

Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας

Μαρία-Ελένη Δελέντα
Λειτουργός Α' (Διεθνείς Σχέσεις και Ενεργειακή Πολιτική)
Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου

6 Μαρτίου, 2018

Σχολή Καταναλωτών - Πανεπιστήμιο Λευκωσίας



Περιεχόμενα

- Εισαγωγικά
- Άνοιγμα Αγοράς Ηλεκτρισμού
- Επίπεδα Προστασίας Καταναλωτών
- Δικαιώματα Καταναλωτών
- Ευάλωτοι Καταναλωτές
- Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων
- Ενιαία Σημεία Επαφής-Ενημερωτικό Υλικό



Εισαγωγικά (1)

Νομική Σύσταση ΡΑΕΚ

- Η ΡΑΕΚ συστάθηκε με βάση τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2003 ο οποίος ψηφίστηκε από τη Βουλή των Αντιπροσώπων στις 25 Ιουλίου του 2003. Με την ανάληψη των καθηκόντων των Μελών της ΡΑΕΚ στις 4 Φεβρουαρίου 2004, άρχισε η ενεργοποίηση των προνοιών της σχετικής Νομοθεσίας.
- Βασικός σκοπός της ίδρυσης της ΡΑΕΚ είναι η επίβλεψη και η ρύθμιση της λειτουργίας της Αγοράς Ενέργειας (Ηλεκτρισμού & Φυσικού Αερίου) σ' ένα νέο περιβάλλον χωρίς μονοπώλια.



Εισαγωγικά (2)

Βασική Αποστολή ΡΑΕΚ:

- ✓ Διασφάλιση ουσιαστικού και υγιούς ανταγωνισμού
- ✓ Προστασία Συμφερόντων Καταναλωτών
- ✓ Εξασφάλιση ασφάλειας, ποιότητας, επάρκειας, συνέχειας, αξιοπιστίας της παροχής ενέργειας
- ✓ Προστασία συμφερόντων των καταναλωτών αγροτικών περιοχών, των ηλικιωμένων και των καταναλωτών που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση



Άνοιγμα Αγοράς Ηλεκτρισμού

- Από την 1.1.2014 η αγορά ηλεκτρισμού είναι 100% απελευθερωμένη και ο κάθε καταναλωτής έχει δικαίωμα να επιλέξει τον προμηθευτή της αρεσκείας του.



Επίπεδα Προστασίας Καταναλωτών

Ρόλος της ΡΑΕΚ

- Διασφαλίζει υψηλά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών (διαφάνεια, γενική πληροφόρηση και μηχανισμούς επίλυσης διαφορών)
- Μεριμνά για την αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχουν οι προμηθευτές στους πελάτες
- Διασφαλίζει ότι ο δικαιούχος πελάτης μπορεί πράγματι να αλλάξει προμηθευτή εύκολα.
- Διασφαλίζει 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.
- Διασφαλίζει 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.



Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (1)





Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (2)

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 και αερίου, ανεξαρτήτως του τόπου διαμονής τους.
- **πρόσβαση σε καθολική υπηρεσία:** το δικαίωμα να προμηθεύονται ηλεκτρική ενέργεια ή/και φυσικό αέριο σε λογικές, εύκολα και άμεσα συγκρίσιμες και διαφανείς τιμές.
- **επιλογή προμηθευτή ενέργειας :** όλοι οι καταναλωτές δικαιούνται να επιλέγουν ο καθένας τον δικό του προμηθευτή ενέργειας



Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (4)

Όσον αφορά την ΠΑΡΟΧΗ ηλεκτρικής ενέργειας:

- **εύκολη και γρήγορα αλλαγή προμηθευτή:** εάν αποφασίσει ο καταναλωτής να αλλάξει προμηθευτή, η αλλαγή θα πραγματοποιείται από τον ενδιαφερόμενο προμηθευτή μέσα σε 3 εβδομάδες, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση και οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να λάβουν όλα τα σχετικά στοιχεία της κατανάλωσής τους.
- **συνεχής και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας:** τα κράτη μέλη οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή ενδεχόμενης διακοπής της παροχής.
- **ασφάλεια της παροχής σε υγιεινό περιβάλλον:** όλοι οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται από διαδικασίες και υπηρεσίες που εγκυμονούν κινδύνους για τη ζωή ή την υγεία τους. Ενθαρρύνεται επίσης η χρήση φιλικών προς το κλίμα, καθαρών και ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την προστασία του περιβάλλοντος και της ανθρώπινης υγείας.





Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (5)

Όσον αφορά την **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**:

- οι καταναλωτές δικαιούνται να γνωρίζουν ποιοι είναι οι προμηθευτές.
- διαφάνεια και εύκολη σύγκριση των γενικών και ειδικών όρων των συμβάσεων καθώς και των τιμολογίων.
- δυνατότητα επιλογής μεταξύ πολλών και διαφορετικών μεθόδων εξόφλησης των λογαριασμών (μετρητά, ταχυδρομικώς, αυτόματη χρέωση τραπεζικού λογαριασμού).
- Οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν εκ των προτέρων τους όρους της σύμβασης με τον φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίοι πρέπει να είναι δίκαιοι.
- Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να ειδοποιούνται δεόντως σχετικά με οποιαδήποτε πρόθεση τροποποίησης των συμβατικών όρων και να ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα λύσης της σύμβασης όταν τους απευθύνεται η σχετική ειδοποίηση.



Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (6)

Όσον αφορά την **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**:

- Οι καταναλωτές δικαιούνται να έχουν σύμβαση στην οποία αναφέρεται ρητώς:
 - ✓ η ταυτότητα και η διεύθυνση του προμηθευτή,
 - ✓ οι παρεχόμενες υπηρεσίες,
 - ✓ οι τύποι των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης,
 - ✓ οι λεπτομέρειες που αφορούν την ενημέρωσή τους για τα εκάστοτε ισχύοντα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης,
 - ✓ η διάρκεια της σύμβασης, οι όροι ανανέωσης και καταγγελίας της παροχής των υπηρεσιών και της σύμβασης, και ενδεχομένως το δικαίωμα υπαναχώρησης, οι αποζημιώσεις και οι διακανονισμοί επιστροφών που εφαρμόζονται σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης,
 - ✓ η μέθοδος για την κίνηση των διαδικασιών επίλυσης διαφορών,
 - ✓ οι πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένου του χειρισμού των παραπόνων.



Δικαιώματα Καταναλωτών Ενέργειας (7)

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 (Δείκτες Απόδοσης Κ.Δ.Π.571/2015)
- δικαίωμα εκπροσώπησης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.
- Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να διεκδικούν τα δικαιώματά τους και να επιδιώκουν αποζημίωση, υπό ορισμένες συνθήκες, μέσω διαφανών, απλών και μη δαπανηρών νομικών διαδικασιών. Όπου απαιτείται, έχουν τη δυνατότητα να προσφεύγουν στη ΡΑΕΚ στο πλαίσιο της προάσπισης των συμφερόντων τους. (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων Κ.Δ.Π. 570/2015)
- ειδικά μέτρα προστασίας των ευάλωτων καταναλωτών.

