

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται από τα άρθρα 95 και 103(1)(θ) του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου, εκδίδει, με την έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου, τους πιο κάτω Κανονισμούς.

## ΜΕΡΟΣ Α

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Συνοπτικός τίτλος. 1. — Οι παρόντες Κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμοί του 201Χ.
- Ερμηνεία. 2. —(1) Στους παρόντες Κανονισμούς, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια—
- «ασφάλεια» σημαίνει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την προστασία του μετρητή και των εγκαταστάσεων που προμηθεύονται με ηλεκτρικό ρεύμα και περιλαμβάνει και τους μικροδιακόπτες ·
  - «δείκτες απόδοσης» σημαίνει τους δείκτες προμήθειας ηλεκτρισμού και περιλαμβάνουν τις υποχρεώσεις των προμηθευτών και του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τα πρότυπα απόδοσης και τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης αυτών, καθώς και το πρόστιμο που επιβάλλεται σε περίπτωση παράλειψης συμμόρφωσης του προμηθευτή ή/και του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής·
  - «δείκτες Εγγυημένης Απόδοσης» αφορούν τους δείκτες απόδοσης σχετικά με την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε καταναλωτή χωριστά από κάθε προμηθευτή και από το Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής ·
  - «δείκτες Συνολικής Απόδοσης» αφορούν τους δείκτες απόδοσης σχετικά με την αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης του Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και των προμηθευτών αναφορικά με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών σε ετήσια βάση·
  - «εργάσιμη περίοδος» σημαίνει την περίοδο εργασίας του προμηθευτή και Διαχειριστή Συστήματος Διανομής που καθορίζεται και ανακοινώνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού 37·
  - «εφαρμόσιμη ημέρα» σημαίνει την ημέρα έναρξης του χρόνου της καθορισμένης προθεσμίας·
  - «καθορισμένη προθεσμία» ή «χρόνος ανταπόκρισης» σημαίνει τη χρονική περίοδο που υπολογίζεται σε εργάσιμες ημέρες και ώρες και αναφέρεται στην τρίτη στήλη του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα·
  - «καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο» σημαίνει το χρηματικό πρόστιμο που επιβάλλεται σύμφωνα με τις διατάξεις των

παρόντων Κανονισμών συνεπεία παράβασης δείκτη Εγγυημένης Απόδοσης και καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Κανονισμών στον Πρώτο ή Δεύτερο Πίνακα, ανάλογα με την περίπτωση

- «καθορισμένο συνολικό πρόστιμο» σημαίνει το χρηματικό πρόστιμο που επιβάλλεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Κανονισμών συνεπεία παράβασης δείκτη Συνολικής Απόδοσης και καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Κανονισμών στον Πρώτο ή Δεύτερο Πίνακα, ανάλογα με την περίπτωση
- «καταναλωτής» έχει την έννοια που αποδίδεται στον ορισμό «τελικός πελάτης» από το Νόμο και επιπρόσθετα περιλαμβάνει πρόσωπο το οποίο προτίθεται να προμηθεύεται ηλεκτρική ενέργεια σε συγκεκριμένο υποστατικό για κατανάλωση στο υποστατικό αυτό·
- «Νόμος» σημαίνει τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο·
- «ώρες εργασίας» σημαίνει τις ώρες εργασίας που καθορίζονται και ανακοινώνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού 37.

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

Πεδίο Εφαρμογής των παρόντων Κανονισμών.

3. —(1) Οι παρόντες Κανονισμοί εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές έχουν συμπληρώσει όλες τους τις υποχρεώσεις έναντι του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και/ή του προμηθευτή συμφωνά με το Νομό και, οποιουσδήποτε σχετικούς Κανονισμούς.

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

Χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας

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

Νοείται ότι σε περίπτωση που η αναφορά ή το αίτημα ή το παράπονο λήφθηκε εκτός της εργάσιμης περιόδου θα θεωρείται ωςάν να έχει ληφθεί κατά την εργάσιμη περίοδο και ο χρόνος έναρξης της καθορισμένης προθεσμίας θα αρχίζει να υπολογίζεται από την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

(2) Στην περίπτωση των κανονισμών 14, 16, 17, και 19 η καθορισμένη διάρκεια αρχίζει από την ώρα λήψης της αναφοράς ή του αιτήματος ή του παραπόνου, ενώ στην περίπτωση των κανονισμών 23, 24, 27, 28, η

καθορισμένη διάρκεια αρχίζει από το λεπτό της ώρας λήψης της αναφοράς ή του αιτήματος ή του παραπόνου.

Δείκτες απόδοσης και πρόστιμο

5. —(1) Οι δείκτες απόδοσης καθορίζουν τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης που επιτυγχάνονται από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και/ή τον προμηθευτή, αναφέρονται στο Χάρτη Δικαιωμάτων του Καταναλωτή και δεν μπορούν να είναι κατώτεροι από τα ελάχιστα επίπεδα απόδοσης που καθορίζονται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

(2) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής και/ή ο προμηθευτής, ανάλογα με την περίπτωση, υποχρεούνται να τηρούν και επιτυγχάνουν τόσο τους δείκτες Εγγυημένης Απόδοσης όσο και τους δείκτες Συνολικής Απόδοσης που καθορίζονται λεπτομερώς στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα.

