

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΣΧΕΔΙΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΓΙΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ «ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ) ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΤΟΥ 2005» (ΚΔΠ 571/2005)

Δημοσιεύονται τα συγκεντρωτικά σχόλια τα οποία λήφθηκαν κατά τη Δημόσια Διαβούλευση επί του Προσχεδίου Κανονισμών για Κατάργηση και Αντικατάσταση των «περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005» (ΚΔΠ 571/2005), η οποία διήρκησε από τις 02 Αυγούστου 2019 μέχρι και τις 02 Σεπτεμβρίου 2019.

Τα σχόλια έχουν ενσωματωθεί σε ενιαίο Γενικό Πίνακα, σύμφωνα με τα υποδείγματα τα οποία είχαν δοθεί για την υποβολή σχολίων στη δημόσια διαβούλευση. Στον Γενικό Πίνακα, περιλαμβάνονται σχόλια τα οποία δεν είχαν υποβληθεί στη τυποποιημένη μορφή που είχε ζητηθεί και ως εκ τούτου αυτά τυποποιήθηκαν στον καλύτερο δυνατό βαθμό.

Τονίζεται ότι στον Γενικό Πίνακα έχουν περιληφθεί αυτούσια και όλα τα σχόλια που έχουν υποβληθεί από όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα στα πλαίσια πλήρους διαφάνειας.

Η ΡΑΕΚ ευχαριστεί όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα τα οποία υπέβαλαν σχόλια επί του εν λόγω Προσχεδίου Κανονισμών στα πλαίσια της Δημόσιας Διαβούλευσης.

Περαιτέρω, αφού τα σχετικά σχόλια τύχουν της ανάλογης επεξεργασίας, η ΡΑΕΚ θα προχωρήσει στην λήψη σχετικών αποφάσεων οι οποίες, στα πλαίσια διαφάνειας, θα δημοσιοποιηθούν.

Συνοπτικά, παρατίθενται πιο κάτω, τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα που υπέβαλαν σχόλια, ήτοι:

1. First Electric Ltd
2. Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (ΔΣΜΚ)

3. Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας (ΥΕΕΒ)
4. Βασική Ρυθμιζόμενη Δραστηριότητα (ΒΡΔ) Προμήθειας ΑΗΚ
5. Βασική Ρυθμιζόμενη Δραστηριότητα (ΒΡΔ) Διανομής ΑΗΚ
6. Γενικό Διευθυντή ΑΗΚ (ΓΔ ΑΗΚ)

Γενικά, έχουν συνολικά υποβληθεί 91 σχόλια όπως καταγράφονται στον Γενικό Πίνακα που ακολουθεί.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

Σχόλια, Ενστάσεις ή/και Παραστάσεις που υποβλήθηκαν κατά τη Διαβούλευση μεταξύ 2 Αυγούστου 2019 μέχρι 2 Σεπτεμβρίου 2019 επί του Προσχεδίου Κανονισμών για Κατάργηση και Αντικατάσταση των «περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005» (ΚΑΠ 571/2005).

[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
A/A	Στοιχεία Ενδιαφερόμενου	Κεφάλαιο/Θέμα	Αρ. Σελ./ Αρ. Παρ.	Σχόλια, Ενστάσεις ή/και Παραστάσεις Ενδιαφερόμενου	Τεκμηρίωση / Αιτιολόγηση Ενδιαφερόμενου
1	First Electric Ltd	Γενικό Σχόλιο	-	Να γίνει αρίθμηση των σελίδων των παρόντων κανονισμών	Για καλύτερη οργάνωση, παρακολούθηση και αναφορά
2	First Electric Ltd	Μέρος Α / Ερμηνεία	1 / 2	Να συμπεριληφθεί ο ορισμός "προμηθευτής"	Για μεγαλύτερη σαφήνεια
3	First Electric Ltd	Μέρος Α / Ερμηνεία	1 / 2	Να συμπεριληφθεί ο ορισμός "Αποσύνδεση μετρητή"	Για μεγαλύτερη σαφήνεια
4	First Electric Ltd	Μέρος Α / Πεδίο εφαρμογής των παρόντων κανονισμών	2 / 3	Στο σημείο (1) να διευκρινιστεί ότι οι παρόντες κανονισμοί δεν αφορούν στους πελάτες υψηλής τάσης	Για μεγαλύτερη σαφήνεια
5	First Electric Ltd	Μέρος Α / Πεδίο εφαρμογής των παρόντων κανονισμών	2 / 3	Στο σημείο (1) η λέξη "Νομό" στην τελευταία γραμμή είναι τονισμένη λάθος	Ορθογραφικό λάθος
6	First Electric Ltd	Α / Πεδίο εφαρμογής των παρόντων κανονισμών	2 / 3	Στο σημείο (1) τελευταία γραμμή να αφαιρεθεί το , μετά το "και"	
7	First Electric Ltd	Μέρος Α / Προκαταρκτικοί όροι και εκτίμηση	1 / 2	Να αντικατασταθεί η αναφορά "Δημόσιο Ταμείο" σε "Πάγιο Ταμείο Δημοκρατίας"	Για μεγαλύτερη σαφήνεια και ομοιομορφία κειμένου
8	First Electric Ltd	Μέρος Β / Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	8 / 14	Στον τίτλο του θέματος πρέπει να διαγραφεί το τελικό "ς" από την λέξη "ασφάλειας"	Ορθογραφικό λάθος
9	First Electric Ltd	Μέρος Γ / Αποσύνδεση μετρητή	14 / 29	Στο σημείο (1), να μπει σε παρένθεση στο τέλος, η φράση "βλέπε χρόνο ανταπόκρισης του προμηθευτή προς τον Χρήστη Δικτύου"	Για διευκρίνιση
10	First Electric Ltd	Μέρος Δ / Εξαιρέσεις εφαρμογής Κανονισμών	15 / 31	Στο σημείο (1), (α), να μπει η λέξη "ταχυδρομική" μπροστά από την λέξη "διεύθυνση" και να προστεθούν αμέσως μετά οι λέξεις "ηλεκτρονική διεύθυνση"	Για διευκρίνιση
11	First Electric Ltd	Παράρτημα	18 / 39	Ο ορισμός του κάθε όρου του τύπου για τον υπολογισμό του Ετήσιου Προστίμου (MK, Q, Sdlow, Sdhigh, Ac) να μπει ακριβώς κάτω από το τύπο	Για καλύτερη οργάνωση και κατανόηση
12	First Electric Ltd	Πρώτος Πίνακας / Δείκτες Απόδοσης Διαχειριστή Συστήματος Διανομής	20	Όλες οι φράσεις της 1ης γραμμής να τονιστούν (bold)	Για σκοπούς ομοιομορφίας
13	First Electric Ltd	Δεύτερος Πίνακας / Δείκτες Απόδοσης Προμηθευτή	25	Στην 1η γραμμή, 8η στήλη, φράση "Καθορισμένο Συνολικό Πρόστιμο" να τονιστεί (bold)	Για σκοπούς ομοιομορφίας
14	ΔΣΜΚ	Παράρτημα	39 (2)	Γίνεται αναφορά σε Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς.	Αφορά τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
15	ΥΕΕΒ	Γενικό Σχόλιο	-	Το Προσχέδιο Κανονισμών θα πρέπει να ελεγχθεί νομοτεχνικά ώστε να αποκλειστεί η πιθανότητα να προσκρούει με οποιοσδήποτε πρόνοιες της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, ιδιαίτερα σε σχέση με τα δικαιώματα των τελικών πελατών και τους χρόνους ανταπόκρισης των επιχειρήσεων ηλεκτρισμού σε σχετικά αιτήματά τους,	-

				λ.χ. το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή (άρθρο 12 της οδηγίας), το δικαίωμα λήψης τελικού λογαριασμού κλεισίματος (άρθρο 10 της οδηγίας) κ.α.	
16	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 3/ 2. (1)	Προτείνεται να αναφερόμαστε σε χρήστες δικτύου (ή καταναλωτές) όταν αφορά ενέργειες σχετικά με τον ΔΣΔ, και πελάτες όταν αφορά ενέργειες σχετικά με τον Προμηθευτή.	«τελικός πελάτης» σύμφωνα με τον νόμο είναι ο πελάτης που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια για δική του χρήση. Για σκοπούς συμμόρφωσης με τον Λειτουργικό Διαχωρισμό της ΑΗΚ χρησιμοποιείται ο όρος «χρήστες δικτύου» από την Διανομή ΑΗΚ, και «πελάτες» από την Προμήθεια ΑΗΚ.
17	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 2/ 3	Να διευκρινιστεί η έννοια του « στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές έχουν συμπληρώσει όλες τους τις υποχρεώσεις έναντι του προμηθευτή συμφωνά με το Νομό»	Στον κανονισμό 31 (εξαιρέσεις – εφαρμογές κανονισμών) στο σημείο 1β.ii, αναφέρεται ότι οι κανονισμοί δεν εφαρμόζονται σε περίπτωση πράξης ή παράλειψης του καταναλωτή που πρόδηλα θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συνιστά παράβαση οποιοδήποτε νόμου, όμως δεν εξειδικεύονται οι περιπτώσεις όπου ο πελάτης έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές ή υπάρχουν αμφισβητούμενες χρεώσεις.
18	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 3/ 5. (1)	Προτείνεται να γίνει διαχωρισμός σε δύο χάρτες: 1. Χάρτης του πελάτη (θέματα Προμηθευτή) και 2. Χάρτης Καταναλωτή (ή Χρηστών Δικτύου). (θέματα ΔΣΔ) Επίσης στο μέρος Ε αναφέρεται ως Χάρτης του Καταναλωτή και όχι ως Χάρτης Δικαιωμάτων του καταναλωτή. Ισχύει η πιο πάνω πρόταση.	Για σκοπούς συμμόρφωσης με το Λειτουργικό Διαχωρισμό της ΑΗΚ
19	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 3/ 5. (4)	Προτείνεται να επικαιροποιηθεί η ΚΔΠ 570/2005 - Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων με τους νέους ορισμούς.	Για παράδειγμα στην ΚΔΠ 570/2005 γίνεται αναφορά σε Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, και όχι Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.
20	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ 5.	Λανθασμένη αρίθμηση.	Από το 5 (4) συνεχίζει στο 5(7)
21	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ 5. (7)	Τα πρόστιμα πάνε στο Πάγιο ταμείο, ενώ για την επίτευξη των δεικτών απόδοσης επιβαρύνεται ο Προμηθευτής και κατ' επέκταση ο πελάτης. Προτείνεται τα έσοδα από τα πρόστιμα να χρησιμοποιούνται για αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας.	Τα πρόστιμα που προκύπτουν από τον τομέα της ενέργειας, να παραμένουν στον τομέα της ενέργειας.
22	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	Σελ 4/ 6. (3)	Προτείνεται όπως να αντικατασταθεί ο όρος "Δημόσιο Ταμείο" με τον όρο Πάγιο ταμείο στο οποίο γίνεται αναφορά στο 5. (7) εάν πρόκειται για το ίδιο. Εάν όχι να διευκρινιστεί πιο είναι αυτό το ταμείο.	Να υπάρχει ίδιος ορισμός σε όλο το κείμενο

23	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β / Αποσύνδεση μετρητή για ληξιπρόθεσμες οφειλές	Σελ 6/ 11. (1)	Η αποσύνδεση προτείνεται να γίνεται εντός μίας ημέρας.	Να διευκρινιστεί ποια είναι η προκαθορισμένη προθεσμία και ποιος θα επωμίζεται το κόστος της πρόσθετης κατανάλωσης του πελάτη εάν δεν γίνει η αποσύνδεση εντός της προτεινόμενης προθεσμίας.
24	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Καταγραφή μετρητή	Σελ 7/ 13.	Υπάρχει λανθασμένη αρίθμηση στις παραγράφους.	
25	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Καταγραφή μετρητή	Σελ 8/ 13. (4)	Να διευκρινιστεί ποια θα είναι η χρέωση από το Διαχειριστή προς τον Προμηθευτή για την καταγραφή της ένδειξης. Εισήγηση το κόστος μέτρησης στην συγκεκριμένη περίπτωση να αναλαμβάνεται από τον ΔΣΔ	Δεν καθορίζεται
26	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Χρονικό διάστημα αναμονής σε κέντρο εξυπηρέτησης	Σελ 12/ 24. (1)	Να αντικατασταθεί το λεκτικό με "Κέντρα Εξυπηρέτησης χρηστών δικτύου" .	Για σκοπούς συμμόρφωσης με το Λειτουργικό Διαχωρισμό της ΑΗΚ
27	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες.	Σελ 13/ 25. (1)	Προτείνεται να εισαχθεί ο ορισμός ανταπόκριση που σημαίνει γραπτή απάντηση προς τον πελάτη για παραλαβή του γραπτού αιτήματος/ παραπόνου.	Εφόσον συμφωνείτε με την ερμηνεία του όρου ανταπόκριση που προτείνεται δίπλα, οι 5 εργάσιμες/εφαρμόσιμες ημέρες, θεωρούνται ικανοποιητικές. Σε περίπτωση που ανταπόκριση σημαίνει διερεύνηση και επίλυση, λόγω του ότι εμπλέκονται και άλλοι φορείς ή η επιστολή να μην είναι πλήρης, προτείνεται οι ημέρες να αυξηθούν σε 30, κατά αντιστοιχία του περί Γενικών Αρχών Διοικητικού Δικαίου Νόμο.
28	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες.	Σελ 13/ 25	Εισήγηση: να προστεθεί νέα παράγραφος (4)- «Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο πελάτης δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Προμηθευτή ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Προμηθευτή και ή τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής»	Για σκοπούς επεξεργασίας του αιτήματος/ παραπόνου αυτό πρέπει να είναι πλήρες και τεκμηριωμένο.
29	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Ανταπόκριση σε παράπονα σχετικά με λογαριασμούς.	Σελ 13/ 26. (1)	Εισήγηση: να προστεθεί νέα παράγραφος (4)- «Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο πελάτης δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Προμηθευτή ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Προμηθευτή και ή τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής». Προτείνεται η ανταπόκριση σε αυτό το δείκτη να αφορά γραπτά παράπονα, ή μέσω email.	Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν σε αυτό το δείκτη λαμβάνονται τηλεφωνικά και επιλύονται άμεσα. Για σκοπούς διερεύνησης και ικανοποίησης ή απόρριψης αιτήματος/ απάντησης επιστολής, το γραπτό αίτημα /επιστολή πρέπει να είναι πλήρες, δηλαδή ο πελάτης να έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και στοιχεία που απαιτούνται.
30	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης κλήσης	Σελ 13/ 27. (1)	Να διευκρινιστεί από πιο χρονικό σημείο ξεκινά να μετρά ο χρόνος ανταπόκρισης και πού τερματίζεται.	Σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο της ΑΗΚ <ul style="list-style-type: none"> • Η κλήση αρχικά παραλαμβάνεται από το Interactive Voice

					<p>Response (IVR) στο οποίο ο πελάτης εξυπηρετείται από αυτοματισμούς.</p> <ul style="list-style-type: none"> Επίσης έχει την επιλογή να αναμένει στη σειρά μέχρι να μιλήσει με λειτουργό για διάφορα θέματα Προμήθειας. Το Τηλεφωνικό Κέντρο είναι κοινό για τον ΔΣΔ και την Προμήθεια, παρόλο που υπάρχουν ξεχωριστοί τηλεφωνικοί αριθμοί. Ως εκ τούτου δίδεται προτεραιότητα σε θέματα βλαβών και έκτακτης ανάγκης, οπότε πιθανόν ο χρόνος αναμονής ενός πελάτη που καλεί για θέματα λογαριασμών να επεκτείνεται.
31	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης επίσκεψης.	Σελ 3/ 28.(1)	<p>Να διευκρινιστεί σε ποιες υπηρεσίες αναφέρεται η εξυπηρέτηση, όπως και το χρονικό σημείο που ξεκινά και τερματίζεται ο χρόνος αναμονής/ανταπόκρισης. Εισήγηση: να προστεθεί νέα παράγραφος (3)- «Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο πελάτης δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Προμηθευτή ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Προμηθευτή και ή τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής»</p>	Οι πελάτες στα ΚΕΠ εξυπηρετούνται για πληρωμές λογαριασμών, διακανονισμούς, μεταβιβάσεις συνδέσεις αποσυνδέσεις, SEPA, κ.ά.
32	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Γ / Αποσύνδεση μετρητή	Σελ 14/ 29.(6)	<p>Εισήγηση: να τροποποιηθεί η παράγραφος 6 ως εξής: «Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο πελάτης δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή τις απαιτήσεις που απαιτούνται από τον Προμηθευτή και ή τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, ή στην περίπτωση που επηρεάζονται τα έννομα συμφέροντα τρίτου αθώου μέρους.»</p>	Σε αρκετές περιπτώσεις η Προμήθεια ΑΗΚ χρησιμοποιείται ως μοχλός πίεσης σε διαφορές τρίτων (ιδιοκτητών, ενοικιαστών, διαζευγμένων, κληρονόμων κ.ά.)
33	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Δ Εξαιρέσεις εφαρμογής Κανονισμών	Σελ 15/ 31	<p>Εισήγηση: Οι εξαιρέσεις να περιλαμβάνονται στον κανονισμό 3 (Πεδίο εφαρμογής). Να οριστεί ο όρος ανωτέρα βία και να διευκρινιστεί το 1β.ii. (δείτε σχόλιο 2 πιο πάνω)</p>	
34	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ε	Σελ 15	ομοίως με 5. (1) πιο πάνω.	
35	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ε/ Δημοσίευση του Χάρτη του Καταναλωτή	Σελ 15/ 32.(1)	Να διαγραφεί το λεκτικό σε "ευάλωτους πελάτες".	Δεν γίνεται κάποια αναφορά στους Πίνακες σε δείκτες που αφορούν ευάλωτους πελάτες συγκεκριμένα
36	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ ΣΤ	Σελ 15/ 33	Να διευκρινιστεί σε ποιους μηχανισμούς και συστήματα γίνεται αναφορά. Θα απαιτείται έγκριση πριν την εφαρμογή των συστημάτων;	

37	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ζ Έναρξη της ισχύος του παρόντος και κατάργηση	Σελ 17 / 39	Λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές στις διαδικασίες, λογισμικά και πόρους που θα χρησιμοποιηθούν για τις αλλαγές αυτές, και τη Νομοθεσία δημοσίων συμβάσεων, καθώς και η έγκριση της ΡΑΕΚ που απαιτείται, θα πρέπει να προστεθεί περίοδος Μεταβατικών Διατάξεων 2 ετών για υλοποίησή τους.	
38	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 25/ ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 2. 1η στήλη	Στο κείμενο πιο πάνω (Καν 25 & 26) αναφέρεται σε «ανταπόκριση», ενώ στον πίνακα αναφέρεται σε «διερεύνηση και επίλυση». Να τροποποιηθεί το λεκτικό στον πίνακα κατά αντιστοιχία των Κανονισμών.	Συνοχή κειμένου
39	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 25/ ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 3η στήλη	Να αντικατασταθεί ο τίτλος της 3ης στήλης σε «χρόνο ανταπόκρισης προς τον πελάτη».	Απαιτήσεις Λειτουργικού Διαχωρισμού της ΑΗΚ
40	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 25/ ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 4η στήλη	Να αντικατασταθεί ο τίτλος της 4ης στήλης σε "Καθορισμένο Εγγυημένο Πρόστιμο οφειλόμενο σε πελάτη" και όχι σε καταναλωτή.	Απαιτήσεις Λειτουργικού Διαχωρισμού της ΑΗΚ
41	Προμήθεια ΑΗΚ	ΟΛΟ ΤΟ ΚΕΙΜΕΝΟ, ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	ΓΕΝΙΚΑ, ΠΡΩΤΟΣ & ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ	Χρειάζεται να διευκρινιστούν οι όροι «ανταπόκριση», «αναμονή» και «απάντηση» (ειδικά στην περίπτωση της επίσκεψης στα ΚΕΠ, και της κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο)	Είναι καθοριστικής σημασίας να γίνει ξεκάθαρο το σημείο αναφοράς για την έναρξη και τερματισμό των χρόνων αυτών, για τη σωστή ερμηνεία των δεικτών και κατά συνέπεια των προστίμων
42	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Στο μαθηματικό τύπο υπολογισμού προστίμου να διευκρινιστεί το Ac.	
43	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Στην περίπτωση Β στο μαθηματικό τύπο υπολογισμού ετησίου προστίμου, γιατί γίνεται διαίρεση με το 10 ενώ στα Α δεν γίνεται;	Για το σωστό υπολογισμό των προστίμων
44	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Στην περίπτωση Β δεν γίνεται αναφορά για την τιμή του "y" όταν ξεπεραστεί το 10%	
45	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Να δοθούν αριθμητικά παραδείγματα	Καλύτερη κατανόηση και ερμηνεία των τύπων.
46	Προμήθεια ΑΗΚ	Γενικά		Εισήγηση: Να αναφέρεται ξεκάθαρα στο κείμενο και στους πίνακες όπου γίνεται αναφορά σε ημέρες, αν είναι εργάσιμες ημέρες, ή εφαρμόσιμες, και όχι μόνο ημέρες.	Για τη σωστή ερμηνεία των δεικτών και κατά συνέπεια των προστίμων
47	Προμήθεια ΑΗΚ	Γενικά		Προτείνεται η διαβούλευση να συνεχιστεί και μετά την υποβολή των γραπτών σχολίων έτσι ώστε να ξεκαθαρίσουν όλες οι απορίες από τα εμπλεκόμενα μέρη για να εφαρμοστούν οι παρόντες Κανονισμοί σε σωστές βάσεις.	Υπήρξαν αρκετά σχόλια στα οποία ζητούνται διευκρινίσεις για την καλύτερη κατανόηση/ερμηνεία των κανονισμών.
48	Διανομή ΑΗΚ	Διαδικασία διαβούλευσης	Δ/Ε	Η δημόσια διαβούλευση να μην τερματιστεί με την υποβολή των γραπτών σχολίων αλλά να συνεχίσει με όλα τα εργαλεία που προνοούνται στον Οδηγό δημοσίων διαβουλεύσεων, ώστε να διασφαλιστεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα με την εφαρμογή των παρόντων Κανονισμών.	Πρόκειται για ριζική αναθεώρηση με σημεία που απαιτούν διευκρινήσεις και στη συνέχεια περαιτέρω μελέτη ώστε να καταλήξουμε σε ένα βέβαιο αποτέλεσμα.

49	Διανομή ΑΗΚ	ΓΕΝΙΚΑ	Σε όλο το κείμενο	Οι λέξεις «καταναλωτής» και «πελάτης» να αντικατασταθούν με μία εκ των δύο λέξεων. Δυνατόν η λέξη «καταναλωτής» για ότι αφορά τα Διανομή να είναι πιο κατάλληλη.	Στις ερμηνείες ορίζεται η λέξη «καταναλωτής», λέξη που χρησιμοποιείται σε όλες τις παραγράφους του Κανονισμού, ενώ στους Πίνακες Α και Β χρησιμοποιείται η λέξη Πελάτης. Αυτό δημιουργεί πρόβλημα συνοχής του κειμένου και επίσης δυνατόν να δημιουργεί σύγχυση.
50	Διανομή ΑΗΚ	ΓΕΝΙΚΑ	Σε όλο το κείμενο	Η φράση «Διαχειριστής Συστήματος Διανομής» να αντικατασταθεί με τη φράση «ΒΡΔ Διανομής».	Η συμμόρφωση που απαιτείται από τους δείκτες απόδοσης είναι μέσα στις υποχρεώσεις και του Διαχειριστή και του Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, δηλαδή της ΒΡΔ Διανομής.
51	Διανομή ΑΗΚ	ΓΕΝΙΚΑ	Σε όλο το κείμενο	Για κάθε δείκτη απόδοσης να εφαρμόζεται πρόστιμο είτε στον «δείκτη εγγυημένης απόδοσης» ή στο «δείκτη συνολικής απόδοσης» και όχι και για τους δύο. Κατά κανόνα, πρόστιμο να εφαρμόζεται για το δείκτη εγγυημένης απόδοσης. Στις περιπτώσεις που είναι πιο σωστό και δίκαιο να εφαρμόζεται «δείκτης συνολικής απόδοσης», να υπάρχει μόνο αυτός ο δείκτης και να επιβάλλεται πρόστιμο πάνω σ' αυτό μόνο. Αναλυτικά φαίνεται η θέση μας πιο κάτω για κάθε δείκτη, αλλά αναφέρουμε ως παράδειγμα τον δείκτη που αφορά τη διάρκεια διακοπής μετά από βλάβη, όπου είναι πιο σωστό να εφαρμόζεται ο συνολικός δείκτης απόδοσης.	1. Μέσα στις αρχές δικαίου ένας δεν «τιμωρείται» για το ίδιο λάθος/παράπτωμα/μη συμμόρφωση δύο φορές 2. Σκοπός των δεικτών είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους καταναλωτές/πελάτες στα πλαίσια του εφικτού κι όχι η είσπραξη προστίμων από την Πολιτεία. Η διπλή επιβολή προστίμου και το ύψος των προτεινόμενων προστίμων πιθανόν να είναι δυσβάστακτα για τη ΒΡΔ Διανομής και τους Προμηθευτές. Γι αυτό όπου είναι πρακτικά εφαρμόσιμο να καταβάλλεται πρόστιμο στον επηρεαζόμενο καταναλωτή μόνο.
52	Διανομή ΑΗΚ	ΓΕΝΙΚΑ	Σε όλο το κείμενο	Η αυτόματη πίστωση να υιοθετηθεί μόνο για τους δείκτες που είναι πρακτικά εφαρμόσιμη.	Η αυτόματη πίστωση είναι ανεφάρμοστη σε κάποιους δείκτες, όπως αναφέρεται πιο κάτω και επίσης αυξάνει τον χρόνο προσαρμογής της ΒΡΔ Διανομής στην εφαρμογή των Κανονισμών. Προϋποθέτει επίσης τη λειτουργία του MDMS.
53	Διανομή ΑΗΚ	ΓΕΝΙΚΑ	Σε όλο το κείμενο	Τα πρόστιμα σε κάποιους δείκτες πρέπει να μειωθούν. Πιο κάτω εισηγούμαστε σε ποιους και πόσο.	Ο σκοπός του προστίμου είναι συμβολικός για να υποδηλώνεται η ανάγκη βελτίωσης της απόδοσης και του επιπέδου εξυπηρέτησης της ΒΡΔ Διανομής και του Προμηθευτή κι όχι για να είναι μέσο είσπραξης εισοδήματος των πελατών και του Κράτους. Επίσης πρέπει να συνάδουν με τη σημασία του κάθε συγκεκριμένου δείκτη.

					Κάποια πρόστιμα είναι ψηλά όπως είναι στο προσχέδιο των Κανονισμών και συστήνεται να μειωθούν.
54	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 2/παρ 4	Στην πρόταση «.....ο χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη μέρα από τη λήψη της αναφοράς...» να τροποποιηθεί σε «.....ο χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη μέρα (η οποία προσμετρά ως η μέρα «μηδέν») από τη λήψη της αναφοράς...».Επίσης με ανάλογες τροποποιήσεις σε όλο το κείμενο του προσχεδίου, αυτό να ισχύει για όλες τις προθεσμίες που αναφέρονται σε αυτό.	Η επόμενη μέρα είναι απαραίτητη για την επεξεργασία και οργάνωση της υπό εκτέλεση εργασίας και δεν μπορεί να λογίζεται στην προθεσμία εκτέλεσης της εργασίας.
55	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ παρ 5.	Λανθασμένη αρίθμηση.	Από το 5 (4) συνεχίζει στο 5(7)
56	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ παρ 5 (7)	Η καταβολή του συνόλου των προστίμων να αξιοποιούνται για την ενέργεια κι όχι να χρησιμοποιούνται ως γενική έμμεση φορολογία για άλλες αόριστες ανάγκες του κράτους.	Οι δείκτες απόδοσης και τα συναφή πρόστιμα σκοπό έχουν την αναβάθμιση των υπηρεσιών στην αγορά ηλεκτρισμού, γι αυτό πρέπει να αξιοποιούνται για την αγορά ηλεκτρισμού ή για τον τομέα της ενέργειας γενικότερα.
57	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Καταγραφή μετρητή	Σελ 7/ παρ 13	Να διορθωθεί η παραγράφων αρίθμηση των παραγράφων.	Υπάρχει λανθασμένη αρίθμηση στις παραγράφους.
58	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Χρονικό διάστημα αναμονής σε κέντρο εξυπηρέτησης	Σελ 12/ παρ 24 (1)	Να αντικατασταθεί η πρόταση «...στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ...» με την πρόταση « ...στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Χρηστών δικτύου της Διανομής...» .	Για να συνάδει με το τι έχει ήδη εφαρμοστεί στα πλαίσια του Λειτουργικού Διαχωρισμού της ΑΗΚ.
59	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β / Όλο	Σελ 3-12	Να προστεθεί νέα παράγραφος στην αρχή ή στο τέλος του Μέρους Β που να αναφέρει ότι «στους χρόνους ανταπόκρισης δεν προσμετρά ο χρόνος που χρειάζεται για να υποβάλει ο πελάτης όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση από την ΒΡΔ Διανομής της σχετικής εργασίας ή ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή προϋποθέσεις που απαιτούνται από τον Προμηθευτή ή την ΒΡΔ Διανομής.»	Για να διεκπεραιωθεί το αίτημα/ παράπονο, αυτό πρέπει να είναι πλήρες με όλα τα απαραίτητα συνοδευτικά στοιχεία.
60	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β / Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης κλήσης	Σελ 12/ παρ 23 Σελ 24/ Πίνακ. Καν 23	Όλη η παράγραφος και τα σχετικά πεδία στον πίνακα να διαγραφούν.	Είναι κοινά αποδεκτό ότι όλα τα κέντρα τηλεξυπηρέτησης όλων των Εταιρειών αντιμετωπίζουν αστάθμητους παράγοντες στο φόρτο εισερχόμενων κλήσεων που η αντιμετώπιση τους σημαίνει μεγάλη αύξηση κόστους και εν πάση περιπτώσει δεν μπορούν πρακτικά να διασφαλίσουν εγγυημένους χρόνους αναμονής.
61	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β / Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης επίσκεψης	Σελ 12/ παρ 24 Σελ 24/ Πίνακ. Καν 24	Όλη η παράγραφος και τα σχετικά πεδία στον πίνακα να διαγραφούν	Ο χρόνος εξυπηρέτησης δεν είναι ελεγχόμενος από αυτόν που την παρέχει, αφού κάθε πελάτης έχει ποικίλα αιτήματα και διαφορετικό τρόπο επεξήγησης και επικοινωνίας του αιτήματος του.

62	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Δ / Πληρωμή του καθορισμένου προστίμου	Σελ 14/ παρ 30	Η πρόταση «.....κατά την τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα που προέκυψε η υποχρέωση καταβολής του προστίμου ...» να τροποποιηθεί σε «...κατά την τελευταία εργάσιμη ημέρα του επόμενου μήνα που προέκυψε η υποχρέωση καταβολής του προστίμου ...»	Η υποχρέωση καταβολής υπόκειται σε διαδικασία επεξεργασίας και έγκρισης που είναι αδύνατον ειδικά για τις περιπτώσεις που αναφύονται τέλος του μήνα να διεκπεραιώνονται εντός του μήνα. Επίσης η επικοινωνία ΒΡΔ Διανομής-Προμηθευτή θα γίνεται μεν αυτόματα μέσω του MDMS, αλλά σε συγκεκριμένη μέρα για κάθε πελάτη ξεχωριστά που έχουν σχέση με την ημέρα αποστολής των μετρήσεων κατανάλωσης.
63	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Δ Εξαιρέσεις εφαρμογής Κανονισμών	Σελ 15/ παρ 31(β)	<p>Να προστεθούν οι πιο κάτω περιπτώσεις που δεν εφαρμόζονται οι Κανονισμοί</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανωτέρας βίας(π.χ. απεργίες, βανδαλισμοί, θεομηνίες, κλπ) • Όπου η υλοποίηση της δέσμευσης εξαρτάται από ενέργειες τρίτων (άλλων φορέων, αρχών κλπ) • Λόγοι ασφάλειας του δικτύου, του προσωπικού και του κοινού • Εξαιρετικά δύσκολες καιρικές συνθήκες • Πολλαπλά περιστατικά ή/και εκτεταμένες βλάβες • Εξαιρετικά κρίσιμες καταστάσεις στην Διανομή και γενικά καταστάσεις έκτακτης ανάγκης • Ανωμαλίες/βλάβες στο σύστημα παραγωγής και σύστημα μεταφοράς 	Για παράγοντες που δεν είναι του ελέγχου της ΒΡΔ Διανομής και του Προμηθευτή, δεν μπορούν να έχουν ευθύνη.
64	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ζ Έναρξη της ισχύος του παρόντος και κατάργηση	Σελ 17 / παρ 37(3)	Η πρόταση «.....θεωρούνται οι εργάσιμες ημέρες...» να τροποποιηθεί σε «.....θεωρούνται οι εργάσιμες ημέρες εκτός από το δείκτη αρ 10 που οι μέρες είναι ημερολογιακές...».	Για να συνάδει με τον Περί Ηλεκτρισμού Νόμο.
65	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ζ Έναρξη της ισχύος του παρόντος και κατάργηση	Σελ 17 / παρ 39	Η πρόταση «....τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα» να τροποποιηθεί σε «....τίθεται σε ισχύ 2 χρόνια από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα ...»	Για την εφαρμογή των προνοιών των Κανονισμών, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η λειτουργία του MDMS, αναβάθμιση υφιστάμενων λογισμικών (SAP, CC&B, Προμηθεάς κλπ) ή/και ανάπτυξη άλλων λογισμικών, αλλαγή ή/και δημιουργία διαδικασιών και μηχανισμών. Το εύρος και το βάθος των αλλαγών και η φύση τους ειδικά για τα λογισμικά είναι τέτοια, που απαιτούν κατ ελάχιστον 2 χρόνια υλοποίησης.
66	Διανομή ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18-19	Λανθασμένη αρίθμηση παραγ. 39.	
67	Διανομή ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18-19	Να οριστεί τι είναι το Ac στον τύπο υπολογισμού. Επίσης να διευκρινιστεί αν στον τύπο το επίπεδο εξυπηρέτησης που δίνεται σε % (επί τοις εκατό) θα μπαίνει ως δεκαδικός αριθμός, δηλαδή το 90% θα μπαίνει ως 0,9. Επίσης να διευκρινιστεί αν θα υπολογίζονται ταυτόχρονα για τον ίδιο συνολικό δείκτη δύο πρόστιμα ένα για το βέλτιστο όριο και ένα για το ελάχιστο όριο.	Δεν ορίζεται η παράμετρος Ac. Εννοείται η πραγματική απόδοση; Δεν διευκρινίζεται επίσης αν θα εφαρμόζονται δύο πρόστιμα για κάθε συνολικό δείκτη και αν το επίπεδο που

				<p>Να καθοριστεί το γ στην περίπτωση Β όταν $y > 10\%$.</p> <p>Να δοθεί το δικαίωμα υποβολής νέων σχολίων μετά τις διευκρινήσεις αυτές</p>	<p>καθορίζεται ως εκατοστιαίο ποσοστό θα μπαίνει στον τύπο ως δεκαδικός αριθμός. Στην περίπτωση Β δεν γίνεται αναφορά για την τιμή του "γ" όταν ξεπεραστεί το 10%.</p>
68	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 6) – Έκδοση Προκαταρκτικών όρων	Σελ 3-4/ παρ 6 Σελ 20 Πίνακ. Καν 6	<p>Στην υποπαράγραφο (1) να προστεθεί ότι ο δείκτης δεν εφαρμόζεται σε πολεοδομικά έργα, έργα υπογειοποιήσεων, και άλλα έργα που προϋποθέτουν την εμπλοκή του πελάτη (ή/και του μηχανικού του) όπως για παράδειγμα στις περιπτώσεις εγκαθίδρυσης Υ/Σ, εξασφάλισης χώρου μετρητών κλπ, ή/και την εμπλοκή άλλων φορέων και Αρχών. Στην Τρίτη στήλη του Πίνακα για τον κανονισμό 6 οι 20 ημέρες να γίνουν 25 και να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4. Το πρόστιμο να είναι 25ΕΥΡΩ.</p>	<p>Στις περιπτώσεις που η ανταπόκριση δεν είναι στον απόλυτο έλεγχο της ΒΡΔ Διανομής δεν μπορεί να εφαρμόζεται ο δείκτης. Οι 20 μέρες δεν μπορεί πρακτικά να είναι ο κανόνας αφού σε όλες τις περιπτώσεις, οι προκαταρκτικοί όροι εφαρμόζονται σε επεκτάσεις δικτύου που απαιτούν προκαταρκτική έρευνα και μελέτη της κατάστασης. Για μείωση του υφιστάμενου δείκτη που είναι 30 ημέρες θα μπορούσε να προταθεί η διάρκεια των 25 ημερών. Με βάση τη γενική αρχή επίσης ότι το πρόστιμο είναι συμβολικό, όπως επεξηγείται στο σχόλιο αρ. 5 το ύψος των 50ΕΥΡΩ είναι ψηλό για τη συγκεκριμένη εξυπηρέτηση.</p>
69	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 7) – Έκδοση τελικών όρων σύνδεσης μετά από αποδοχή προκαταρκτικών όρων	Σελ 4-5/ παρ 7 Σελ 20/ Πίνακ. Καν 7	<p>Ο δείκτης να αφαιρεθεί από τον κανονισμό 7 και τον Πίνακα.</p>	<p>Ο δείκτης είναι άνευ αντικειμένου, αφού σε όλες τις περιπτώσεις που εκδίδονται προκαταρκτικοί όροι απαιτείται επέκταση του δικτύου.</p>
70	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 8) – Έκδοση τελικών όρων σύνδεσης στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται η έκδοση προκαταρκτικών όρων.	Σελ 5/ παρ 8 Σελ 21/ Πίνακ. Καν 8	<p>Η προθεσμία να είναι 20 ημέρες. Το πρόστιμο να είναι 25ΕΥΡΩ και να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.</p>	<p>Απαιτούνται απαραίτητες σειριακές εργασίες όπως το άνοιγμα φακέλου, εξέταση κατά πόσον μπορεί να συνδεθεί από το υφιστάμενο δίκτυο χωρίς επέκταση/ενδυνάμωση (έγκριση φορτίου) επί τόπου διερεύνηση παροχής, έκδοση όρων. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η διαδικασία σε 5 ημέρες.</p> <p>Οι 20μέρες προτείνονται βασιζόμενοι στην ανάπτυξη του GIS και άλλων αναπλάσεων στις διαδικασίες.</p>
71	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 9) – Χρόνος σύνδεσης στο σύστημα διανομής	Σελ 5-6/ παρ 9 Σελ 21/ Πίνακ. Καν 9	<p>Ο δείκτης έχει ισχύ αν και εφόσον ο έλεγχος της εγκατάστασης είναι αρμοδιότητας της ΒΡΔ Διανομής. Αν θα είναι έτσι, ο Δείκτης να μετρά από την ημέρα υποβολής</p>	<p>Ο παράγοντας που καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ανταπόκριση σ αυτό το δείκτη είναι ο έλεγχος της εγκατάστασης. Ο δείκτης θα</p>

				<p>Σχεδίων και όλων των απαραίτητων εντύπων από τον Ηλεκτρολόγο και όχι από την ημέρα αποδοχής των Όρων.</p> <p>Επίσης να εξαιρούνται οι περιπτώσεις που ο ίδιος ο ηλεκτρολόγος για δικούς του λόγους επιθυμεί να διεξαχθεί ο έλεγχος σε μεταγενέστερη ημερομηνία από αυτή που του προτείνεται.</p> <p>Η προθεσμία να είναι 45 ημέρες. Το πρόστιμο να είναι 25ΕΥΡΩ και να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.</p>	<p>ισχύει αν και εφόσον ο έλεγχος της εγκατάστασης είναι αρμοδιότητα της ΒΡΔ Διανομής. Σε αντίθετη περίπτωση είναι εκτός του δικού της ελέγχου και δεν μπορεί να ισχύει ο δείκτης αυτός. Ο Δείκτης να μετρά από την ημέρα υποβολής Σχεδίων και όλων των απαραίτητων εντύπων από τον Ηλεκτρολόγο και όχι από την ημέρα αποδοχής των Όρων. Επίσης να εξαιρούνται οι περιπτώσεις που ο ίδιος ο ηλεκτρολόγος για δικούς του λόγους επιθυμεί να διεξαχθεί ο έλεγχος σε μεταγενέστερη ημερομηνία από αυτή που του προτείνεται. Η προθεσμία των 30 ημερών είναι ανέφικτη αφού έχουν προστεθεί πολλές άλλες συναφείς υποχρεώσεις, όπως ο έλεγχος Μονάδων ΑΠΕ που είναι χρονοβόρες.</p>
72	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 10) – Αποσύνδεση μετρητή	Σελ 6/ παρ 10 Σελ 21/ Πίνακ. Καν 10	<p>Να προστεθεί ότι δεν ισχύει αν ο ίδιος ο Προμηθευτής δίνει συγκεκριμένες ημερομηνίες. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4</p>	<p>Δυνατόν σε κάποιες περιπτώσεις να απαιτηθεί αποσύνδεση σε συγκεκριμένες ημερομηνίες.</p>
73	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 12) – Επανασύνδεση μετρητή	Σελ 7/ Παρ 12 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 12	<p>Να προστεθεί ότι δεν ισχύει αν ο ίδιος ο Προμηθευτής δίνει συγκεκριμένες ημερομηνίες. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.</p>	<p>Δυνατόν σε κάποιες περιπτώσεις να απαιτηθεί αποσύνδεση σε συγκεκριμένες ημερομηνίες.</p>
74	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 13) – Καταγραφή μετρητή	Σελ 7-8/Παρ13 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 13	<p>Να διευκρινιστεί ότι το δικαίωμα του πελάτη ασκείται μόνο μία φορά το χρόνο. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.</p>	<p>Με βάση τις σχετικές Ευρωπαϊκές οδηγίες να ασκείται αυτό το δικαίωμα μια φορά το χρόνο.</p>
75	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 14) – επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	Σελ 8/Παρ 14 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 14	<p>Να διευκρινιστεί ότι τηλεφωνήματα που λαμβάνονται για βλάβες ασφαλειών μετά τη λειτουργία του συνεργείου επιφυλακής, ο χρόνος θα προσμετρείται από την επομένη, ενώ για τηλεφωνήματα που λαμβάνονται προηγουμένως, αλλά η προθεσμία εκπνέει μετά την ώρα λειτουργίας του συνεργείου επιφυλακής, δεν θα λογίζεται ο χρόνος της νεκρής περιόδου.</p> <p>Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.</p>	<p>Σχόλιο 4</p>
76	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 15) – ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή	Σελ 9/ Παρ 15 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 15	<p>Το εντός 2 ημερών στη στήλη 7 να γίνει τουλάχιστον 2 μέρες πριν τη διακοπή. Το εντός 3 ημερών να γίνει 1μέρα πριν τη διακοπή.</p> <p>Επίσης να προστεθεί ότι η εφαρμογή του κανονισμού αυτού εξαιρείται για πολύ μικρής διάρκειας διακοπής για αποκατάσταση ανωμαλιών του δικτύου διανομής</p>	<p>Υπάρχει παρανόηση της εφαρμογής της προθεσμίας.</p>
77	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 16) – χρόνος αποκατάστασης	Σελ 9-10/ Παρ 16 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 16	<p>Ο δείκτης αυτός να διαγραφεί</p>	<p>Δεν μπορεί να εφαρμοστεί, αφού ο χρόνος εκτέλεσης προγραμματισμένης εργασίας διακυμαίνεται. Αν εξαιρέσουμε</p>

		παροχής μετά από προγραμματισμένη διακοπή			απλές περιπτώσεις (10-15% των περιπτώσεων) που διαρκούν 2-3 ώρες, οι υπόλοιπες διακουμούνται από 4-10 ώρες, ενώ υπάρχουν και περιορισμένες περιπτώσεις που ξεπερνούν και τις 10 ώρες. Να τονιστεί επίσης ότι δεν είναι αποτυπωμένο ποιο καταναλωτές επηρεάζονται από κάθε διακοπή. Αυτό θα είναι εφικτό με την εγκατάσταση έξυπνων μετρητών και την πλήρη ανάπτυξη του GIS και του SCADA. Σε μεταγενέστερο στάδιο θα μπορούσε να εξεταστεί η εφαρμογή συνολικού δείκτη.
78	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 17) – χρόνος αποκατάστασης βλάβης	Σελ 10/ Παρ 17 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 17	Ο δείκτης εγγυημένης απόδοσης στη στήλη 3 και το εγγυημένο πρόστιμο στη στήλη 4 να διαγραφούν, όπως και η αυτόματη πίστωση στη στήλη 5 και 6. Ο τύπος στη στήλη 7 να γίνει $\chi > 70\%$ εντός 7 ωρών.	Ο χρόνος αποκατάστασης είναι ακόμα πιο μεγάλος από την διακοπή για προγραμματισμένη εργασία που αναφέρθηκε στο πιο πάνω σχόλιο. Είναι εφικτό να εφαρμοστεί ο συνολικός δείκτης μόνον αλλά με μεγαλύτερη επιτρεπόμενη διάρκεια. Να τονιστεί επίσης ότι δεν είναι αποτυπωμένο ποιο καταναλωτές επηρεάζονται από κάθε διακοπή. Άρα κι αν ακόμα μπορούσε να εφαρμοστεί ο δείκτης, δεν θα μπορούσε να καταβάλλεται πρόστιμο αυτόματα. Η εγκατάσταση έξυπνων μετρητών και η πλήρης ανάπτυξη του GIS και του SCADA θα μπορούσε να αφήσει περισσότερα περιθώρια εφαρμογής.
79	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 18) – επίσκεψη στο υποστατικό	Σελ 10/ παρ 18 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 18	Ο δείκτης να διαγραφεί	Η επίσκεψη γίνεται πάντα με αμοιβαία συνεννόηση, άρα ο δείκτης είναι άνευ αντικειμένου και θα δημιουργήσει αχρείαστο γραφειοκρατικό φόρτο. Μπήκαν ήδη στους υπό εξέταση Κανονισμούς και θα μπαίνουν και στο μέλλον πιο ουσιαστικοί δείκτες, που καθιστούν κάποιους δείκτες που μπήκαν στα αρχικά στάδια άνευ ουσιαστικής σημασίας.
80	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 19)	Σελ 10-11/ παρ 19 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 19	Να διευκρινιστεί αν ο δικαιούχος μπορεί να είναι και τρίτο πρόσωπο και όχι ο καταναλωτής π.χ. ο ηλεκτρολόγος του. Η προθεσμία να γίνει μέχρι 2 ώρες αλλά δεδομένου ότι ειδοποιηθεί τηλεφωνικά ο επηρεαζόμενος τουλάχιστον 2 ώρες	Η επίσκεψη μπορεί να γίνει πριν ακόμα ο αιτητής καταστεί πελάτης/καταναλωτής και επίσης

		– καθυστέρηση σε επίσκεψη στο υποστατικό		πριν. Η πίστωση δεν μπορεί να γίνει αυτόματα, αφού δυνατόν ο δικαιούχος να μην είναι ο πελάτης ή πριν ακόμα ο αιτητής καταστεί πελάτης. Να υποβάλλεται αίτηση από τον δικαιούχο. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.	μπορεί να γίνει με τρίτο πρόσωπο π.χ. τον ηλεκτρολόγο του.
81	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 20) – ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές, ή πληροφορίες	Σελ 11/ παρ 20 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 20	Ο χρόνος ανταπόκρισης να είναι 15 ημέρες και να επεκτείνεται σε επιπρόσθετες 15 ημέρες όταν απαιτείται ενδελεχής έρευνα και εφόσον ειδοποιηθεί ο αιτητής. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.	Ο απαιτούμενος χρόνος ανταπόκρισης των 5 ημερών είναι ανέφικτος, αφού απαιτείται πάντα μικρής ή μεγαλύτερης έκτασης έρευνα, συλλογή στοιχείων, πληροφοριών, διερεύνηση γεγονότων ή/και μελέτη για να απαντηθεί ένα αίτημα/παράπονο.
82	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 21) – διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση	Σελ 11/ παρ 21 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 21	Η προθεσμία να γίνει 20 ημέρες. Να διευκρινιστεί ότι με τη λέξη επίλυση εννοείται η γνωστοποίηση πορίσματος. Το πρόστιμο να είναι 30ΕΥΡΩ. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.	Απαιτείται χρήσης εξειδικευμένων οργάνων και αναλύσεων και εξειδικευμένου προσωπικού, που καθιστούν την εργασία πιο χρονοβόρα. Η επίλυση δεν σημαίνει κατά ανάγκη και την τελική λύση, αλλά το πόρισμα για τη λύση του προβλήματος που δυνατόν να συνεπάγεται εκτεταμένη εργασία στο δίκτυο, που είναι αδύνατον να συμπληρωθεί στα πλαίσια αυτά.
83	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 22) – διερεύνηση παραπόνων ως προς την ακρίβεια μετρητών	Σελ 12/ παρ 22 Σελ 23/ Πίνακ. Καν 22	Η προθεσμία να γίνει 20 ημέρες. Να διευκρινιστεί επίσης ότι στην περίπτωση που ο παραπονούμενος εξακολουθεί να έχει παράπονο μετά την αρχική επί τόπου διερεύνηση, τότε καταχωρείται ως επιπρόσθετο παράπονο και η προθεσμία αρχίζει να επαναμετρά. Το πρόστιμο να είναι 30ΕΥΡΩ. Να διαγραφεί το περιεχόμενο στη στήλη 7 με βάση τη γενική αρχή ότι πρόστιμο θα καταβάλλεται μία φορά όπως έχει επεξηγηθεί στο σχόλιο αρ 4.	Απαιτείται χρήσης εξειδικευμένων οργάνων και αναλύσεων και εξειδικευμένου προσωπικού που καθιστούν την εργασία πιο χρονοβόρα.
84	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Ο όρος «Διαχειριστής Συστήματος Διανομής» να αντικατασταθεί με τη λέξη «ΒΡΔ Διανομής».	
85	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Για την εφαρμογή των προνοιών των κανονισμών, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η λειτουργία του MDMS, η αναβάθμιση υφιστάμενων (SAP, CC&B, Προμηθείας κλπ) ή/και ανάπτυξη άλλων λογισμικών, η αλλαγή ή/και δημιουργία νέων διαδικασιών και μηχανισμών. Το εύρος και το βάθος των αλλαγών και η φύση τους, ειδικά για τα λογισμικά, είναι τέτοια που απαιτούν κατ' ελάχιστον 2 χρόνια υλοποίησης για να αναπτυχθούν και να μπουν σε εφαρμογή. Επιπρόσθετα, στο Μέρος Στ — Εποπτεία και Πληροφορίες για τους δείκτες απόδοσης, παράγραφος 33 των Κανονισμών, αναφέρει ότι ο ΔΣΔ και ο προμηθευτής «...εγκαθιστούν μηχανισμούς και συστήματα, με έγκριση της ΡΑΕΚ...». Επειδή αυτό ενδέχεται να σημαίνει ότι πριν την λειτουργία των μηχανισμών και συστημάτων, θα πρέπει να ζητηθεί η προ-επιθεώρηση και έγκριση τους από την ΡΑΕΚ, ο χρόνος έγκρισης της ΡΑΕΚ δεν υπολογίστηκε στο χρόνο που είναι απαραίτητος για υλοποίηση των πιο πάνω.	

86	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Παράκληση μας είναι όπως η Δημόσια Διαβούλευση συνεχίσει και μετά με την υποβολή των γραπτών σχολίων χρησιμοποιώντας όλα τα εργαλεία που προνοούνται στον Οδηγό Δημοσίων Διαβουλεύσεων, ώστε να διασφαλιστεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα με την εφαρμογή των παρόντων Κανονισμών.
87	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Οι λέξεις «καταναλωτής» και «πελάτης» να αντικατασταθούν με μία εκ των δύο λέξεων, ανάλογα με την περίπτωση.
88	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Η αυτοματοποιημένη πίστωση είναι ανεφάρμοστη σε κάποιους δείκτες και επίσης αυξάνει τον χρόνο προσαρμογής της ΒΡΔ Διανομής στην εφαρμογή του Κανονισμού. Η αυτοματοποιημένη πίστωση να υιοθετηθεί μόνο για τους δείκτες που είναι πρακτικά εφαρμόσιμη.
89	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Οι εγγυημένες υπηρεσίες να μην ισχύουν στις περιπτώσεις: <ul style="list-style-type: none"> • Ανωτέρας βίας και εξαιρετικών περιπτώσεων (π.χ. απεργίες κλπ) • Αδυναμίας πρόσβασης στο υποστατικό του πελάτη • Όπου η υλοποίηση της δέσμευσης εξαρτάται από ενέργειες άλλων φορέων λόγω ασφάλειας • Ενέργειες από τρίτους (π.χ. βανδαλισμού) • Παραβίαση νόμων και κανονισμών • Ανωμαλίες/βλάβες στο σύστημα Μεταφοράς και Παραγωγής
90	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Να αντικατασταθεί, όπου υπάρχει, η πρόταση «...στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ... » με την πρόταση « ...στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Χρηστών δικτύου της Διανομής... ».
91	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Στους σχετικούς δείκτες που αφορούν ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα ή επιστολές πελάτη, οι κανονισμοί να μην εφαρμόζονται, αν ο πελάτης δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον προμηθευτή ή/και το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή δεν έχει εκπληρώσει τους σχετικούς όρους ή απαιτήσεις.

Σημειώσεις:

- Στη στήλη [2] αναγράφονται τα στοιχεία του ενδιαφερόμενου που έχει υποβάλει το αντίστοιχο σχόλιο, ένσταση ή/και πρόταση.
- Στη στήλη [3] αναγράφεται ο αριθμός του Κεφαλαίου και το Θέμα του εγγράφου στο οποίο αναφέρεται το σχόλιο, ένσταση ή/και πρόταση.
- Στη στήλη [4] αναγράφεται ο αριθμός της σελίδας/παραγράφου του εγγράφου στην οποία αναφέρεται το σχόλιο, ένσταση ή/και πρόταση.
- Στη στήλη [5] παρατίθεται αναλυτική περιγραφή του σχολίου, ένστασης ή/και πρότασης.
- Στη στήλη [6] παρατίθεται αναλυτική τεκμηρίωση/αιτιολόγηση του αντίστοιχου σχολίου, ένστασης ή/και πρότασης.