Ευάλωτοι Καταναλωτές (1)

Νομικό Πλαίσιο

- Άρθρα 89,93 (6), 94 των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμων 2003-2017
- Διάταγμα Υπουργού ΕΕΒ&Τ (Κ.Δ.Π. 289/2015)
- Απόφαση Υπουργού ΕΕΒ&Τ (Κ.Δ.Π. 286/2016)
- Ρυθμιστική Απόφαση ΡΑΕΚ 03/2016 (Κ.Δ.Π. 340/2016)- περί Επιβολής Υποχρεώσεων Δημόσιας Ωφέλειας-Διατίμηση για Συγκεκριμένες Κατηγορίες Ευάλωτων Καταναλωτών

Ευάλωτοι Καταναλωτές (2)

- **Ενεργειακή φτώχεια**- κατάσταση καταναλωτών, οι οποίοι δυνατόν να ευρίσκονται σε δυσχερή θέση, λόγω του χαμηλού εισοδήματός τους, όπως αυτό προκύπτει από τις φορολογικές τους δηλώσεις, σε συνδυασμό με την επαγγελματική τους κατάσταση, την οικογενειακή τους κατάσταση και ειδικών καταστάσεων υγείας, και ως εκ τούτου αδυνατούν να καλύψουν τις δαπάνες για τις εύλογες ανάγκες εφοδιασμού τους σε ηλεκτρική ενέργεια, καθώς οι δαπάνες αυτές αποτελούν σημαντικό ποσοστό του διαθέσιμου εισοδήματός τους.
- **Κρίσιμη Περίοδος** – χρονική περίοδος για την οποία το Ιατροσυμβούλιο αποφασίζει ότι ο κάθε δικαιούχος ευάλωτος καταναλωτής έχει ανάγκη της εφαρμογής του μέτρου μη-αποκοπής σύνδεσης ή της επανασύνδεσης της ηλεκτρικής ενέργειας.
- **Υποχρεώσεις Δημόσιας Ωφέλειας** – οποιαδήποτε υποχρέωση επιβάλλεται σε επιχειρήσεις ηλεκτρισμού δυνάμει του άρθρου 89 και λαμβάνει υπόψη τους γενικούς κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Ευάλωτοι Καταναλωτές (3)

Κατηγορίες Ευάλωτων Καταναλωτών	Μέτρα Προστασίας			
	Σχέδιο Net metering	Σχέδιο Εξοικονομώ-Αναβαθμίζω	Μέτρο Μη - Αποκοπής	Ειδική Διατίμηση
1. Δικαιούχοι Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος που παρέχεται από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας του Υπ. Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).	√	√	√	√
2. Λήπτες του Δημοσίου Βοηθήματος που παρέχεται από τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας του ΥΕΠΚΑ	√	√	√	√
3. Λήπτες του Επιδόματος Βαριάς Κινητικής Αναπηρίας που παρέχεται από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες του ΥΕΠΚΑ	√	√	√	√
4. Λήπτες του Επιδόματος Φροντίδας σε Παραπληγικά Άτομα που παραχωρείται από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες του ΥΕΠΚΑ	√	√	√	√
5. Λήπτες του Επιδόματος Φροντίδας σε Τετραπληγικά άτομα που παραχωρείται από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες του ΥΕΠΚΑ	√	√	√	√
6. Πολύτεκνη ή πενταμελής οικογένεια που παίρνει Επίδομα Τέκνου από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας του ΥΕΠΚΑ για τρία εξαρτώμενα παιδιά και πάνω και με ετήσιο μεικτό οικογενειακό εισόδημα μέχρι €51.258. Το εισοδηματικό κριτήριο των €51.258 για το ετήσιο μεικτό οικογενειακό εισόδημα αυξάνεται κλιμακωτά κατά €5.126 για κάθε πρόσθετο παιδί πέραν των τεσσάρων.	√	√	√	√

Ευάλωτοι Καταναλωτές (4)