(3) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή ο προμηθευτής που παραλείπει να τηρεί ή να συμμορφωθεί με δείκτη Εγγυημένης Απόδοσης, υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή, που επηρεάζεται από την παράλειψη, το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο.

(4) Σε περίπτωση που καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την ανταπόκριση του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή του προμηθευτή σύμφωνα με τις καθορισμένες προθεσμίες ανταπόκρισης που αναφέρονται στην τρίτη στήλη του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα, αντίστοιχα, ο καταναλωτής δύναται να ακολουθήσει τη διαδικασία υποβολής παραπόνων των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμών Κ.Δ.Π.570/2005.

(7) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή ο προμηθευτής που παραλείπει να τηρεί ή να συμμορφωθεί με δείκτη Συνολικής Απόδοσης, υποχρεούται να υποβάλλει στη ΡΑΕΚ, μέχρι τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους, υπολογισμό του καθορισμένου συνολικού προστίμου που οφείλει για κάθε ένα από τους δείκτες απόδοσης βάσει της μεθοδολογίας υπολογισμού του προστίμου και βάσει των παραμέτρων που καθορίζονται στον Πρώτο και Δεύτερο Πίνακα, αντίστοιχα, καθώς και των τύπων υπολογισμού που παρατίθεται στο Παράρτημα και θα καταβάλλει το σύνολο των προστίμων στο Πάγιο Ταμείο της Δημοκρατίας. Το εν λόγω πρόστιμο θα καταβάλλεται στη ΡΑΕΚ και ακολούθως θα μεταφέρεται στο Πάγιο Ταμείο της Δημοκρατίας. Σε περίπτωση μη καταβολής του προστίμου, αυτό θα καθίσταται οφειλόμενο ως αστικό χρέος στη Δημοκρατία.

(8) Η διαδικασία υπολογισμού των προστίμων δεικτών Συνολικής Απόδοσης περιγράφονται στο παράρτημα.

## ΜΕΡΟΣ Β

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Προκαταρκτικοί όροι και Εκτίμηση

6. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για έκδοση προκαταρκτικών όρων

επιβαρύνσεων για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

σύνδεσης και εκτίμηση του υπολογιζόμενου κόστους που απαιτείται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος με επέκταση στο Σύστημα Διανομής εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να αφαιρέσει από το συνολικό κόστος σύνδεσης που δίδεται με την έκδοση των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης του καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει σε Δημόσιο Ταμείο πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στην 7<sup>η</sup> και 8<sup>η</sup> στήλη του Πρώτου Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(4) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

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

Χρόνος ανταπόκρισης σε αίτημα για Τελικούς όρους σύνδεσης.

7. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για έκδοση τελικών όρων σύνδεσης για τις περιπτώσεις που έχουν εκδοθεί Προκαταρκτικοί Όροι Σύνδεσης εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μεταξύ της γραπτής αποδοχής των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης από τον καταναλωτή και της ημερομηνίας έκδοσης των τελικών όρων σύνδεσης, μόνο στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ ενίσχυση) στο δίκτυο.

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να αφαιρέσει από το συνολικό κόστος σύνδεσης που δίδεται με την έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που

υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(5) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

Χρόνος ανταπόκρισης σε αίτημα για Τελικούς όρους σύνδεσης, χωρίς προκαταρκτικούς όρους.

8. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για έκδοση τελικών όρων σύνδεσης για τις περιπτώσεις που δεν απαιτείται η έκδοση Προκαταρκτικών Όρων εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μεταξύ της υποβολής αίτησης του καταναλωτή για σύνδεση στο Σύστημα Διανομής και της ημερομηνίας έκδοσης των τελικών όρων σύνδεσης, μόνο στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ ενίσχυση) στο δίκτυο.

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να αφαιρέσει από το συνολικό κόστος σύνδεσης που δίδεται με την έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(5) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

Χρόνος σύνδεσης στο Σύστημα Διανομής.

9. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να συνδέσει στο Σύστημα Διανομής νέο καταναλωτή εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μεταξύ της γραπτής αποδοχής των τελικών όρων σύνδεσης από τον καταναλωτή και της ημερομηνίας που ο καταναλωτής συνδέεται στο Σύστημα Διανομής, μόνο στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ενίσχυση) στο δίκτυο.

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

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1),

υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(5) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο καταναλωτής δεν έχει υποβάλει όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται για την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

Αποσύνδεση  
μετρητή.

10.—(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για αποσύνδεση μετρητή σε υποστατικό εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Το αίτημα υποβάλλεται από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(3) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά τη λήψη σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

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

(5) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(6) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής 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 Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.

Αποσύνδεση  
μετρητή για  
ληξιπρόθεσμες  
οφειλές

11.—(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα Προμηθευτή για αποσύνδεση μετρητή σε υποστατικό καταναλωτή που εκπροσωπεί εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα, λόγω ληξιπρόθεσμων λογαριασμών του καταναλωτή.

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά τη λήψη σχετικής οδηγίας από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που

υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Επανασύνδεση  
μετρητή

12. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για επανασύνδεση μετρητή σε υποστατικό εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Το αίτημα υποβάλλεται από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(3) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά τη λήψη σχετικής οδηγίας από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

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

(5) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Καταγραφή μετρητή

13. —(1) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να αναγνώσει και καταγράψει την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος που καταγράφεται στο μετρητή του υποστατικού εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Πρώτο Πίνακα.

(2) Το αίτημα υποβάλλεται από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(3) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά τη λήψη σχετικής οδηγίας από τον προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

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

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

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

Επιδιόρθωση  
βλάβης σε  
ασφάλειας

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

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

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

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

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

(4) Εάν εντός της καθορισμένης προθεσμίας από την εφαρμόσιμη ημέρα, αρμόδιο πρόσωπο παραλείψει να παρουσιαστεί στα υποστατικά που είναι εγκατεστημένη η ασφάλεια για διόρθωση, αποκατάσταση της βλάβης και επαναφορά της παροχής, τότε ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα



Νοείται ότι, οι παράγραφοι (3) και (4) δεν εφαρμόζονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

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

(β) Όταν η ασφάλεια του Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής δεν έχει λειτουργήσει και διακόπηκε η παροχή.

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

Ειδοποίηση για Προγραμματισμένη διακοπή ηλεκτρικής ενέργειας

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

Νοείται ότι η ειδοποίηση αυτή γνωστοποιείται τουλάχιστον με ανακοίνωση στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής.

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

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

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

Χρόνος αποκατάστασης προγραμματισμένης διακοπής

16. —(1) Σε περίπτωση προγραμματισμένης προσωρινής διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για δοκιμή, επιδιόρθωση, επέκταση ή εκτέλεση οποιασδήποτε άλλης εξουσιοδοτημένης εργασίας στο Σύστημα Διανομής, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να αποκαθιστά την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

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

<p>Χρόνος αποκατάστασης βλάβης</p>	<p>(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.</p> <p>17. —(1) Σε περίπτωση προσωρινής διακοπής της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος λόγω βλάβης στο Σύστημα Διανομής, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής υποχρεούται να αποκαθιστά την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.</p>
<p>Επίσκεψη σε υποστατικό</p>	<p>(2) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.</p> <p>(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.</p> <p>18. —(1) Όταν ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής κρίνει αναγκαία την επίσκεψη του σε υποστατικό του καταναλωτή, υποχρεούται να προτείνει την πραγματοποίηση της επίσκεψης στο υποστατικό πριν την καθορισμένη προθεσμία που αναφέρεται στο Πρώτο Πίνακα, εκτός εάν άλλως πως επιθυμεί ο καταναλωτής.</p> <p>(2) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.</p> <p>(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.</p> <p>(4) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται αν ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ειδοποιήσει έγκαιρα, και εν πάση περιπτώσει όχι αργότερα από δύο ημέρες πριν την προκαθορισμένη ημερομηνία επίσκεψης, τον καταναλωτή ότι η προγραμματισμένη επίσκεψη μετατίθεται σε άλλη προτεινόμενη ημερομηνία.</p>
<p>Καθυστέρηση σε επίσκεψη υποστατικού.</p>	<p>19. —(1) Σε περίπτωση που έχει συμφωνηθεί επίσκεψη του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής σε υποστατικό του καταναλωτή, ο μέγιστος χρόνος καθυστέρησης από τη συμφωνημένη ώρα επίσκεψης προσωπικού του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής στο υποστατικό του</p>

πελάτη δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τα καθορισμένα όρια που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και οφείλει να τα τηρήσει.

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

(3) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες.

20.—(1) Παράπονο, αίτημα, επιστολή που υποβάλλεται από καταναλωτή στον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής απαντάται εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

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

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση.

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

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

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

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(5) Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής, σε περίπτωση που η διερεύνηση του παραπόνου απαιτεί επίσκεψη στο υποστατικό του

καταναλωτή, υποχρεούται να ειδοποιήσει τον καταναλωτή τουλάχιστο δύο ημέρες προηγουμένως.

Διερεύνηση  
παράπονων ως  
προς την ακρίβεια  
μετρητή.

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

(2) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

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

(4) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

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

Χρονικό διάστημα  
ανταπόκρισης  
κλήσης.

