

Δ. Στοιχεία και απόψεις για το περιεχόμενο της δεύτερης χρονικής περιόδου, που αναφέρεται στην Απόφαση ΡΑΕ 665/2013

Σύμφωνα με την Απόφαση ΡΑΕ 665/2013 προβλέπεται για τη δεύτερη χρονική περίοδο να τεθεί σε εφαρμογή νέο σχέδιο Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», που θα υποβληθεί προς έγκριση στην Αρχή σας, το οποίο θα στηρίζεται στην αποτελεσματικότητα εφαρμογής του υφιστάμενου Προγράμματος, στις τυχόν νέες ανάγκες των καταναλωτών και στην οικονομική κατάσταση της εταιρείας και της Χώρας.

Η Β' φάση του Προγράμματος, σύμφωνα με την ανωτέρω Απόφαση, περιλαμβάνει:

α) 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»

β) τη διαφοροποίηση της επιβαλλόμενης οικονομικής ρήτρας ανά υπηρεσία ή / και ανά κατηγορία Πελατών, και με βάση το «κόστος» που επιφέρει για το θιγόμενο η παραβίαση του χρονικού ορίου ατομικών εγγυήσεων της υπηρεσίας

γ) τη σύντμηση των χρονικών προθεσμιών για τις υπηρεσίες 1.1 (Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή 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 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή), 2.3 (Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών), 3.3 (Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή), 4.1 (Απάντηση σε έγγραφο αίτημα -παράπονο ή πληροφορίες- χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης) του υφιστάμενου Προγράμματος και

δ) την εισαγωγή των υπηρεσιών: χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου, συχνότητα καταμέτρησης κατανάλωσης για μη ωριαίους μετρητές και τήρηση συμφωνημένης συνάντησης.

Έναρξη της δεύτερης χρονικής περιόδου, βάσει της Απόφασης ΡΑΕ 461/2015, ορίζεται η 01.01.2017.

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερόμενα θέτουμε κατ' αρχήν υπόψη σας σχετικά στοιχεία και την άποψή μας, ανά επί μέρους σημείο, και στη συνέχεια παραθέτουμε τη συνολική πρότασή μας για το νέο Πρόγραμμα:

α) Θέσπιση σημαντικών δεικτών «ολικής ποιότητας» για την παρακολούθηση υπηρεσιών σχετικών με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο της ετήσιας Έκθεσης Ποιότητας Υπηρεσιών αποστέλλονται ήδη στη ΡΑΕ οι παρακάτω 10 δείκτες «ολικής ποιότητας».

Δείκτες ποιότητας ενέργειας

α) Δείκτης μέσης ετήσιας διάρκειας των διακοπών ρεύματος που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές (SAIDI) λόγω μη προγραμματισμένων διακοπών.

β) Δείκτης μέσης ετήσιας συχνότητας των διακοπών ρεύματος που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές (SAIFI) λόγω μη προγραμματισμένων διακοπών.

γ) Δείκτης μέσης ετήσιας διάρκειας των διακοπών ρεύματος που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές (SAIDI) λόγω προγραμματισμένων διακοπών.

δ) Δείκτης μέσης ετήσιας συχνότητας των διακοπών ρεύματος που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές (SAIFI) λόγω προγραμματισμένων διακοπών.

Οι υπόψη δείκτες παρακολουθούνται μέσω των μηχανογραφικών εφαρμογών «ΣΑΒ» και «ΣΧ».

Δείκτες ποιότητας εξυπηρέτησης αιτημάτων για τη σύνδεση στο δίκτυο

ε) Δείκτης μέσου χρόνου μελέτης νέων απλών παροχών.

Αφορά το συνολικό χρόνο μελέτης νέων απλών παροχών, προς το σύνολο των υπόψη εκπονημένων μελετών απλών παροχών (σε ημερολογιακές ημέρες).

στ) Δείκτης μέσου χρόνου μελέτης νέων παροχών που απαιτείται επέκταση δικτύου.

Αφορά το συνολικό χρόνο μελέτης νέων παροχών που απαιτείται επέκταση δικτύου, προς το σύνολο των υπόψη παροχών με εκπονημένες μελέτες (σε ημερολογιακές ημέρες).

ζ) Δείκτης μέσου χρόνου κατασκευής νέων απλών παροχών.

Αφορά το συνολικό χρόνο κατασκευής νέων απλών παροχών, προς το σύνολο των υπόψη κατασκευασμένων απλών παροχών (σε ημερολογιακές ημέρες).

η) Δείκτης μέσου χρόνου κατασκευής νέων παροχών που απαιτείται επέκταση δικτύου.

Αφορά το συνολικό χρόνο κατασκευής νέων παροχών που απαιτείται επέκταση δικτύου, προς το σύνολο των υπόψη κατασκευασμένων παροχών (σε ημερολογιακές ημέρες).

Οι παραπάνω δείκτες παρακολουθούνται μέσω των μηχανογραφικών εφαρμογών «Ζευς» και «Netserv».

Δείκτες ποιότητας εξυπηρέτησης στα Γραφεία Εξυπηρέτησης, με φυσική παρουσία πελάτη

θ) Δείκτης μέσου χρόνου αναμονής των πελατών στα Γραφεία Εξυπηρέτησης.

Αφορά το συνολικό χρόνο αναμονής των εξυπηρετούμενων πελατών, προς το σύνολο των εξυπηρετούμενων πελατών (σε πρώτα λεπτά).

