

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΑΝΟΙΓΜΑ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΥΠΡΟΥ

Μαρία-Ελένη Δελέντα -Λειτουργός Ενέργειας

11 Δεκεμβρίου, 2013



ΕΝΟΤΗΤΕΣ

- Επίπεδα Προστασίας Καταναλωτών
- Δικαιώματα Καταναλωτών
- Μέτρα Προστασίας Καταναλωτών
- Ενημερωτικές Συνδέσεις

Επίπεδα Προστασίας Καταναλωτών

Η ΡΑΕΚ διασφαλίζει :

- υψηλά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών,
- την αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι προμηθευτές στους πελάτες
- ότι ο δικαιούχος πελάτης μπορεί πράγματι να αλλάξει προμηθευτή εύκολα.
- ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που συνδέονται με τους ευάλωτους καταναλωτές τηρούνται & μεριμνά ώστε να υπάρχουν επαρκείς διασφαλίσεις για την προστασία των ευάλωτων καταναλωτών και ειδικότερα λαμβάνει μέτρα προστασίας των τελικών πελατών σε απομακρυσμένες περιοχές.
- ότι διατίθενται στους καταναλωτές το σύνολο των αναγκαίων πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματά τους, την ισχύουσα νομοθεσία και τους τρόπους προσφυγής που διαθέτουν σε περίπτωση διαφοράς.

Το Γραφείο της ΡΑΕΚ, τα Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη και το Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού θα αποτελούν τα Ενιαία Σημεία Επαφής για ενημέρωση των καταναλωτών.

Δικαιώματα Καταναλωτών



Πρόσβαση σε
καθολική
υπηρεσία

Άμεση και
διαφανής
πληροφόρηση
καταναλωτών

Οι μεγάλοι μη
οικιακοί πελάτες
έχουν το δικαίωμα
να συνάψουν
σύμβαση με
περισσότερους του
ενός προμηθευτές
ταυτόχρονα.

Παροχή ηλεκτρικής
ενέργειας από
προμηθευτή,
ανεξάρτητα από το
κράτος μέλος στο οποίο
είναι καταχωρισμένος ο
προμηθευτής

Έχεις
δικαιώματα

Έχουν
Υποχρεώσεις

Προστασία
Ευάλωτων
Καταναλωτών

Αλλαγή
προμηθευτή
χωρίς
επιβάρυνση
και μέσα σε 3
βδομάδες

Διαχείριση
παραπόνων &
Εξωδικαστική
Επίλυση
διαφορών



Μέτρα Προστασίας Καταναλωτών-1

Όσον αφορά την **ΠΑΡΟΧΗ** ηλεκτρικής ενέργειας:

- **πρόσβαση στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας χωρίς διακρίσεις ακόμη και από απομακρυσμένες περιοχές:** όλοι οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, ανεξαρτήτως του τόπου διαμονής τους.
- **συνεχής και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας:** τα κράτη μέλη οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή ενδεχόμενης διακοπής της παροχής.
- **επιλογή προμηθευτή ενέργειας και δυνατότητα αλλαγής προμηθευτή:** όλοι οι καταναλωτές δικαιούνται να επιλέγουν ο καθένας τον δικό του προμηθευτή ενέργειας και δεν πρέπει να επιβαρύνονται οικονομικώς σε περίπτωση αλλαγής προμηθευτή.



Μέτρα Προστασίας Καταναλωτών-2

Όσον αφορά την ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:

- οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να **συνάπτουν σύμβαση με τον προμηθευτή τους**.
- **διαφάνεια και εύκολη σύγκριση** των γενικών και ειδικών όρων των συμβάσεων καθώς και των τιμολογίων.
- δικαίωμα **ειδοποίησης σχετικά με οποιαδήποτε πρόθεση τροποποίησης των συμβατικών όρων** και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα λύσης της σύμβασης
- δυνατότητα **επιλογής μεταξύ πολλών και διαφορετικών μεθόδων εξόφλησης των λογαριασμών** (μετρητά, ταχυδρομικώς, αυτόματη χρέωση τραπεζικού λογαριασμού)
- δυνατότητα **ενημέρωσης για την πραγματική κατανάλωση** σε συχνή και τακτική βάση
- λαμβάνουν **τελικό λογαριασμό κλεισίματος μετά από κάθε αλλαγή προμηθευτή** μέσα σε 6 βδομάδες από την αλλαγή.
- ενημερώνονται σχετικά με τα δικαιώματά τους όσον αφορά την **καθολική υπηρεσία**.
- Η ΡΑΕΚ εξασφαλίζει την **εφαρμογή ευφυών συστημάτων μέτρησης** όπου είναι εφικτό και οικονομικά δυνατό

Μέτρα Προστασίας Καταναλωτών-3

Όσον αφορά την ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ:

- προστασία από αθέμιτες ή παραπλανητικές μεθόδους πώλησης.
- δικαίωμα προσφυγής σε μηχανισμούς αποκατάστασης με ταχεία διευθέτηση των αιτημάτων αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων (ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ Κ.Δ.Π. 571/2005)
- δικαίωμα εκπροσώπησης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.
- Οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους διαφανείς, απλές και ανέξοδες διαδικασίες εξέτασης των καταγγελιών τους. Όπου απαιτείται, έχουν τη δυνατότητα να προσφεύγουν στη ΡΑΕΚ στο πλαίσιο της προάσπισης των συμφερόντων τους (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Κ.Δ.Π.570/2005)
- Ο Υπουργός, μετά από διαβούλευση με τη ΡΑΕΚ, λαμβάνει κατάλληλα μέτρα, όπως Εθνικά Σχέδια Ενεργειακής Δράσης, ευεργετήματα σε συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, για την εξασφάλιση του απαραίτητου ενεργειακού εξοπλισμού σε ευάλωτους καταναλωτές ή την υποστήριξη των βελτιώσεων ενεργειακής απόδοσης, έτσι ώστε να αντιμετωπίζεται η ενεργειακή φτώχεια όπου εντοπίζεται.

Ενημερωτικές Συνδέσεις



- http://www.cera.org.cy/main/data/articles/30_09_2013.pdf
- http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS
- [http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS/YOUR_ENERGY_RIGHTS/Your national contacts](http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS/YOUR_ENERGY_RIGHTS/Your_national_contacts)
- http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS/YOUR_ENERGY_RIGHTS
- http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS/YOUR_ENERGY_RIGHTS/Energy%20Customers%20rights



Σας ευχαριστούμε για την προσοχή σας!



www.cera.org.cy