Κατηγορίες Ευάλωτων Καταναλωτών	Μέτρα Προστασίας			
	Σχέδιο Net metering	Σχέδιο Εξοικονομώ-Αναβαθμίζω	Μέτρο Μη - Αποκοπής	Ειδική Διατίμηση
7. Λήπτες του Επιδόματος σε Συνταξιούχους με Χαμηλά Εισοδήματα που παρέχεται από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας του ΥΕΠΚΑ, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ο) έτος της ηλικίας τους και δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ο) έτος της ηλικίας του.	√	√	√	X
8. Λήπτες της χορηγίας σε τυφλούς που παραχωρείται από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες του ΥΕΠΚΑ	√	√	√	X
9. Άτομα που πάσχουν από πολλαπλή σκλήρυνση και είναι Μέλη του Παγκύπριου Συνδέσμου Πολλαπλής Σκλήρυνσης (περίπου 600 άτομα)	X	X	X	√
10. Αιμοκαθαιρόμενοι νεφροπαθείς οι οποίοι λαμβάνουν Επίδομα Διακίνησης από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες του ΥΕΠΚΑ.	X	X	X	√
11. Οι Λήπτες Επιδόματος Μονογονεϊκής Οικογένειας που παρέχεται από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας του ΥΕΠΚΑ για οικογένειες με ετήσιο μεικτό ακαθάριστο οικογενειακό εισόδημα μέχρι €39.000 - Δικαιούνται τα 2 σχέδια χορηγιών μόνο σαν επιπρόσθετη κατηγορία οικιακών καταναλωτών και όχι καθορισμένοι σαν ευάλωτοι	√	√	X	X



Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

1^ο βήμα

Οποιοσδήποτε καταναλωτής ενέργειας μπορεί να υποβάλει παράπονο στον Προμηθευτή ή ΔΣΔ σχετικά με ισχυριζόμενη παράβαση των υποχρεώσεων, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων της.

4^ο βήμα

Μόνο εάν ο καταναλωτής ενέργειας που ακολούθησε την πιο πάνω διαδικασία δεν ικανοποιηθεί από τον Προμηθευτή ή ΔΣΔ, μπορεί να υποβάλει γραπτό παράπονο στην ΡΑΕΚ, η οποία διεξάγει έρευνα και εξετάζει το παράπονο σύμφωνα με τους Κανονισμούς (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων ΚΔΠ 570/2005) που ισχύουν.

2^ο βήμα

Ο Προμηθευτής ή ΔΣΔ οφείλει να εξετάσει το παράπονο στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης και να ενημερώνει τον καταναλωτή για την απόφαση ή την ενέργεια της για το παράπονο.

