

ΘΕΜΑ 2: Καθορισμός Διαδικασίας Υποβολής Παραπόνων Καταναλωτών και Διαδικασίας Εσωτερικής Διαχείρισης Παραπόνων Καταναλωτών στη Βάση των Περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνου) Κανονισμών (ΚΔΠ 570/2005)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗ ΡΑΕΚ ΜΕ ΒΑΣΗ
ΤΗΝ Κ.Δ.Π. 570/2005**

1. Οποιοσδήποτε καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον προμηθευτή ή/και στον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής (ΙΣΔ) ή/και στον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (ΔΣΔ) αναφορικά με παράβαση των υποχρεώσεων, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων που προκύπτουν από τους δείκτες απόδοσης προμήθειας ηλεκτρισμού ή με παράβαση σε σχέση με οποιοδήποτε άλλο θέμα που εμπίπτει στις υποχρεώσεις, στις αρμοδιότητες και στα καθήκοντα του προμηθευτή ή/και του ΙΣΔ ή/και του ΔΣΔ.
2. Ο προμηθευτής ή/και ο ΙΣΔ ή/και ο ΔΣΔ ανταποκρίνονται στα παράπονα των καταναλωτών εντός του χρόνου ανταπόκρισης που καθορίζεται στους Δείκτες Απόδοσης:

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ Ή ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ
Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές, ή πληροφορίες	20 ημέρες
Διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση	30 ημέρες
Διερεύνηση παραπόνων ως προς την ακρίβεια μετρητών	30 ημέρες
Ανταπόκριση σε παράπονο σχετικά με λογαριασμούς	3 ημέρες

3. Ο προμηθευτής ή/και ο ΙΣΔ ή/και ο ΔΣΔ εξετάζει το παράπονο μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης και ενημερώνει τον καταναλωτή για την απόφαση ή την ενέργεια του επί του παραπόνου μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στους δείκτες απόδοσης.
4. Ο καταναλωτής δύναται να επαναυποβάλει το παράπονο του εντός προθεσμίας επτά ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης σ' αυτόν της απόφασης ή από την ημερομηνία ανταπόκρισης του προμηθευτή ή/και του ΙΣΔ ή/και του ΔΣΔ σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την απόφαση ή ενέργεια του προμηθευτή ή/και του ΙΣΔ ή/και του ΔΣΔ.
5. Ο καταναλωτής δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στη ΡΑΕΚ σε περίπτωση που δεν ικανοποιείται από την ανταπόκριση/απόφαση του προμηθευτή ή/και του ΙΣΔ ή/και του ΔΣΔ ή σε περίπτωση που ο προμηθευτής ή/και ο ΙΣΔ ή/και ο ΔΣΔ παραλείπει να ανταποκριθεί στο παράπονο εντός των προθεσμιών που καθορίζονται στους δείκτες απόδοσης ή να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του που προβλέπονται στους δείκτες απόδοσης.

Μόνο εάν ο καταναλωτής που ακολούθησε την πιο πάνω διαδικασία ΔΕΝ ικανοποιηθεί από τον προμηθευτή ή/και ή/και τον ΙΣΔ ή/και τον ΔΣΔ, μπορεί να υποβάλει γραπτό παράπονο στη ΡΑΕΚ.