23.—(1) Το χρονικό διάστημα ανταπόκρισης μεταξύ της παραλαβής της κλήσης του καταναλωτή και της απάντησης που δόθηκε σε αυτήν την κλήση από το Τηλεφωνικό Κέντρο του Διαχειριστή Συστήματος δεν πρέπει να υπερβαίνει την καθορισμένη προθεσμία, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Χρονικό διάστημα  
αναμονής σε κέντρο  
εξυπηρέτησης

24.—(1) Το χρονικό διάστημα ανταπόκρισης στην περίπτωση προσωπικής επίσκεψης πελάτη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και της απάντησης που δόθηκε από τον Λειτουργό Εξυπηρέτησης δεν πρέπει να υπερβαίνει την καθορισμένη προθεσμία, που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

## ΜΕΡΟΣ Γ

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

- Ανταπόκριση σε αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες.
- 25.—(1) Παράπονο, αίτημα ή επιστολή που υποβάλλεται από καταναλωτή στον προμηθευτή του απαντάται εντός της καθορισμένης προθεσμίας, που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.
- (2) Σε περίπτωση που προμηθευτής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), αυτός υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.
- (3) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Δεύτερο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.
- Ανταπόκριση σε παράπονα σχετικά με λογαριασμούς.
26. —(1) Ο προμηθευτής υποχρεούται, σε περίπτωση παραπόνου ή αιτήματος ή αναφοράς καταναλωτή που σχετίζεται με τον ακριβή υπολογισμό του λογαριασμού του, τις λεπτομέρειες των χρεώσεων ή τη μέθοδο πληρωμής λογαριασμού, να ανταποκριθεί ή απαντήσει σ' αυτόν εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.
- (2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.
- (3) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Δεύτερο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.
- Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης κλήσης.
- 27.—(1) Το χρονικό διάστημα ανταπόκρισης μεταξύ της παραλαβής της κλήσης του καταναλωτή και της απάντησης που δόθηκε σε αυτήν την κλήση από το Τηλεφωνικό Κέντρο του προμηθευτή δεν πρέπει να υπερβαίνει την καθορισμένη προθεσμία, που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.
- (2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείψει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Δεύτερο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.
- Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης επίσκεψης.
- 28.—(1) Το χρονικό διάστημα ανταπόκρισης στην περίπτωση προσωπικής επίσκεψης πελάτη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του προμηθευτή και της απάντησης που δόθηκε από τον Λειτουργό

Εξυπηρέτησης δεν πρέπει να υπερβαίνει την καθορισμένη προθεσμία, που αναφέρεται στο Δεύτερο Πίνακα.

(2) Σε περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Δεύτερο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

Αποσύνδεση  
μετρητή.

29.—(1) Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ανταποκριθεί σε αίτημα καταναλωτή για αποσύνδεση μετρητή σε υποστατικό εντός της καθορισμένης προθεσμίας που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(2) Το αίτημα υποβάλλεται από τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(3) Ως καθορισμένη προθεσμία καθορίζεται το χρονικό διάστημα μετά τη λήψη σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή που εκπροσωπεί τον καταναλωτή, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρισμού.

(4) Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να πληρώσει στον καταναλωτή το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που αναφέρεται στον Πρώτο Πίνακα.

(5) Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής παραλείπει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της παραγράφου (1), υποχρεούται να καταβάλλει το καθορισμένο συνολικό πρόστιμο που υπολογίζεται βάσει των παραμέτρων που αναφέρονται στο Πρώτο Πίνακα και της εφαρμογής των μαθηματικών τύπων κατά το Παράρτημα.

(6) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής 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.

#### ΜΕΡΟΣ Δ

#### ΠΡΟΣΤΙΜΑ

Πληρωμή του  
καθορισμένου  
προστίμου.

30. Καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο που οφείλεται σε καταναλωτή, σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Κανονισμών, καταβάλλεται εντός του χρόνου που προβλέπεται στην έκτη στήλη του Πρώτου ή του Δευτέρου Πίνακα.

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

Εξαιρέσεις  
εφαρμογής  
Κανονισμών.

31.—(1) Οι Κανονισμοί δεν εφαρμόζονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) Όταν η αναφορά ή το παράπονο υποβάλλεται στον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή στον προμηθευτή σε διεύθυνση ή τηλεφωνικό αριθμό διαφορετικό από αυτόν που έχει καθοριστεί και γνωστοποιηθεί από αυτόν.

(β) Όταν η ανταπόκριση ή η απάντηση σε αναφορά ή παράπονο του καταναλωτή είναι πρακτικά αδύνατη για τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή/και τον προμηθευτή ή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, λόγω—

(i) κατάστασης ανωτέρας βίας·

(ii) πράξης ή παράλειψης του καταναλωτή που πρόδηλα θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συνιστά παράβαση οποιουδήποτε νόμου.

(2) Τηρουμένων των διατάξεων της παραγράφου (1) οι κανονισμοί 10, 11, 12, 13, 14, και 29 δεν εφαρμόζονται όταν η ανταπόκριση ή η απάντηση σε αναφορά ή παράπονο του καταναλωτή είναι πρακτικά αδύνατη για τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή/και τον προμηθευτή ή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, λόγω πρόδηλης αδυναμίας του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή του προμηθευτή να εισέλθει στο υποστατικό για λόγους για τους οποίους δεν έχει ευθύνη ο υπάλληλος ή εργαζόμενος σ' αυτόν.

