτή ότι δεν επιθυμεί περαιτέρω ενέργειες σε σχέση με την αναφορά ή το παράπονο·
- (β) όταν η αναφορά ή το παράπονο υποβάλλεται στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή στον προμηθευτή σε διεύθυνση ή τηλεφωνικό αριθμό διαφορετικό από αυτόν που έχει καθοριστεί και γνωστοποιηθεί από αυτόν·
- (γ) όταν η ανταπόκριση ή η απάντηση σε αναφορά ή παράπονο του καταναλωτή είναι πρακτικά αδύνατο για τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή/και τον προμηθευτή ή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, λόγω—
  - (i) κατάστασης ανωτέρας βίας·
  - (ii) πρόδηλης αδυναμίας του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή του προμηθευτή να εισέλθει στο υποστατικό για λόγους για τους οποίους δεν έχει ευθύνη ο υπάλληλος ή εργαζόμενος σ' αυτόν.
  - (iii) πράξης ή παράλειψης του καταναλωτή που πρόδηλα θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συνιστά παράβαση οποιουδήποτε νόμου.

#### ΜΕΡΟΣ Ε

#### ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δημοσίευση  
του Χάρτη  
Δικαιωμάτων  
του  
Καταναλωτή.

21.—(1) Ο προμηθευτής και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής εκδίδουν και αναθεωρούν από καιρό σε καιρό το Χάρτη Δικαιωμάτων του Καταναλωτή, στον οποίο περιγράφονται τα πρότυπα απόδοσης, τα δικαιώματα, οι υποχρεώσεις και τα ωφελήματα των καταναλωτών και περιλαμβάνει οποιοσδήποτε ειδικές διατάξεις ή ρυθμίσεις ή δείκτες απόδοσης που αναλαμβάνουν να επιτύχουν όταν προμηθεύουν ηλεκτρισμό σε ευάλωτους καταναλωτές, όπως αυτοί καθορίζονται από τη ΡΑΕΚ.

(2) Ο Χάρτης Δικαιωμάτων του Καταναλωτή δημοσιεύεται σε τέτοια μορφή και τέτοιο περιεχόμενο που είναι κατανοητός από τους καταναλωτές και περιλαμβάνει τουλάχιστο τις πληροφορίες που καθορίζονται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα.

Πρώτος και  
Δεύτερος  
Πίνακας.

(3) Ο προμηθευτής και ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής γνωστοποιούν στους καταναλωτές και σε οποιοδήποτε υποβάλει σχετικό αίτημα το Χάρτη Δικαιωμάτων του Καταναλωτή και τις αναθεωρήσεις αυτού.

#### ΜΕΡΟΣ ΣΤ

#### ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Ευθύνη  
απόδοσης  
εφαρμογής των  
δεικτών  
απόδοσης.

22. Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής και ο προμηθευτής λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα, συστήνουν διαδικασίες, εγκαθιστούν μηχανισμούς και συστήματα, με έγκριση της ΡΑΕΚ, που να επιτρέπουν την απόδοση πληροφοριών των δεικτών απόδοσης.

Αναφορά στη  
ΡΑΕΚ.

23.—(1) Ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής και ο προμηθευτής θα δίδουν αναφορά στη ΡΑΕΚ, τουλάχιστο μια φορά το χρόνο, σχετικά με την τήρηση των προτύπων που αναφέρονται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα και ειδικότερα—

Πρώτος και  
Δεύτερος  
Πίνακας.

- (α) Τον αριθμό των περιπτώσεων όπου πληρώθηκε το καθορισμένο πρόστιμο για οικιακούς και μη οικιακούς καταναλωτές, καθώς και το σύνολο αυτών που πληρώθηκαν·

- (β) τον αριθμό των αιτήσεων που υποβλήθηκαν σύμφωνα με τον Πρώτο και το Δεύτερο Πίνακα, καθώς και τον αριθμό των αιτήσεων που δεν εγκρίθηκε το αίτημα του καταναλωτή για καταβολή προστίμου·
- (γ) πληροφορίες για το επίπεδο απόδοσης που επιτεύχθηκε από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής ή/και από οποιοδήποτε προμηθευτή σε ένα έκαστο από τους δείκτες απόδοσης.
- (2) Η ΡΑΕΚ συλλέγει πληροφορίες αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:
- (α) Τα πρόστιμα που πληρώθηκαν από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και από προμηθευτή σε καταναλωτές, σύμφωνα με τους παρόντες Κανονισμούς·
- (β) τα επίπεδα απόδοσης που επιτεύχθηκαν από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και από τον προμηθευτή, σε σχέση με τους δείκτες απόδοσης.
- (3) Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή προμηθευτής που παραλείπει να ανταποκριθεί στους δείκτες απόδοσης ή να προσκομίσει τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (1), δύναται να υποχρεωθεί από τη ΡΑΕΚ να συμμορφωθεί με τους δείκτες απόδοσης ή να προσκομίσει τις απαιτούμενες πληροφορίες εντός εύλογου χρόνου.
- (4) Σε περίπτωση που ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (3) υπόκειται σε επιβολή διοικητικού προστίμου σύμφωνα με τη διαδικασία που ρυθμίζεται από τους περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμούς.

## ΜΕΡΟΣ Ζ

### ΠΟΙΚΙΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

24. Η υποβολή και η διαδικασία διερεύνησης και εξέτασης παραπόνων καταναλωτή αναφορικά με τους δείκτες απόδοσης καθορίζεται από τις διατάξεις των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμών.

Παράτονα  
καταναλωτή.

