

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

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

Δημοσιεύεται η ανάλυση των συγκεντρωτικών σχολίων 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 θα προχωρήσει στη λήψη σχετικών αποφάσεων οι οποίες, στα πλαίσια διαφάνειας, θα δημοσιοποιηθούν.

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» (ΚΔΠ 571/2005).

[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
A/A	Στοιχεία Ενδιαφερόμενου	Κεφάλαιο/Θέμα	Αρ. Σελ./ Αρ. Παρ.	Σχόλια, Ενστάσεις ή/και Παραστάσεις Ενδιαφερόμενου	Τεκμηρίωση / Αιτιολόγηση Ενδιαφερόμενου	Θέση ΡΑΕΚ
1	First Electric Ltd	Γενικό Σχόλιο	-	Να γίνει αρίθμηση των σελίδων των παρόντων κανονισμών	Για καλύτερη οργάνωση, παρακολούθηση και αναφορά	Θα γίνει αρίθμηση των σελίδων.
2	First Electric Ltd	Μέρος Α / Ερμηνεία	1 / 2	Να συμπεριληφθεί ο ορισμός "προμηθευτής"	Για μεγαλύτερη σαφήνεια	Θα συμπεριληφθούν οι ορισμοί Προμηθευτή και ΔΣΔ με άμεση παραπομπή στον ορισμό του Νόμου
3	First Electric Ltd	Μέρος Α / Ερμηνεία	1 / 2	Να συμπεριληφθεί ο ορισμός "Αποσύνδεση μετρητή"	Για μεγαλύτερη σαφήνεια	Δεν απαιτείται.
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	Ο Κανονισμός αφορά όλους τους τελικούς πελάτες, ορισμός ο οποίος αποδίδεται από τον Νόμο.
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	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
6	First Electric Ltd	Α / Πεδίο εφαρμογής των παρόντων κανονισμών	2 / 3	Στο σημείο (1) τελευταία γραμμή να αφαιρεθεί το , μετά το "και"		Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
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	Στον υπό αναθεώρηση Νόμο τα έσοδα από πρόστιμα καταλήγουν στο Πάγιο Ταμείο της Δημοκρατίας. Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
8	First Electric Ltd	Μέρος Β / Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλειας	8 / 14	Στον τίτλο του θέματος πρέπει να διαγραφεί το τελικό "ς" από την λέξη "ασφάλειας"	Ορθογραφικό λάθος	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
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	Θα γίνει η σχετική διόρθωση αλλά θα γίνει αναφορά σε καταναλωτή και όχι Χρήστη Δικτύου.
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	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.

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	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
12	First Electric Ltd	Πρώτος Πίνακας / Δείκτες Απόδοσης Διαχειριστή Συστήματος Διανομής	20	Όλες οι φράσεις της 1ης γραμμής να τονιστούν (bold)	Για σκοπούς ομοιομορφίας	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
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	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
14	ΔΣΜΚ	Παράρτημα	39 (2)	Γίνεται αναφορά σε Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς.	Αφορά τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.	Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
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.	-	Θα γίνει σχετικός έλεγχος
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.	Οι Δείκτες Απόδοσης αφορούν μόνο τελικούς πελάτες και προτιθέμενους τελικούς πελάτες. Με βάση αυτό στο Προσχέδιο υπάρχει ο ορισμός «καταναλωτής» με σχετική επεξήγηση. Για αποφυγή σύγχυσης, σε όλο το κείμενο θα αντικατασταθούν όλες οι περιπτώσεις με μόνο ένα ορισμό ήτοι «καταναλωτής»
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 οποιουδήποτε νόμου, όμως δεν εξειδικεύονται οι περιπτώσεις όπου ο πελάτης έχει	Η αναφορά στον Κανονισμό αναφέρεται στις υποχρεώσεις του καταναλωτή με βάση τον Νόμο και τους σχετικούς Κανονισμούς στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Κανόνες Προμήθειας όπου αναφέρονται οι υποχρεώσεις του Καταναλωτή. Δεν μπορεί να εξειδικεύονται και να καλύπτονται όλες οι περιπτώσεις στον παρόντα Κανονισμό.

					ληξιπρόθεσμες οφειλές ή υπάρχοντες αμφισβητούμενες χρεώσεις.	
18	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α /Γενικές Διατάξεις	Σελ 3/ 5. (1)	<p>Προτείνεται να γίνει διαχωρισμός σε δύο χάρτες:</p> <p>1. Χάρτης του πελάτη (θέματα Προμηθευτή) και</p> <p>2. Χάρτης Καταναλωτή (ή Χρηστών Δικτύου). (θέματα ΔΣΔ)</p> <p>Επίσης στο μέρος Ε αναφέρεται ως Χάρτης του Καταναλωτή και όχι ως Χάρτης Δικαιωμάτων του καταναλωτή. Ισχύει η πιο πάνω πρόταση.</p>	Για σκοπούς συμμόρφωσης με το Λειτουργικό Διαχωρισμό της ΑΗΚ	<p>Το Άρθρο 95 (2) αναφέρεται σε «Χάρτη του Καταναλωτή».</p> <p>Θα γίνουν οι σχετικές αλλαγές στο Μέρος Ε ούτως ώστε να προβλέπεται η έκδοση ξεχωριστού Χάρτη Καταναλωτή για θέματα του Προμηθευτή και του ΔΣΔ, αντίστοιχα.</p>
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.	Ορθή η παρατήρηση ωστόσο δεν επηρεάζει άμεσα τον παρόν Κανονισμό.
20	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ 5.	Λανθασμένη αρίθμηση.	Από το 5 (4) συνεχίζει στο 5(7)	Θα γίνει η διόρθωση.
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.	<p>Σχετικό είναι το Σχόλιο 7.</p> <p>Ο σκοπός των Δεικτών Απόδοσης είναι πρωτίστως η προστασία των καταναλωτών αλλά και για παροχή κινήτρων προς τους προμηθευτές και ΔΣΔ για εξασφάλιση ελάχιστης ποιότητας υπηρεσιών. Ως εκ τούτου τα οποιαδήποτε πρόστιμα που προνοούνται στον Κανονισμό επιβαρύνουν αποκλειστικά τους προμηθευτές ή/και τον ΔΣΔ.</p>
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	Δες Σχόλιο 7
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	Η προκαθορισμένη προθεσμία αφορά μόνο σε Δείκτη Συνολικής Απόδοσης και ως εκ τούτου οι χρόνοι που προνοούνται σε αυτόν

					του πελάτη εάν δεν γίνει η αποσύνδεση εντός της προτεινόμενης προθεσμίας.	θεωρούνται πρακτικά εφαρμόσιμοι. Με την εισαγωγή του εν λόγω Δείκτη διασφαλίζεται ότι η αποσύνδεση από τον ΔΣΔ θα πραγματοποιηθεί εντός του διαστήματος που αναφέρεται στο δείκτη. Ο σκοπός των Δεικτών Απόδοσης είναι πρωτίστως η προστασία των καταναλωτών αλλά και για παροχή κινήτρων προς τους προμηθευτές και ΔΣΔ για εξασφάλιση ελάχιστης ποιότητας υπηρεσιών.
24	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Καταγραφή μετρητή	Σελ 7/ 13.	Υπάρχει λανθασμένη αρίθμηση στις παραγράφους.		Θα γίνει η διόρθωση.
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	Το σχόλιο κρίνεται ορθό και ως εκ τούτου η παράγραφος (4) του κανονισμού 13 θα διαγραφεί καθώς το κόστος και ο επιμερισμός του κόστους ανάγνωσης ή καταγραφής της κατανάλωσης ηλεκτρισμού δεν εμπίπτει στο φάσμα των προνοιών του εν λόγω Κανονισμού.
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	Αναφορές σε Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών θα αντικατασταθούν με κέντρα εξυπηρέτησης.
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 περι	Θα αλλάξει ο τίτλος του Δείκτη σε «Διερεύνηση και απάντηση σε γραπτά παράπονα ή αιτήματα». Ο όρος απάντηση δεν αφορά απλώς τη γνωστοποίηση από τον Προμηθευτή ότι έχει παραλάβει το παράπονο, αλλά συμπεριλαμβάνει και τη διερεύνηση και πιθανώς και επίλυση. Για αυτό ο δείκτης θα αναγράφεται ως

					Γενικών Αρχών Διοικητικού Δικαίου Νόμο.	«Διερεύνηση και απάντηση...». Ο χρόνος αντί εντός 5 ημερών θα γίνει εντός 10 ημερών (εργάσιμων) ούτως ώστε να καθυστερηθεί ο προβληματισμός για τις περιπτώσεις που ο προμηθευτής τυχόν χρειαστεί να απευθυνθεί και σε άλλους φορείς.
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.	Το σχόλιο γίνεται μερικώς αποδεκτό και θα προστεθεί νέα γενική πρόνοια στον Κανονισμό 4(4) όπου αναφέρεται «Τηρουμένων των διατάξεων της παραγράφου (1) οι Κανονισμοί 25, 26 και 29 δεν εφαρμόζονται εάν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Προμηθευτή αναλόγως. Τα εν λόγω στοιχεία θα πρέπει να δημοσιοποιούνται εκ των προτέρων από τον Προμηθευτή και μπορούν να είναι διαφορετικά για κάθε Κανονισμό.»
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.	Δες σχόλιο 28. Ο Δείκτης έχει τροποποιηθεί σε «Διερεύνηση και απάντηση σε γραπτά παράπονα ή αιτήματα σχετικά με λογαριασμούς».
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 	Θα γίνει σαφής αναφορά στους σχετικούς κανονισμούς.

					<p>από το Interactive Voice 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>	<p>Οι πελάτες στα ΚΕΠ εξυπηρετούνται για πληρωμές λογαριασμών, διακανονισμούς, μεταβιβάσεις συνδέσεις αποσυνδέσεις, SEPA, κ.ά.</p>	<p>Ο χρόνος έναρξης είναι ο χρόνος κατά τον οποίο ο καταναλωτής εισέρχεται στην ουρά αναμονής (είτε μέσω συστήματος ticketing είτε άλλως πως). Ο Δείκτης αναφέρεται μόνο στο χρόνο αναμονής και συνεπώς το σχόλιο για υποβολή όλων των στοιχείων είναι άνευ αντικειμένου.</p>
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>	<p>Σε αρκετές περιπτώσεις η Προμήθεια ΑΗΚ χρησιμοποιείται ως μοχλός πίεσης σε διαφορές τρίτων (ιδιοκτητών, ενοικιαστών, διαζευγμένων, κληρονόμων κ.ά.)</p>	<p>Ο τρόπος χειρισμού διαφορών τρίτων δεν εμπίπτει στο φάσμα των προνοιών των παρόντων Κανονισμών.</p>

33	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Δ Εξαιρέσεις εφαρμογής Κανονισμών	Σελ 15/ 31	Εισηγήση: 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)		Θα μπορούσε να περιληφθεί ορισμός ανωτέρας βίας ωστόσο δεν μπορεί να περιγραφεί με ακρίβεια και εξαντλητικά και ως εκ τούτου οποιαδήποτε αναφορά δεν βελτιώνει την κατανόηση του εν λόγω κανονισμού.
34	Προμήθεια ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Ε	Σελ 15	ομοίως με 5. (1) πιο πάνω.		Δες σχόλιο 18
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	Το άρθρο 32(1) θα αναθεωρηθεί ανάλογα ούτως ώστε να συνάδει με τις πρόνοιες του άρθρου 95(2) του Νόμου.
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;		Θα αφαιρεθεί η σχετική αναφορά έγκρισης της ΡΑΕΚ.
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.		Η ανάγκη εγκαθίδρυσης νέου Κανονισμού κρίνεται απαραίτητη και για αυτό θα πρέπει να τεθεί σε εφαρμογή το συντομότερο εν όψη της λειτουργίας της νέας ανταγωνιστικής αγοράς ηλεκτρισμού. Λαμβάνοντας όμως υπόψη τα πιο πάνω θα εξεταστεί το εν λόγω αίτημα κατά πόσο δύναται ο ΚΔΠ να τεθεί σε εφαρμογή σε μεταγενέστερο στάδιο (π.χ. ημερομηνία εφαρμογής του ΚΔΠ η 1 ^η Ιανουαρίου 2022.)
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	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό. Θα γίνουν οι ανάλογες λεκτικές διορθώσεις για συνοχή του κειμένου. Θα διορθωθεί σε «διερεύνηση και απάντηση».
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	Δες σχόλιο 16
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	Δες σχόλιο 16
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	Θα γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις όπου είναι απαραίτητο.

					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 Αc.		Αc είναι η expost μετρούμενη επίδοση. Θα εισαχθεί ο πιο πάνω ορισμός στο Παράρτημα.
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	Αφορά την επίτευξη του ελάχιστου δείκτη, και η περίπτωση β αφορά την βελτίωση από το ελάχιστο αναγκαίο προς το βέλτιστο. Το 1/10 στη δεύτερη κατηγορία αφορά το μικρό πρόστιμο που αφορά περιπτώσεις που πέτυχαν την ελάχιστη επίδοση, αλλά δεν πέτυχαν την βέλτιστη επίδοση.
44	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Στην περίπτωση Β δεν γίνεται αναφορά για την τιμή του "y" όταν ξεπεραστεί το 10%		Θα γίνει σχετική διόρθωση στην περίπτωση β) σημείο 2. Επίσης, θα γίνει σχετική προσθήκη στην πρόταση: «Κατά την εφαρμογή του διακρίνονται οι ακόλουθες διακριτές περιπτώσεις:».
45	Προμήθεια ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18	Να δοθούν αριθμητικά παραδείγματα	Καλύτερη κατανόηση και ερμηνεία των τύπων.	Δεν ενδείκνυται σε Κανονισμό να δίδονται αριθμητικά παραδείγματα.
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	Καθορίζεται από τον ορισμό «καθορισμένης προθεσμίας» ή «χρόνος ανταπόκρισης»
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.	Η αναθεώρηση των Κανονισμών θα γίνει με βάση τη νενομισμένη διαδικασία.
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	Η αναθεώρηση των Κανονισμών θα γίνει με βάση τη νενομισμένη διαδικασία.

					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.	Δες σχόλιο 16
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.	Η νομοθεσία αναφέρεται ρητά σε υποχρεώσεις του ΔΣΔ ανεξάρτητα από την εσωτερική δομή της κάθε επιχείρησης. Άρα η οντότητα που είναι αδειοδοτημένη ως ΔΣΔ υπέχει της υποχρέωσης τήρησης των προνοιών της νομοθεσίας.
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.	Η εν λόγω πρακτική των ρυθμιστικών προστίμων μέσω του «δείκτη συνολικής απόδοσης» και του προστίμου που πληρώνεται στον καταναλωτή μέσω του «δείκτη εγγυημένης απόδοσης» είναι μια πρακτική που εφαρμόζεται σε αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες. Η πρώτη αποζημίωση είναι διοικητική κύρωση που τιμωρεί την επαναληψιμότητα και λειτουργεί ως κίνητρο στον πάροχο να βελτιώσει τις υπηρεσίες του ενώ η δεύτερη περίπτωση αφορά την αποζημίωση στον πελάτη λόγω συμβατικής σχέσης με τον πελάτη.
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	Ο Κανονισμός 30 θα τροποποιηθεί ούτως ώστε να υιοθετηθεί η εισήγηση της ΒΡΔ Διανομής στο σχόλιο 62. Με την αλλαγή αυτήν δίδεται σημαντικός χρόνος

					Διανομής στην εφαρμογή των Κανονισμών. Προϋποθέτει επίσης τη λειτουργία του MDMS.	για να είναι εφαρμόσιμη η αυτόματη πίστωση στους δείκτες που προνοεί ο Κανονισμός και αναμένεται να τεθεί σε λειτουργία το MDMS σύμφωνα με τα χρονοδιαγράμματα του ΔΣΔ.
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.	Σαφώς και ο σκοπός του προστίμου δεν είναι συμβολικός αλλά να δοθούν οικονομικά κίνητρα στον ΔΣΔ για τήρηση των Δεικτών Απόδοσης.
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.	Γίνεται αποδεκτό. Θα γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις.
55	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Α / Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο	Σελ 3/ παρ 5.	Λανθασμένη αρίθμηση.	Από το 5 (4) συνεχίζει στο 5(7)	Θα γίνει διόρθωση.
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.	Δες σχόλιο 7.
57	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Β /Καταγραφή μετρητή	Σελ 7/ παρ 13	Να διορθωθεί η παραγράφων αρίθμηση των παραγράφων.	Υπάρχει λανθασμένη αρίθμηση στις παραγράφους.	Θα γίνει διόρθωση.

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.	Σχόλιο 26.
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.	<p>Το σχόλιο γίνεται μερικώς αποδεκτό και θα προστεθεί γενική πρόνοια στον Κανονισμό 4(3) με αναφορά στους Κανονισμούς όπου εφαρμόζεται «...δεν εφαρμόζονται εάν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής. Τα εν λόγω στοιχεία θα πρέπει να δημοσιοποιούνται εκ των προτέρων από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και μπορούν να είναι διαφορετικά για κάθε Κανονισμό».</p> <p>Σημειώνεται ότι δεν απαιτούν όλοι οι Κανονισμοί του Μέρους Β από τον καταναλωτή την υποβολή στοιχείων.</p>
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.	<p>Η εν λόγω χρέωση δεν αφορά την ίδια την εξυπηρέτηση αλλά την αναμονή μέχρι την έναρξη της εξυπηρέτησης. Για αυτό τον λόγο δεν έχει εισαχθεί δείκτης εγγυημένης απόδοσης αλλά δείκτης συνολικής απόδοσης. Ως εκ τούτου ο εν λόγω δείκτης θα πρέπει να παραμείνει.</p> <p>Οι χρόνοι θα γίνουν 4 λεπτά για 90% και 6 λεπτά για 100% ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες για αστάθμητους παράγοντες και θα γίνουν οι ανάλογες διευκρινήσεις.</p>

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.	Δες σχόλιο 60. Ο δείκτης θα παραμείνει ωστόσο οι χρόνοι θα γίνουν 30 λεπτά για 90% και 50 λεπτά για 100%.
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 αναφέρονται 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.	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό. Θα γίνει η σχετική τροποποίηση του Κανονισμού 30.
63	Διανομή ΑΗΚ	ΜΕΡΟΣ Δ Εξαιρέσεις εφαρμογής Κανονισμών	Σελ 15/ παρ 31(β)	Να προστεθούν οι πιο κάτω περιπτώσεις που δεν εφαρμόζονται οι Κανονισμοί <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.	Δες σχόλιο 33. Προσθήκη στο (i): (i) ... ή άλλων καταστάσεων που είναι εκτός του δικού του ελέγχου
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.	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό. Θα γίνει τροποποίηση στον ορισμό «καθορισμένη προθεσμία» όπου ο χρόνος ανταπόκρισης για τον κανονισμό 15 θα υπολογίζεται σε ημερολογιακές μέρες αντί σε εργάσιμες.
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	Για την εφαρμογή των προνοιών των Κανονισμών, απαραίτητη	Με βάση τα χρονοδιαγράμματα του ΔΣΔ για εφαρμογή του MDMS και

				ισχύ 2 χρόνια από την ημερομηνία δημοσίευσης του στην Επίσημη Εφημερίδα ...»	προϋπόθεση είναι η λειτουργία του MDMS, αναβάθμιση υφιστάμενων λογισμικών (SAP, CC&B, Προμηθέας 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.	του χρόνου που θα χρειαστεί μέχρι την ψήφιση του παρόντος Κανονισμού, πιστεύεται ότι αυτά θα είναι στα ίδια περίπου χρονικά πλαίσια. Όπως αναφέρεται και στο σχόλιο 37 θα εξεταστεί το εν λόγω αίτημα κατά πόσο δύναται ο ΚΔΠ να τεθεί σε εφαρμογή σε μεταγενέστερο στάδιο (π.χ. ημερομηνία εφαρμογής του ΚΔΠ η 1η Ιανουαρίου 2022).
66	Διανομή ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18-19	Λανθασμένη αρίθμηση παραγ. 39.		Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό. Θα γίνει η σχετική διόρθωση.
67	Διανομή ΑΗΚ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	Σελ 18-19	<p>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.</p> <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>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 καθορίζεται ως εκατοστιαίο ποσοστό θα μπαίνει στον τύπο ως δεκαδικός αριθμός. Στην περίπτωση Β δεν γίνεται αναφορά για την τιμή του "y" όταν ξεπεραστεί το 10%.</p>	Δες σχόλια 42 και 44.
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</p>	<p>Θα εισαχθεί πρόνοια ότι ο εν λόγω δείκτης δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις υπογειοποιήσεων. ή/και πολεοδομικών έργων.</p> <p>Γίνεται αποδεκτό ο χρόνος να γίνει 25 ημέρες .</p>

					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.	
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	Ο δείκτης να αφαιρεθεί από τον κανονισμό 7 και τον Πίνακα.	Ο δείκτης είναι άνευ αντικειμένου, αφού σε όλες τις περιπτώσεις που εκδίδονται προκαταρκτικοί όροι απαιτείται επέκταση του δικτύου.	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό.
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	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.	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. Οι 20μέρες προτείνονται βασιζόμενοι στην ανάπτυξη του GIS και άλλων αναπλάσεων στις διαδικασίες.	Γίνεται αποδεκτό το σχόλιο ωστόσο η προθεσμία θα γίνει από 5 ημέρες σε 20 και το πρόστιμο σε € 25. Ο σκοπός των δεικτών απόδοσης είναι να δίδεται κίνητρο για βελτίωση των σχετικών εργασιών.
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	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 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 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.	Ο παράγοντας που καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ανταπόκριση σ αυτό το δείκτη είναι ο έλεγχος της εγκατάστασης. Ο δείκτης θα ισχύει αν και εφόσον ο έλεγχος της εγκατάστασης είναι αρμοδιότητας 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	Ο όρος σύνδεσης αφορά τη σύνδεση του υποστατικού με το σύστημα διανομής. Δεν αφορά την ηλεκτροδότησή του. Δηλαδή αφορά αποκλειστικά την υποχρέωση του ΔΣΔ να συνδέσει το υποστατικό στο δίκτυο. Ο δείκτης δεν υπεισέρχεται σε θέματα ελέγχου/επιθεώρησης ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων καθώς η εν λόγω εργασία είναι εκτός του φάσματος της αγοράς ηλεκτρισμού.

					<p>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>	<p>Ο δείκτης θα τροποποιηθεί και θα ισχύει για όποιες ημερομηνίες ζητηθεί αποσύνδεση του μετρητή από τον καταναλωτή μέσω του Προμηθευτή του με ελάχιστο χρόνο ειδοποίησης την 1 ημέρα.</p>
73	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 12) – Επανάσυνδεση 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>	<p>Ο δείκτης θα τροποποιηθεί και θα ισχύει για όποιες ημερομηνίες ζητηθεί επανάσυνδεση του μετρητή από τον καταναλωτή μέσω του Προμηθευτή του με ελάχιστο χρόνο ειδοποίησης την 1 ημέρα.</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>	<p>Το σχόλιο δεν γίνεται αποδεκτό. Ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα πέραν της μίας φορές, ωστόσο δυνατό να υπόκειται σε χρέωση αν ξεπεράσει συγκεκριμένο αριθμό αιτήσεων. Ο καθορισμός των εν λόγω περιπτώσεων δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Κανονισμού.</p>
75	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 14) –	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</p>	<p>Σχόλιο 4</p>	<p>Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό. Θα γίνουν οι ανάλογες τροποποιήσεις. Θα</p>

		επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια		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. 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.		προσθεθεί η φράση στην παράγραφο (2): «...του συνεργείου επιφυλακής, ενώ για αναφορά που λήφθηκε εντός της εργάσιμης περιόδου του συνεργείου επιφυλακής, αλλά η καθορισμένη προθεσμία εκπνέει μετά την εργάσιμη περίοδο του συνεργείου επιφυλακής, δεν θα μετρείται ο χρόνος της εκτός της εργάσιμης περιόδου του συνεργείου επιφυλακής.»
76	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 15) – ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή	Σελ 9/ Παρ 15 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 15	Το εντός 2 ημερών στη στήλη 7 να γίνει τουλάχιστον 2 μέρες πριν τη διακοπή. Το εντός 3 ημερών να γίνει 1 μέρα πριν τη διακοπή. Επίσης να προστεθεί ότι η εφαρμογή του κανονισμού αυτού εξαιρείται για πολύ μικρής διάρκειας διακοπής για αποκατάσταση ανωμαλιών του δικτύου διανομής	Υπάρχει παρανόηση της εφαρμογής της προθεσμίας.	Ο Κανονισμός αναφέρεται στην ελάχιστη προειδοποίηση που οφείλει να δώσει για τη διακοπή. Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό.
77	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 16) – χρόνος αποκατάστασης παροχής μετά από προγραμματισμένη διακοπή	Σελ 9-10/ Παρ 16 Σελ 22/ Πίνακ. Καν 16	Ο δείκτης αυτός να διαγραφεί	Δεν μπορεί να εφαρμοστεί, αφού ο χρόνος εκτέλεσης προγραμματισμένης εργασίας διακυμαίνεται. Αν εξαιρέσουμε απλές περιπτώσεις (10-15% των περιπτώσεων) που διαρκούν 2-3 ώρες, οι υπόλοιπες διακυμαίνονται από 4-10 ώρες, ενώ υπάρχουν και περιορισμένες περιπτώσεις που ξεπερνούν και τις 10 ώρες. Να τονιστεί επίσης ότι δεν είναι αποτυπωμένο ποιοι 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.	Ο δείκτης αναφέρεται σε προγραμματισμένη διακοπή, άρα ο χρόνος των εργασιών δεν μπορεί να μην μπορεί να υπολογιστεί με σχετική ακρίβεια. Το σχόλιο δεν γίνεται αποδεκτό. Ωστόσο ο χρόνος ανταπόκρισης από 2 ώρες θα γίνει 6 ώρες. Ο δείκτης αναφέρεται σε προγραμματισμένη διακοπή, άρα ο χρόνος των εργασιών δεν μπορεί να μην μπορεί να υπολογιστεί με σχετική ακρίβεια. Επίσης, όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο σχόλιο, ο σκοπός των δεικτών απόδοσης είναι να δίδεται κίνητρο για βελτίωση των σχετικών εργασιών. Ανάλογα θα γίνει αλλαγή σε 6 και 8 ώρες αντίστοιχα στον δείκτη συνολικής απόδοσης.
78	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 17) – χρόνος	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	Ο χρόνος αποκατάστασης είναι ακόμα πιο μεγάλος από την διακοπή για προγραμματισμένη	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό και θα διαγραφεί ο δείκτης εγγυημένης απόδοσης αφού αφορά βλάβες. Επίσης, ο

		αποκατάστασης βλάβης		πίστωση στη στήλη 5 και 6. Ο τύπος στη στήλη 7 να γίνει $\chi > 70\%$ εντός 7 ωρών.	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.	χρόνος εντός 4 ωρών θα γίνει εντός 6 ωρών.
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.	Δεν γίνεται αποδεκτό το σχόλιο. Ήδη υπάρχει πρόνοια για αμοιβαία συνεννόηση με την αναφορά «εκτός εάν άλλως πως επιθυμεί ο καταναλωτής».
80	Διανομή ΑΗΚ	ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ και ΜΕΡΟΣ Β (Κανονισμός 19) – καθυστέρηση σε επίσκεψη στο υποστατικό	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 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.	Η επίσκεψη μπορεί να γίνει πριν ακόμα ο αιτητής καταστεί πελάτης/καταναλωτής και επίσης μπορεί να γίνει με τρίτο πρόσωπο π.χ. τον ηλεκτρολόγο του.	Λόγω της πρακτικής δυσκολίας ελέγχου επίτευξης του δείκτη, ο εν λόγω δείκτης θα διαγραφεί.
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.	Ο απαιτούμενος χρόνος ανταπόκρισης των 5 ημερών είναι ανέφικτος, αφού απαιτείται πάντα μικρής ή μεγαλύτερης έκτασης έρευνα, συλλογή στοιχείων, πληροφοριών,	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό και θα αλλάξει σε 15 ημέρες. Αντίστοιχα για τον δείκτη συνολικής απόδοσης οι

				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.	διερεύνηση γεγονότων ή/και μελέτη για να απαντηθεί ένα αίτημα/παράπονο.	χρόνοι θα γίνουν 15 και 20 ημέρες. Το ρήμα στο 20(1) «...απαντάται...» θα αντικατασταθεί με «...διερευνάται και επιλύεται...».
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.	Το σχόλιο γίνεται αποδεκτό και θα γίνει αλλαγή σε 20 ημέρες. Αντίστοιχα για τον δείκτη συνολικής απόδοσης οι χρόνοι θα γίνουν 20 και 25 ημέρες. Όσον αφορά την έννοια επίλυσης, το σχόλιο γίνεται αποδεκτό και θα γίνει ανάλογη διευκρίνηση στο κείμενο.
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.	Το σχόλιο σε σχέση με τις ημέρες γίνεται αποδεκτό και θα γίνει αλλαγή σε 20 ημέρες. Αντίστοιχα για τον δείκτη συνολικής απόδοσης οι χρόνοι θα γίνουν 20 και 25 ημέρες.
84	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Ο όρος «Διαχειριστής Συστήματος Διανομής» να αντικατασταθεί με τη λέξη «ΒΡΔ Διανομής».		Τα σχόλια του ΓΔ ΑΗΚ αφορούν συμπερίληψη σχολίων που υπέβαλαν οι λειτουργικά ανεξάρτητα διαχωρισμένες δραστηριότητες της ΑΗΚ και ως εκ τούτου αυτά δεν εξετάζονται αφού είναι εκτός του ρυθμιστικού πλαισίου του Λειτουργικού Διαχωρισμού των δραστηριοτήτων της ΑΗΚ.
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		Δες σχόλιο 84

				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.		Δες σχόλιο 84
87	ΓΔ ΑΗΚ	Γενικό Σχόλιο	-	Οι λέξεις «καταναλωτής» και «πελάτης» να αντικατασταθούν με μία εκ των δύο λέξεων, ανάλογα με την περίπτωση.		Δες σχόλιο 84
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.		Δες σχόλιο 84
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 		Δες σχόλιο 84
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... ».		Δες σχόλιο 84
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.		Δες σχόλιο 84

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.
- Στη στήλη [7] παρατίθεται η θέση της ΡΑΕΚ επί του αντίστοιχου σχολίου, ένστασης ή/και πρότασης.