## ΜΕΡΟΣ Ε

### ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δημοσίευση του  
Χάρτη του  
Καταναλωτή.

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

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

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

## ΜΕΡΟΣ ΣΤ

### ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Ευθύνη  
απρόσκοπτης

33. Ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής και ο προμηθευτής λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα, συστήνουν διαδικασίες,

εφαρμογής των  
δεικτών απόδοσης.

εγκαθιστούν μηχανισμούς και συστήματα, με έγκριση της ΡΑΕΚ, που να επιτρέπουν την απρόσκοπτη εφαρμογή των δεικτών απόδοσης.

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

(α) τον αριθμό των περιπτώσεων όπου δεν επιτεύχθηκαν οι ελάχιστες προδιαγραφές·

(β) τον αριθμό των περιπτώσεων που πιστώθηκε αυτόματα το καθορισμένο εγγυημένο πρόστιμο, χωρίς καμία ενέργεια από τον καταναλωτή·

(γ) τον αριθμό των αιτήσεων που υποβλήθηκαν σύμφωνα με τον Πρώτο και το Δεύτερο Πίνακα από καταναλωτές για καταβολή προστίμου, καθώς και τον αριθμό των περιπτώσεων που εγκρίθηκε το αίτημα του καταναλωτή για καταβολή προστίμου·

(δ) συνολικές αποζημιώσεις και συνολικό αριθμό αποζημιωμένων·

(ε) συνολικό αριθμό περιπτώσεων που αφορά στον εν λόγω δείκτη·

(ζ) πληροφορίες για το επίπεδο απόδοσης που επιτεύχθηκε από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής ή/και από οποιοδήποτε προμηθευτή σε ένα έκαστο από τους δείκτες απόδοσης·

(στ) αξιολόγηση των συνθηκών για την επίτευξη ή μη των προδιαγραφών ποιότητας, λόγοι που οδήγησαν σε βελτίωση ή επιδείνωση, παρουσίαση αναγκαίων μέτρων και χρονοδιάγραμμα ενεργειών.

(2) Η ΡΑΕΚ συλλέγει πληροφορίες αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:

(α) Τα πρόστιμα που πληρώθηκαν από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και από προμηθευτή σε καταναλωτές, σύμφωνα με τους παρόντες Κανονισμούς·

(β) τα επίπεδα απόδοσης που επιτεύχθηκαν από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και από τον προμηθευτή, σε σχέση με τους δείκτες απόδοσης.

(3) Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή προμηθευτής που παραλείπει να ανταποκριθεί στους δείκτες απόδοσης ή να προσκομίσει τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων (1) και (2) υπόκειται σε επιβολή διοικητικού προστίμου σύμφωνα με τη διαδικασία που ρυθμίζεται από τον Νόμο.

## ΜΕΡΟΣ Ζ

### ΠΟΙΚΙΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ



Παράπονα καταναλωτή.	35. Η υποβολή και η διαδικασία διερεύνησης και εξέτασης παραπόνου καταναλωτή αναφορικά με τους δείκτες απόδοσης καθορίζεται από τις διατάξεις των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων) Κανονισμών.
Υποχρέωση Δημοσίευσης ορισμένων στοιχείων.	36. Για σκοπούς εφαρμογής των παρόντων Κανονισμών, ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή/και ο προμηθευτής υποχρεούνται να γνωστοποιούν διά δημοσιεύσεως τους αριθμούς τηλεφώνων, τις ταχυδρομικές ή ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τις οδηγίες υποβολής οποιασδήποτε αναφοράς ή παραπόνου.
Εργάσιμη περίοδος και ώρες εργασίας.	<p>37. —(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (3), για τους σκοπούς των παρόντων Κανονισμών η ΡΑΕΚ, μετά από διαβούλευση με τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και τους προμηθευτές, καθορίζει την περίοδο και τις ώρες εργασίας του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής τόσο κατά τις εργάσιμες ημέρες, από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, όσο και για το Σάββατο, την Κυριακή, καθώς και κατά τις δημόσιες αργίες, και τις δημοσιεύει στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας και στον ημερήσιο τύπο.</p> <p>(2) Η περίοδος και οι ώρες εργασίας του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής αναθεωρούνται κάθε χρόνο, αν αυτό κριθεί αναγκαίο.</p> <p>(3) Ως εργάσιμη περίοδος και ώρες εργασίας, μέχρι που αυτές να καθοριστούν και δημοσιευτούν σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (1), θεωρούνται οι εργάσιμες ημέρες και ώρες που εφαρμόζονται από την Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου για τη λειτουργία των γραφείων και των συνεργείων επιφυλακής.</p>
Διαδικασία αναθεώρησης του Πρώτου και Δεύτερου Πίνακα.	<p>38. —(1) Η ΡΑΕΚ δύναται περιοδικά να αναθεωρεί τους δείκτες απόδοσης του Πρώτου Πίνακα, μετά από διαβούλευση με τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, και του Δεύτερου Πίνακα, μετά από διαβούλευση με όλους τους προμηθευτές.</p> <p>(2) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις της παραγράφου (1), ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής ή οποιοσδήποτε των προμηθευτών δύναται να υποβάλει προτάσεις για αναθεώρηση του Πρώτου ή Δεύτερου Πίνακα, ανάλογα με την περίπτωση, οι οποίες εξετάζονται κατά το μήνα Φεβρουάριο εκάστου έτους.</p>
Έναρξη της ισχύος του παρόντος και κατάργηση.	39. Ο παρών Κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας και οι περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμοί του 2005 καταργούνται.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