25. Για σκοπούς εφαρμογής των παρόντων Κανονισμών, ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή/και ο προμηθευτής υποχρεούνται να γνωστοποιούν διά δημοσιεύσεως τους αριθμούς τηλεφώνων, τις ταχυδρομικές ή ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τις οδηγίες υποβολής οποιασδήποτε αναφοράς ή παραπόνου.

Υποχρέωση  
δημοσίευσης  
ορισμένων  
στοιχείων.

26.—(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (3), για τους σκοπούς των παρόντων Κανονισμών η ΡΑΕΚ, μετά από διαβούλευση με τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής και τους προμηθευτές, καθορίζει την περίοδο και τις ώρες εργασίας τόσο κατά τις εργάσιμες ημέρες, από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, όσο και για το Σάββατο, την Κυριακή, καθώς και κατά τις δημόσιες αργίες, και τις δημοσιεύει στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας και στον ημερήσιο τύπο.

Εργάσιμη  
περίοδος και  
ώρες εργασίας.

(2) Η περίοδος και οι ώρες εργασίας αναθεωρούνται κάθε χρόνο, αν αυτό κριθεί αναγκαίο και είναι κοινές για όλους τους προμηθευτές και τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής.

(3) Ως εργάσιμη περίοδος και ώρες εργασίας, μέχρι που αυτές να καθοριστούν και δημοσιευτούν σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (1), θεωρούνται οι εργάσιμες ημέρες και ώρες που εφαρμόζονται από την Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου για τη λειτουργία των γραφείων και των συνεργείων επιφυλακής.



Διαδικασία  
αναθεώρησης  
του Πρώτου  
και Δεύτερου  
Πίνακα.

27.—(1) Η ΡΑΕΚ δύναται περιοδικά να αναθεωρεί τους δείκτες απόδοσης του Πρώτου Πίνακα, μετά από διαβούλευση με τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, και του Δεύτερου Πίνακα, μετά από διαβούλευση με όλους τους προμηθευτές.

(2) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις της παραγράφου (1), ο Ιδιοκτήτης Συστήματος Διανομής ή οποιοσδήποτε των προμηθευτών δύναται να υποβάλει προτάσεις για αναθεώρηση του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα, ανάλογα με την περίπτωση, οι οποίες εξετάζονται κατά το μήνα Δεκέμβριο εκάστου έτους.

Πρώτος και  
Δεύτερος  
Πίνακας.

Έναρξη της  
ισχύος των  
παρόντων  
Κανονισμών.

28.—(1) Με την επιφύλαξη της παραγράφου (2), οι παρόντες Κανονισμοί τίθενται σε ισχύ από την ημερομηνία της δημοσίευσής τους στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

(2) Η παράγραφος (4) του Κανονισμού 5 και ο Κανονισμός 22 τίθενται σε ισχύ μετά από ένα έτος από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος των παρόντων Κανονισμών.

## ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

(Κανονισμοί 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 21, 23 και 27)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, το ύψος του καθορισμένου προστίμου και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές για οποιαδήποτε παράλειψη εκπλήρωσης αυτών, εντός των καθορισμένων προθεσμιών και το χρόνο κατά τον οποίο καταβάλλεται το καθορισμένο πρόστιμο.

	ΠΡΩΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΡΙΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΕΤΑΡΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΠΕΜΠΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΕΚΤΗ ΣΤΗΛΗ
	Δείκτης απόδοσης	Κανονισμός	Καθορισμένη προθεσμία ή χρόνος ανταπόκρισης	Πρόστιμο €	Διαδικασία πληρωμής	Χρόνος κατά τον οποίο επιβάλλεται η καταβολή του καθορισμένου προστίμου
1	Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	6 (1), (3) 19	4 ώρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2	Εγκατάσταση και σύνδεση μετρητή χαμηλής τάσης	7 (1),(2) 19	3 ημέρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3	Εναέρια παροχή από υφιστάμενο δίκτυο διανομής	8 (1),(2) 19	6 ημέρες	10	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4	Εκτίμηση επιβαρύνσεων για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος	9 (1), (2) 19	30 ημέρες	20	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

**ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ**  
**ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ**

(Κανονισμοί 2, 5, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 23 και 27)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον προμηθευτή, το ύψος του καθορισμένου προστίμου και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές για οποιαδήποτε παράλειψη εκπλήρωσης αυτών, εντός των καθορισμένων προθεσμιών και το χρόνο κατά τον οποίο καταβάλλεται το καθορισμένο πρόστιμο.

	ΠΡΩΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΡΙΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΕΤΑΡΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΠΕΜΠΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΈΚΤΗ ΣΤΗΛΗ
	Δείκτης απόδοσης	Κανονισμός	Καθορισμένη προθεσμία ή χρόνος ανταπόκρισης	Πρόστιμο €	Διαδικασία πληρωμής	Χρόνος κατά τον οποίο επιβάλλεται η καταβολή του καθορισμένου προστίμου
1	Ανταπόκριση σε παράπονο σχετικά με λογαριασμούς	13 (1), (2) 19	3 ημέρες	10	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2	Διευθέτηση και τήρηση συναντήσεων	14 (1), (2) 19	2 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3	Επανασύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση καταναλωτή.	15 (1), (2) 19	1 ημέρα	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4	Αποσύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση καταναλωτή	16 (1), (2) 19	1 ημέρα	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
5	Ανάγνωση και καταγραφή της κατανάλωσης του μετρητή	17 (1), (2),(3) 19	2 ημέρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
6	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες	18 (1), (2) 19	20 ημέρες	10	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό