

## ΠΡΩΤΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

(Κανονισμοί 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 21, 23 και 27)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον Ιδιοκτήτη Συστήματος Διανομής, το ύψος του καθορισμένου προστίμου και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές για οποιαδήποτε παράλειψη εκπλήρωσης αυτών, εντός των καθορισμένων προθεσμιών και το χρόνο κατά τον οποίο καταβάλλεται το καθορισμένο πρόστιμο.

	ΠΡΩΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΡΙΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΕΤΑΡΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΠΕΜΠΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΕΚΤΗ ΣΤΗΛΗ
	Δείκτης απόδοσης	Κανονισμός	Καθορισμένη προθεσμία ή χρόνος ανταπόκρισης	Πρόστιμο €	Διαδικασία πληρωμής	Χρόνος κατά τον οποίο επιβάλλεται η καταβολή του καθορισμένου προστίμου
1	Επιδιόρθωση βλάβης σε ασφάλεια	6 (1), (3) 19	4 ώρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2	Εγκατάσταση και σύνδεση μετρητή χαμηλής τάσης	7 (1),(2) 19	3 ημέρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3	Εναέρια παροχή από υφιστάμενο δίκτυο διανομής	8 (1),(2) 19	6 ημέρες	10	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4	Εκτίμηση επιβαρύνσεων για παροχή ηλεκτρικού ρεύματος .	9 (1), (2) 19	30 ημέρες	20	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Εντός 15 ημερών από την αίτηση
5	Ειδοποίηση για προγραμματισμένη διακοπή ηλεκτρικής ενέργειας	10 (1), (2)	2 ημέρες	0	-	-
6	Διερεύνηση παραπόνων ως προς την τάση	11(1), (2) 19	30 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
7	Διερεύνηση παραπόνων ως προς την ακρίβεια μετρητών	12(1), (2) 19	30 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
8	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές, ή πληροφορίες	18(1), (2) 19	20 ημέρες	10	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό

**ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ**  
**ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ**

(Κανονισμοί 2, 5, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19, 21, 23 και 27)

Ο Πίνακας που καθορίζει τους βασικούς δείκτες απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν από τον προμηθευτή, το ύψος του καθορισμένου προστίμου και τη διαδικασία με βάση την οποία θα πληρώνεται αυτό στους καταναλωτές για οποιαδήποτε παράλειψη εκπλήρωσης αυτών, εντός των καθορισμένων προθεσμιών και το χρόνο κατά τον οποίο καταβάλλεται το καθορισμένο πρόστιμο.

	ΠΡΩΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΡΙΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΤΕΤΑΡΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΠΕΜΠΤΗ ΣΤΗΛΗ	ΕΚΤΗ ΣΤΗΛΗ
	Δείκτης απόδοσης	Κανονισμός	Καθορισμένη προθεσμία ή χρόνος ανταπόκρισης	Πρόστιμο €	Διαδικασία πληρωμής	Χρόνος κατά τον οποίο επιβάλλεται η καταβολή του καθορισμένου προστίμου
1	Ανταπόκριση σε παράπονο σχετικά με λογαριασμούς	13(1), (2) 19	3 ημέρες	10	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
2	Διευθέτηση και τήρηση συναντήσεων	14(1), (2) 19	2 ημέρες	20	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
3	Επανασύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση του καταναλωτή.	15(1), (2) 19	1 ημέρα	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
4	Αποσύνδεση μετρητή μετά από απαίτηση του καταναλωτή	16 (1), (2) 19	1 ημέρα	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
5	Ανάγνωση και καταγραφή της κατανάλωσης του μετρητή	17(1), (2),(3) 19	2 ημέρες	5	Αυτόματη πίστωση	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό
6	Ανταπόκριση σε παράπονα, αιτήματα, επιστολές ή πληροφορίες	18(1), (2) 19	20 ημέρες	10	Κατόπιν αιτήσεως εντός δέκα ημερών	Στον αμέσως επόμενο λογαριασμό