39. (1) Οι δείκτες Συνολικής Απόδοσης παρουσιάζονται στον Πρώτο και Δεύτερο πίνακα και αφορούν τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και τους προμηθευτές αντίστοιχα.

(2) Οι δείκτες Συνολικής Απόδοσης αφορούν το ελάχιστο επιβαλλόμενο και το μέγιστο επιβαλλόμενο επίπεδο στην παροχή υπηρεσιών, καθορίζοντας τα ελάχιστα όρια και τα βέλτιστα όρια που ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς και οι προμηθευτές οφείλουν να επιτυγχάνουν κατά την παροχή υπηρεσιών στους καταναλωτές.

40. (1) Ο υπολογισμός του καθορισμένου συνολικού προστίμου γίνεται με την εφαρμογή των παρακάτω τύπων και αφορά:

α) για το ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης που τίθεται στον Πρώτο και Δεύτερο πίνακα κάθε δείκτη απόδοσης (πχ 90%) και

β) για το μέγιστο επίπεδο εξυπηρέτησης που έχει τεθεί (πχ 100%).

Κατά την εφαρμογή του διακρίνονται οι περιπτώσεις:

**Περίπτωση α):** ο τύπος εφαρμόζεται και ως  $S_d$  τίθεται το ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης ( $S_{d_{low}}$ ) που έχει τεθεί ανά δείκτη (πχ 90%)

$$\text{Ετήσιο Πρόστιμο (€)} = MK * Q * (S_{d_{low}} - Ac)^{\gamma},$$

όταν η διαφορά ( $S_{d_{low}} - Ac$ ) είναι  $< 5\%$ , τότε  $\gamma = 1$ ,

όταν η διαφορά ( $S_{d_{low}} - Ac$ ) είναι  $10\% \geq \dots \geq 5\%$ , τότε  $\gamma = 1,25$

όταν η διαφορά ( $S_{d_{low}} - Ac$ ) είναι  $> 10\%$ , τότε  $\gamma = 1,5$

**Περίπτωση β):** ο τύπος εφαρμόζεται και ως  $S_d$  τίθεται το μέγιστο επίπεδο εξυπηρέτησης ( $S_{d_{high}}$ ) που έχει τεθεί ανά δείκτη (πχ 100%) και ο τύπος προσαρμόζεται ως εξής :

$$\text{Ετήσιο Πρόστιμο (€)} = (MK / 10) * Q * (S_{d_{high}} - Ac)^{\gamma},$$

όταν η διαφορά ( $S_{d_{high}} - Ac$ ) είναι  $< 5\%$ , τότε  $\gamma = 1$ ,

όταν η διαφορά ( $S_{d_{high}} - Ac$ ) είναι  $10\% \geq \dots \geq 5\%$ , τότε  $\gamma = 1,25$

(2) Το Μοναδιαίο Κόστος ΜΚ τίθεται ίσο με 0,002€/MWh.

(3) Ως Q νοείται η ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που συνολικά διακινήθηκε από το Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και για κάθε ένα από τους προμηθευτές σε MWh.

ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ

ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

(κανονισμοί 6 μέχρι 24)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, το ύψος του καθορισμένου προστίμου για τους Δείκτες Εγγυημένης Απόδοσης και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές σε περίπτωση παράλειψης εκπλήρωσης τους εντός των καθορισμένων προθεσμιών, τον χρόνο κατά τον οποίο θα καταβάλλεται το πρόστιμο καθώς και τους Δείκτες Συνολικής Απόδοσης βάση των οποίων θα υπολογίζονται τα πρόστιμα σύμφωνα με το Παράρτημα.