5^ο βήμα

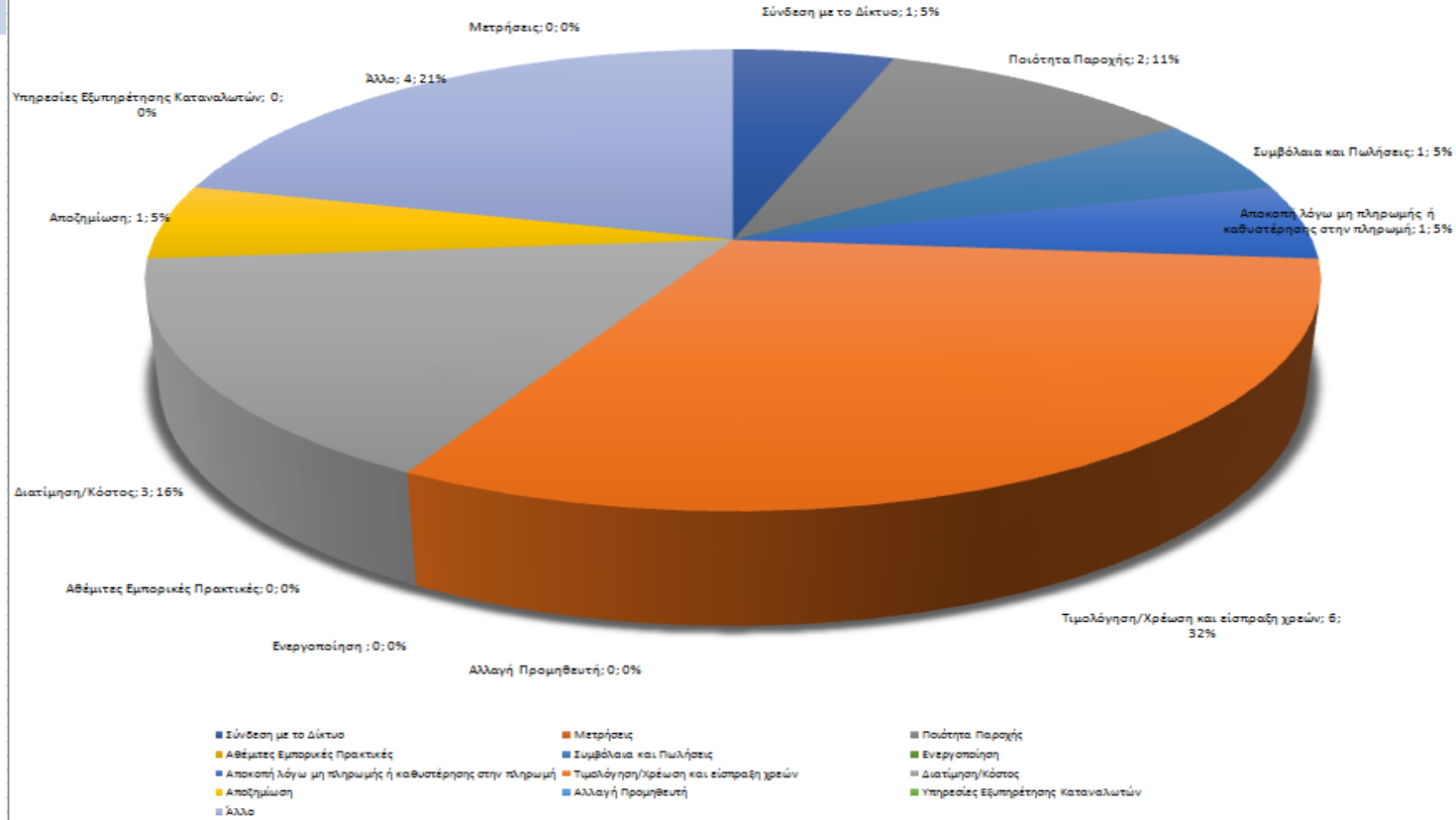
Η ΡΑΕΚ, αφού μελετήσει τα στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα, αφού ειδοποιήσει σχετικά τον Προμηθευτή ή ΔΣΔ και αφού μελετήσει τυχόν ενστάσεις του καταναλωτή, εκδίδει απόφαση με την οποία διατάσσει τον Προμηθευτή ή ΔΣΔ, να λάβει εκείνα τα μέτρα που η ΡΑΕΚ κρίνει αναγκαία για να επανορθώσει την παράβαση ή να εμποδίσει μελλοντική παράβαση και τέλος, ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή,

3^ο βήμα

Ο καταναλωτής ενέργειας έχει δικαίωμα σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπόνου του από την απόφαση του Προμηθευτή ή ΔΣΔ, να υποβάλει για δεύτερη φορά το παράπονο του, εντός προθεσμίας 7 ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης της απόφασης.

Εξέταση Παραπόνων από ΡΑΕΚ

Παράπονα προς ΡΑΕΚ 2017





Ενιαία Σημεία Επαφής - Ενημερωτικό Υλικό

- 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.**
- Η ΡΑΕΚ με σκοπό να διασφαλίσει 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 εκδίδει κάθε χρόνο, 'Ενημερωτικό Υλικό' το οποίο διαθέτει σε ηλεκτρονική μορφή στα Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη, στα κατά τόπους Επαρχιακά Γραφεία του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και στα κατά τόπους Επαρχιακά Γραφεία της ΑΗΚ.



<http://building-obs.enerdata.net/en/publications/energy-consumers>



Ευχαριστούμε για την προσοχή σας!

Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου

τηλ. +357 22 666363

mdelenta@cera.org.cy

www.cera.org.cy