

## ΑΠΟΦΑΣΗ ΡΑΕ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 665/2013

### Οδηγίες για τη βελτίωση και εκσυγχρονισμό του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Ανώνυμης Εταιρείας (Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε. ).

#### Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Κατά την τακτική συνεδρίασή της, στην έδρα της, την **30<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2013** και

#### Λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν. 2773/1999 «*Απελευθέρωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας- Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις*» (ΦΕΚ Α' 286/ 22.12.1999), όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις του Ν. 4001/2011 «*Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις*» (ΦΕΚ Α' 179/ 22.08.2011), όπως ισχύει, και ειδικότερα τα άρθρα 3, 4, 23, 24, 32, 127, 128.
3. Το Ν. 3429/ 2005 «*Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΚΟ)*» (ΦΕΚ Α' 314/ 27./12.2005) και ειδικότερα το άρθρο 7 παρ. 3.
4. Το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ) του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., όπως δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του και περιλαμβάνει το υφιστάμενο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» με τις προθεσμίες τους.
5. Την υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης σχετικά με την «Αναπροσαρμογή των τιμών και των συντελεστών των συστημάτων υπολογισμού

συμμετοχών για τη σύνδεση Πελατών στο Δίκτυο Διανομής» (ΦΕΚ Β' 440/30.03.2007).

6. Την 3<sup>η</sup> έκθεση της ΡΑΕ για το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες της Εταιρείας Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας για τα έτη 2004-2012.
7. Τις προτάσεις του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τη βελτίωση και ανασχεδιασμό του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», τις οποίες υπέβαλε στη ΡΑΕ με τα έγγραφα με αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ Ι-172179/ 5.6.2013 και Ι-174110/28.8.2013.
8. Την από 23.12.2013 και με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΣ/14227 Εισηγήση της Μονάδας Προστασίας Καταναλωτών και Περιβάλλοντος της ΡΑΕ με θέμα «Αναμόρφωση του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του Διαχειριστή του Δικτύου, ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.».

### **Σκέφθηκε ως εξής:**

*Επειδή*, η ΡΑΕ ασκεί τις αρμοδιότητες του έλεγχου, της ρύθμισης και της εποπτείας της αγοράς ενέργειας, που της έχουν ανατεθεί από το Ν. 4001/2011, με σκοπό, μεταξύ άλλων, την *εύρυθμη λειτουργία* των ενεργειακών αγορών, την προστασία των συμφερόντων των Πελατών σε σχέση με *την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών* παροχής ενέργειας και την προστασία των Καταναλωτών (άρθρα 3, 4, 23 και 24 του Ν. 4001/ 2011),

*Επειδή*, κατά το άρθρο 127 του Ν. 4001/2011 ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής ο « ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» και το «Δίκτυο»), υποχρεούται, μεταξύ άλλων, να διασφαλίζει *την αξιοπιστία και την ποιότητα* τροφοδότησης και την ποιότητα εξυπηρέτησης των Πελατών.

*Επειδή*, με την παρ. 3 του άρθρου 7 του Ν. 3429/2005 προβλέπεται ότι: «Κάθε δημόσια επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές, υποχρεούται, εντός έξι μηνών από τη θέση του νόμου αυτού σε ισχύ, να καταρτίσει και να υποβάλει στη Διπυργική Επιτροπή Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) ... Ο Χ.Υ.Κ. καθορίζει τις καταστατικές υποχρεώσεις, τους όρους υπό τους οποίους η δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και της διαδικασία

*αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων».*

*Επειδή*, κατά το άρθρο 128 παρ. 2 του Ν. 4001/2011, με τον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου καθορίζονται, μεταξύ άλλων, η προθεσμία εντός της οποίας ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υποχρεούται να αποφασίζει αιτιολογημένα για τις αιτήσεις σύνδεσης και να ενημερώνει τους αιτούντες, *οι συμβατικές σχέσεις* μεταξύ του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και των Χρηστών του ΕΔΔΗΕ σε περίπτωση μη τήρησης των διατάξεων του ως άνω Κώδικα σε σχέση ιδίως με την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς και η ανάγκη βελτίωσης της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών του ΕΔΔΗΕ.