A/A	1 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	2 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	3 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	4 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	5 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	6 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	7 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ	8 <sup>η</sup> ΣΤΗΛΗ
	<b>Δείκτης Απόδοσης</b>	Κανονισμός	Χρόνος Ανταπόκρισης προς το Χρήστη Δικτύου  <b>«Δείκτης Εγγυημένης Απόδοσης»</b>	Καθορισμένο Εγγυημένο Πρόστιμο οφειλόμενο στον καταναλωτή  (€)	Διαδικασία πληρωμής καθορισμένου εγγυημένου προστίμου	Χρόνος καταβολής καθορισμένου εγγυημένου προστίμου	Αποδεκτά Ρυθμιστικά Όρια για το σύνολο ενός έτους (Τυποποιημένα Όρια) <b>«Δείκτης Συνολικής Απόδοσης»</b>	Καθορισμένο Συνολικό Πρόστιμο (€)
1	Έκδοση Προκαταρκτικών Όρων Σύνδεσης όπου αυτή εφαρμόζεται (περιλαμβάνει και εκτίμηση του κόστους σύνδεσης στο Σύστημα Διανομής).	6	20 ημέρες	50	Αφαίρεση από το συνολικό κόστος σύνδεσης	Με την έκδοση των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X ≥ 90% εντός 20 ημερών</li> <li>▪ X = 100% εντός 30 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
2	Έκδοση Τελικών Όρων Σύνδεσης για τις περιπτώσεις που έχουν εκδοθεί Προκαταρκτικοί Όροι Σύνδεσης.  (Χρονικό διάστημα μεταξύ της γραπτής αποδοχής των προκαταρκτικών όρων σύνδεσης από τον πελάτη και της ημερομηνίας έκδοσης των τελικών όρων σύνδεσης, μόνο στις περιπτώσεις που δεν	7	2 ημέρες	30	Αφαίρεση από το συνολικό κόστος σύνδεσης	Με την έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X ≥ 90% εντός 2 ημερών</li> <li>▪ X = 100% εντός 4 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα

	απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ ενίσχυση) στο δίκτυο).							
3	Έκδοση Τελικών Όρων Σύνδεσης για τις περιπτώσεις που δεν απαιτείται έκδοση Προκαταρκτικών Όρων Σύνδεσης.  (Χρονικό διάστημα από την υποβολή αίτησης του πελάτη για σύνδεση στο Σύστημα Διανομής και της ημερομηνίας έκδοσης των τελικών όρων σύνδεσης, μόνο στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ενίσχυση) στο δίκτυο).	8	5 ημέρες	30	Αφαίρεση από το συνολικό κόστος σύνδεσης	Με την έκδοση των τελικών όρων σύνδεσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 5 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 7 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
4	Χρόνος σύνδεσης στο Σύστημα Διανομής νέων πελατών. (Χρονικό διάστημα μεταξύ της γραπτής αποδοχής των τελικών όρων σύνδεσης από τον πελάτη και της ημερομηνίας που ο πελάτης συνδέεται στο Σύστημα Διανομής, μόνο στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται καμία παρέμβαση (επέκταση/ενίσχυση) στο δίκτυο.	9	30 ημέρες	50	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 30 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 50 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
5	Αποσύνδεση μετρητή μετά από αίτημα του Πελάτη μέσω του Προμηθευτή του.	10	1 ημέρα μετά από τη λήψη της	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 1 ημέρας</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα

			σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή				<ul style="list-style-type: none"> <li>X = 100% εντός 2 ημερών</li> </ul>	
6	Αποσύνδεση μετρητή μετά από αίτημα του Προμηθευτή, λόγω ληξιπρόθεσμων λογαριασμών του Πελάτη.	11					<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 90% εντός 3 ημέρες</li> <li>X = 100% εντός 5 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
7	Επανασύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση του χρήστη δικτύου μέσω του Προμηθευτή του.	12	1 ημέρα μετά από τη λήψη της σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 90% εντός 1 ημέρας</li> <li>X = 100% εντός 2 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
8	Ανάγνωση και καταγραφή της κατανάλωσης του μετρητή μετά από απαίτηση του Πελάτη μέσω του Προμηθευτή του.	13	2 ημέρες μετά από τη λήψη της σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή.	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 90% εντός 2 ημερών</li> <li>X = 100% εντός 4 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
9	Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	14	4 ώρες	10	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 90% εντός 2 ωρών</li> <li>X = 100% εντός 4 ωρών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
10	Ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή ηλεκτρικής ενέργειας	15	2 ημέρες	0			<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 95% εντός 2 ημερών</li> <li>X = 100% εντός 3 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
11	Χρόνος αποκατάστασης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας μετά από προγραμματισμένη διακοπή	16	2 ώρες	50	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>X ≥ 95% εντός 2 ωρών</li> <li>X = 100% εντός 3 ωρών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα

12	Χρόνος αποκατάστασης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας μετά από βλάβη στο Σύστημα Διανομής	17	4 ώρες	30	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 70\%</math> εντός 4 ωρών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
13	Διευθέτηση συναντήσεων (μέγιστο διάστημα καθορισμού συνάντησης, εκτός εάν άλλως πως επιθυμεί ο Πελάτης)	18	2 ημέρες	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 2 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 1 ημέρας</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
14	Μέγιστος χρόνος καθυστέρησης από τη συμφωνημένη ώρα επίσκεψης προσωπικού του ΔΣΔ στο υποστατικό του πελάτη	19	1 ώρα	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 1 ώρας</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 2 ωρών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
15	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές, ή πληροφορίες.	20	5 ημέρες	40	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 5 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 7 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
16	Διερεύνηση και επίλυση παραπόνων ως προς την τάση από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.	21	15 ημέρες	40	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 15 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 20 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
17	Διερεύνηση και επίλυση παραπόνων ως προς την ακρίβεια μετρητών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.	22	15 ημέρες	40	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 15 ημερών</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 20 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα

18	Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης μεταξύ της παραλαβής της κλήσης του πελάτη και της απάντησης που δόθηκε σε αυτήν την κλήση από το Τηλεφωνικό Κέντρο.	23	Δεν εφαρμόζεται				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Μέγιστος χρόνος εξυπηρέτησης 3 λεπτά για μη έκτακτη ανάγκη.</li> <li>▪ Χρόνος απάντησης: <ul style="list-style-type: none"> <li>- το 90% πελατών να απαντηθούν εντός 3 λεπτών και</li> <li>- για το 100% από αυτά ο χρόνος απάντησης δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος των 5 λεπτών.</li> </ul> </li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
19	Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης, στην περίπτωση προσωπικής επίσκεψης πελάτη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών και της απάντησης που δόθηκε από τον Λειτουργό Εξυπηρέτησης.	24	Δεν εφαρμόζεται				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρόνος αναμονής: <ul style="list-style-type: none"> <li>- το 90% των πελατών πρέπει να εξυπηρετηθούν εντός 15 λεπτών και</li> <li>- για το 100% εντός 25 λεπτών.</li> </ul> </li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα



ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

(Κανονισμοί 25 μέχρι 29)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον Προμηθευτή, το ύψος του καθορισμένου προστίμου για τους Δείκτες Εγγυημένης Απόδοσης και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές σε περίπτωση παράλειψης εκπλήρωσης τους εντός των καθορισμένων προθεσμιών, τον χρόνο κατά τον οποίο θα καταβάλλεται το πρόστιμο καθώς και τους Δείκτες Συνολικής Απόδοσης βάση των οποίων θα υπολογίζονται τα πρόστιμα σύμφωνα με το Παράρτημα.

A/A	1η ΣΤΗΛΗ	2η ΣΤΗΛΗ	3η ΣΤΗΛΗ	4η ΣΤΗΛΗ	5η ΣΤΗΛΗ	6η ΣΤΗΛΗ	7η ΣΤΗΛΗ	8η ΣΤΗΛΗ
	<b>Δείκτης Απόδοσης</b>	<b>Κανονισμός</b>	<b>Χρόνος Ανταπόκρισης προς τον Χρήστη Δικτύου «Δείκτης Εγγυημένης Απόδοσης»</b>	<b>Καθορισμένο Εγγυημένο Πρόστιμο οφειλόμενο στον καταναλωτή €</b>	<b>Διαδικασία πληρωμής καθορισμένου εγγυημένου προστίμου</b>	<b>Χρόνος καταβολής καθορισμένου εγγυημένου προστίμου</b>	<b>Αποδεκτά Ρυθμιστικά Όρια για το σύνολο ενός έτους «Δείκτης Συνολικής Απόδοσης»</b>	<b>Καθορισμένο Συνολικό Πρόστιμο €</b>
1	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές, ή πληροφορίες.	25	5 ημέρες	40	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	X ≥ 90% εντός 5 ημερών X = 100% εντός 7 ημερών	Σύμφωνα με το Παράρτημα
2	Διερεύνηση και επίλυση παραπόνων σχετικά με λογαριασμούς.	26	3 ημέρες	40	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	X ≥ 90% εντός 3 ημερών X = 100% εντός 5 ημερών	Σύμφωνα με το Παράρτημα

3	Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης μεταξύ της παραλαβής της κλήσης του πελάτη και της απάντησης που δόθηκε σε αυτήν την κλήση από το Τηλεφωνικό Κέντρο.	27	Δεν εφαρμόζεται				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρόνος απάντησης: <ul style="list-style-type: none"> <li>- το 90% πελατών να απαντηθούν εντός 3 λεπτών και</li> <li>- για το 100% από αυτά ο χρόνος απάντησης δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος των 5 λεπτών.</li> </ul> </li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
4	Χρονικό διάστημα ανταπόκρισης, στην περίπτωση προσωπικής επίσκεψης πελάτη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών και της απάντησης που δόθηκε από τον Λειτουργό Εξυπηρέτησης.	28	Δεν εφαρμόζεται				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρόνος αναμονής: <ul style="list-style-type: none"> <li>- το 90% των πελατών πρέπει να εξυπηρετηθούν εντός 15 λεπτών και</li> <li>- για το 100% εντός 25 λεπτών.</li> </ul> </li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα
5	Αποσύνδεση μετρητή μετά από αίτημα του Πελάτη μέσω του Προμηθευτή του.	29	1 ημέρα για τη μεταβίβαση της σχετικής οδηγίας από τον Προμηθευτή	20	Αυτόματη Πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>X \geq 90\%</math> εντός 1 ημέρας</li> <li>▪ <math>X = 100\%</math> εντός 2 ημερών</li> </ul>	Σύμφωνα με το Παράρτημα