*Επειδή*, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., ως Διαχειριστής του Δικτύου και στα πλαίσια της παροχής ποιοτικής εξυπηρέτησης, έχει ήδη συμπεριλάβει στο *Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή*, ως είναι δημοσιευμένος στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή, έντεκα (11) βασικές - διακριτές - υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων έχει αναλάβει συγκεκριμένες *χρονικές δεσμεύσεις* και σε περίπτωση μη τήρησης των ορίων εξυπηρέτησης που τίθενται σε οποιαδήποτε εξ αυτών, υποχρεούται να καταβάλει στον θιγόμενο Πελάτη - Καταναλωτή, ως ρήτρα, το συμβολικό ποσό των ευρώ δεκαπέντε (€ 15,00) κατόπιν συγκεκριμένης διαδικασίας.

*Επειδή*, πέραν των ανωτέρω εγγυημένων υπηρεσιών, με την Υπουργική Απόφαση υπ' αριθ. Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636, καθορίστηκαν, μεταξύ άλλων (α) *ειδικά χρονικά όρια* για συνδέσεις πελατών στο Δίκτυο Διανομής και για την ολοκλήρωση κατασκευής νέας σύνδεσης και εγκατάστασης μετρητή, με υποχρεωτική αναγραφή των προβλεπομένων προθεσμιών στα κείμενα της Αίτησης Ηλεκτροδότησης και της Προσφοράς Σύνδεσης, αντίστοιχα (β) το δικαίωμα των Πελατών να υποβάλλουν *καταγγελία* ενώπιον της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 7 του άρθρου 5 του Ν. 2773/ 1999, η οποία προστέθηκε με την παράγραφο 5 του άρθρου 2 του Ν. 3426/ 2005 (ΦΕΚ Α' 309/ 22.12.2205) και (γ) η δυνατότητά τους να ασκούν τα νόμιμα δικαιώματά τους σε περίπτωση *υπέρβασης* των ανωτέρω προθεσμιών.

*Επειδή*, οι υπηρεσίες, τα προβλεπόμενα μέτρα και οι διαδικασίες εφαρμογής τους που περιλαμβάνει το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και ενδεικτικά ο ορισμός των ελαχίστων επιπέδων εξυπηρέτησης, η συλλογή και

κατηγοριοποίηση των αναφορών και παραπόνων, το ύψος της οικονομικής ρήτρας ανά υπηρεσία και ο τρόπος καταβολής αυτής, εντάσσονται στα «πρότυπα ατομικών εγγυήσεων» της εμπορικής ποιότητας στον τομέα της διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, ως αυτός ο ορισμός έχει ευρέως υιοθετηθεί και κατά τις εργασίες του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας (CEER). Πρέπει, ωστόσο, τα ανωτέρω να επανεξετασθούν, να εκσυγχρονιστούν και να προσαρμοστούν στα σημερινά δεδομένα κόστους και εξυπηρέτησης, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του Προγράμματος και τη διεύρυνση της απήχισής του στους καταναλωτές. Ειδικά όσον αφορά την καταβολή της ρήτρας των ευρώ δεκαπέντε (€ 15,00), αφενός η ισχύουσα *δυσχερής διαδικασία* ικανοποίησης του δικαιώματος, η οποία απαιτεί την έγγραφη αίτηση του θιγόμενου Πελάτη (συμπλήρωση Αίτησης Καταβολής Ποσού και κατάθεση στο τοπικό γραφείο εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), εντός μηνός από τη διαπίστωση της παράβασης – παρόδου της εγγυημένης προθεσμίας, αφετέρου η *ελλιπής ενημέρωση* του Πελάτη για το ανωτέρω δικαίωμά του, μόνο μέσω της ιστοσελίδας του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., λειτουργεί ανασταλτικά για την εφαρμογή του δικαιώματος, ως αποδεικνύεται από το ελάχιστο - συγκριτικά με το συνολικό αριθμό υπέρβασης των ορίων εξυπηρέτησης - ποσοστό των Πελατών που προσέρχονται ετησίως για να συμπληρώσουν την Αίτηση Καταβολής Ποσού.

*Επειδή*, στο πλαίσιο επίλυσης των ως άνω προβλημάτων και των ανωτέρω αρμοδιοτήτων της, η ΡΑΕ, βασιζόμενη μεταξύ άλλων και στα πορίσματα για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που απολαμβάνουν οι καταναλωτές από την Εταιρεία Διανομής για τα έτη 2004 – 2012, ως αυτά αποτυπώνονται στην ανωτέρω 3<sup>η</sup> Έκθεσή της, καθώς και στις προηγούμενες εκθέσεις, κάλεσε το ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. να υποβάλει τις προτάσεις του για τη βελτίωση και τον ανασχεδιασμό του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες». Πράγματι ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. υπέβαλε τις προτάσεις του στη ΡΑΕ με τα έγγραφα με αριθμ. πρωτ. ΡΑΕ I-172179/ 5.6.2013 και I-174110/28.8.2013, στα οποία, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνεται (α) νέα πρόταση για το πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», με τις αντίστοιχες προθεσμίες τους, (β) η πρόβλεψη νέας οικονομικής ρήτρας ευρώ εκατόν πενήντα (€ 150,00) για την περίπτωση υπέρβασης του χρονικού ορίου των 12 ωρών για την αποκατάσταση της τροφοδότησης των Πελατών ΜΤ, μετά από διακοπή λόγω βλάβης ή προγραμματισμένων εργασιών και (γ) η αυτόματη καταβολή των

επιβληθεισών ρητρών με πίστωση στους δικαιούχους μέσω των λογαριασμών των προμηθευτών τους.

*Επειδή*, κατόπιν των προτάσεων του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., η Μονάδα Προστασίας Καταναλωτών και Περιβάλλοντος της ΡΑΕ προχώρησε στην εκπόνηση σχετικής Εισήγησης, για τη βελτίωση και τον εμπλουτισμό των υφισταμένων εγγυημένων υπηρεσιών, την υιοθέτηση ενός οργανωμένου και αποτελεσματικού σχεδίου επικοινωνίας προς τους καταναλωτές του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και την αυτόματη καταβολή της οικονομικής ρήτρας στον Καταναλωτή, σε περίπτωση αστοχίας τήρησης των χρονικών προθεσμιών εξυπηρέτησης του ΧΥΚ, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή και απήχηση του Προγράμματος, κατά τα όσα στη σχετική Εισήγηση αναλυτικά εκτίθενται.

**Για τους παραπάνω λόγους,**

### **Αποφασίζει**

**Τον επανασχεδιασμό και ολοκλήρωση της επικαιροποίησης και βελτιστοποίησης του προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., κατά τα όσα ανωτέρω αναλυτικά εκτίθενται, σε δύο (2) διαδοχικές χρονικές περιόδους ως εξής.**

**Α. Στην πρώτη περίοδο, με χρονική διάρκεια από 01.04.2014 - 31.12.2015, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.:**

**(1)** Θα εφαρμόσει νέο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» με τις υπηρεσίες και τις προθεσμίες που παραθέτονται στον παρακάτω πίνακα.

<b>ΝΕΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»</b>		
<b>α/α</b>	<b>Υπηρεσία</b>	<b>Προθεσμία</b>
<b>1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ</b>		
<b>1.1</b>	<b>Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου</b>	<b>ΕΩΣ 15 ΗΜΕΡΕΣ</b>
<b>1.2</b>	<b>Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή, που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου</b>	<b>ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ</b>

1.3	Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ
1.4	Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400m εναερίου ή 200m υπογείου – με τοποθέτηση μετρητή)	ΕΩΣ 40 ΗΜΕΡΕΣ
1.5	Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	ΕΩΣ 4 ΗΜΕΡΕΣ
<b>2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ</b>		
2.1	Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου μετρητή	ΕΩΣ 4 ΩΡΕΣ
2.2	Απάντηση σε έγγραφο παράπονα καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	ΕΩΣ 30 ΗΜΕΡΕΣ
2.3	Διακοπή τροφοδότησης καταναλωτή ΜΤ λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων διακοπών	ΕΩΣ 12 ΩΡΕΣ
<b>3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ</b>		
3.1	Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	ΕΩΣ 2 ΗΜΕΡΕΣ
3.2	Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	ΕΩΣ 3 ΗΜΕΡΕΣ
3.3	Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	ΕΩΣ 5 ΗΜΕΡΕΣ
3.4	Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ
<b>4. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ</b>		
4.1	Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 15 ΗΜΕΡΕΣ
4.2	Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης	ΕΩΣ 20 ΗΜΕΡΕΣ

- (2) Σε περίπτωση αστοχίας τήρησης των ανωτέρω προβλεπομένων προθεσμιών θα καταβάλει οικονομική ρήτρα, οι οποία ορίζεται σε ευρώ δεκαπέντε (€ 15,00), εκτός της υπηρεσίας 2.3 ανωτέρω, όπου η ρήτρα ορίζεται σε ευρώ εκατόν πενήντα (€ 150,00).
- (3) Την οικονομική ρήτρα, ως ανωτέρω ορίζεται, θα καταβάλει *αυτόματα*, συγκεντρωτικά ανά εξάμηνο, χωρίς τη διαδικασία υποβολής αίτησης από τον καταναλωτή και με άμεση έναρξη εφαρμογής του μέτρου από 01.04.2014.
- (4) Θα υποβάλει εγγράφως στη ΡΑΕ και το αργότερο μέχρι 15 Μαρτίου 2014, την τελική πλήρη πρόταση για το νέο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», το οποίο θα

περιλαμβάνει **(α)** τις ανωτέρω αναγραφόμενες υπηρεσίες με πλήρη και αναλυτικό τρόπο, τις προθεσμίες και οικονομικές ρήτρες **(β)** τους προτεινόμενους τρόπους επικοινωνίας του προγράμματος στους καταναλωτές (πλέον της ήδη ισχύουσας ενημέρωσης από την ιστοσελίδα του ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.), και **(γ)** την καταγραφή των μεθόδων και συστημάτων άντλησης και επεξεργασίας δεδομένων, ελέγχου τήρησης των ανωτέρω δεσμεύσεων και αποτελεσμάτων εφαρμογής των ανωτέρω μέτρων.

**B.** Η τελική αυτή πρόταση (υπό Α4), ως αυτή υποβληθεί, θα ελεγχθεί και εγκριθεί από τη ΡΑΕ, και θα αντικαταστήσει το ισχύον Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» όπως δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή, με έναρξη εφαρμογής του την 01.04.2014, κατά τα ανωτέρω προβλεπόμενα.

**Γ. Για τη δεύτερη χρονική περίοδο του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», η οποία άρχεται την 01.01.2016, ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.:**

- (1) Θα εκπονήσει αναλυτική Έκθεση εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» για την πρώτη χρονική περίοδο και την οποία θα ολοκληρώσει και θα υποβάλει στη ΡΑΕ μέχρι την 30.09.2015. Στην ίδια έκθεση θα εξετάσει τη θέσπιση ορισμένων πρώτων και σημαντικών δεικτών «ολικής ποιότητας» για την παρακολούθηση άλλων υπηρεσιών σχετικών με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, εκτός του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες».
- (2) Εντός της ίδιας προθεσμίας (μέχρι 30.09.2015) θα υποβάλει προς έγκριση στη ΡΑΕ, ώστε να τεθεί σε εφαρμογή από 01.01.2016, νέο σχέδιο Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», το οποίο θα στηρίζεται στα πορίσματα της ως άνω Έκθεσης, τις τυχόν νέες ανάγκες των καταναλωτών και την επικρατούσα οικονομική κατάσταση της εταιρείας και της χώρας και θα περιλαμβάνει: **(α)** τη διαφοροποίηση της επιβαλλόμενης οικονομικής ρήτρας ανά υπηρεσία ή/ και ανά κατηγορία Πελατών (οικιακών/ επαγγελματικών) και με βάση το «κόστος» που επιφέρει για το θιγόμενο η παραβίαση του χρονικού ορίου ατομικών εγγυήσεων της υπηρεσίας **(β)** την περαιτέρω σύντμηση των χρονικών προθεσμιών για τις κατωτέρω υπηρεσίες στο πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», καθώς και **(γ)** την εισαγωγή των παρακάτω πρόσθετων υπηρεσιών, όπως στον επόμενο πίνακα:

<b>ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – Σύντμηση προθεσμίας</b>	
1.1	Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου
1.3	Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)
1.4	Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400m εναερίου ή 200m υπογείου – με τοποθέτηση μετρητή)
2.3	Διακοπή τροφοδότησης καταναλωτή ΧΤ λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων διακοπών
3.3	Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή
4.1	Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης
<b>ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	
	Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου
	Συχνότητα καταμέτρησης κατανάλωσης για μη ωριαίους μετρητές
<b>ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	
	Τήρηση συμφωνημένης συνάντησης

Αθήνα, 30 Δεκεμβρίου 2013

Ο Πρόεδρος της ΡΑΕ

Δρ. Ν. Βασιλάκος