ι) Δείκτης μέσου χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών στα Γραφεία Εξυπηρέτησης.

Αφορά το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών, προς το σύνολο των εξυπηρετούμενων πελατών (σε πρώτα λεπτά).

Οι υπόψη δείκτες παρακολουθούνται μέσω των εγκατεστημένων συστημάτων προτεραιότητας εξυπηρέτησης NetsoQ, στα 27 μεγαλύτερα Γραφεία Εξυπηρέτησης, που διαθέτουν τα υπόψη συστήματα και εξυπηρετούν το μεγαλύτερο μέρος των καταναλωτών.

Στην πρότασή μας που ακολουθεί για το νέο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» προτείνουμε τη θέσπιση και παρακολούθηση 3 νέων δεικτών «ολικής ποιότητας».

β) Διαφοροποίηση της επιβαλλόμενης οικονομικής ρήτρας ανά υπηρεσία.

Το ποσό που αποδίδεται στους δικαιούχους με αυτόματη διαδικασία αντιπροσωπεύει κυρίως την προσήλωση και τη δέσμευση της εταιρείας στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Επιπρόσθετα, ο ΔΕΔΔΗΕ πιστώνει το προβλεπόμενο ποσό αυτόματα στους δικαιούχους όλων των εγγυημένων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην 6η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας της CEER η πρακτική της αυτόματης διαδικασίας πίστωσης ακολουθείται, εκτός από το ΔΕΔΔΗΕ:

- σε 3 χώρες της Ε.Ε στην τήρηση των επιπέδων εμπορικής ποιότητας προς τους καταναλωτές (που αποτελούν αντίστοιχα 13 από τις 14 υπηρεσίες του ελληνικού Προγράμματος εγγυημένων υπηρεσιών), ενώ μία χώρα εφαρμόζει μикτό σύστημα και οι υπόλοιπες αποδίδουν το ποσό κατόπιν αιτήματος.
- σε 10 χώρες στα θέματα συνέχειας τροφοδότησης που αφορά στην περίπτωση μιας εγγυημένης υπηρεσίας (διάρκεια διακοπής μικρότερη των 12 ωρών).

Θεωρούμε ότι το ύψος του ποσού που καταβάλλεται στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες είναι ανάλογο αυτού που καταβάλλεται από το ΔΕΔΔΗΕ, λαμβανομένων υπόψη των μεγεθών και της τρέχουσας κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.

γ) Σύντμηση χρονικών προθεσμιών υφιστάμενων υπηρεσιών.

- **1.1 Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου.**

Στο υφιστάμενο Πρόγραμμα η χρονική προθεσμία για την υπόψη υπηρεσία είναι 15 εργάσιμες ημέρες. Βάσει των στοιχείων που αντλήθηκαν από την 6η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας της CEER, η προθεσμία που δεσμεύονται οι ευρωπαϊκές χώρες για αντίστοιχη υπηρεσία κυμαίνεται από 8 έως 30 εργάσιμες ημέρες, με τη διάμεσο τιμή στις 14 ημέρες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες προηγείται και η υπηρεσία της έγγραφης απάντησης στον πελάτη για την αποδοχή ή μη του αιτήματός του αναφορικά με τη σύνδεσή του στο δίκτυο, η προθεσμία της οποίας κυμαίνεται από 8 έως 30 εργάσιμες ημέρες, με τη διάμεσο τιμή να είναι 14 ημέρες. Συνεπώς, στις χώρες της Ε.Ε. οι δυο αυτές εγγυημένες υπηρεσίες ικανοποιούνται διαδοχικά.

Αντίστοιχα επισημαίνουμε ότι στην υπόψη υπηρεσία, εντός του χρονικού διαστήματος των 15 εργάσιμων ημερών οι Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ εξετάζουν και τη δυνατότητα σύνδεσης στο δίκτυο, ικανοποιώντας αθροιστικά τις απαιτήσεις των δύο εγγυημένων υπηρεσιών στο μισό περίπου χρονικό διάστημα.


Ν. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ
Διευθυντής ΔΣΡ

- 1.3 Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου, με τοποθέτηση μετροπή
- 1.4 Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου, έως 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετροπή

Στο υφιστάμενο Πρόγραμμα η χρονική προθεσμία για τις υπόψη υπηρεσίες είναι 20 και 40 εργάσιμες ημέρες, αντίστοιχα.

Σημειώνουμε στο σημείο αυτό ότι στη σύσταση C14-RMF-62-04 της CEER αναφέρεται η θέσπιση υπηρεσίας με όριο προθεσμίας που αφορά στο διάστημα μέχρι την έναρξη των εργασιών κατασκευής, ενώ βάσει των στοιχείων που αντλήθηκαν τόσο από την 5^η όσο και από την 6^η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας της CEER, δεν προκύπτει αντίστοιχη εγγυημένη υπηρεσία για την κατασκευή παροχών σε άλλες χώρες. Στις υπόψη εκθέσεις καταγράφεται μόνο η υπηρεσία που αφορά αποκλειστικά την περίπτωση σύνδεσης χωρίς την ανάγκη παρεμβάσεων στο δίκτυο με προθεσμία που κυμαίνεται από 2 έως 18 εβδομάδες και διάμεσο τιμή τις 11 ημέρες.

Ο ΔΕΔΑΗΕ, εναρμονιζόμενος με τις απαιτήσεις της εθνικής νομοθεσίας, προσφέρει ως εγγυημένη υπηρεσία και την ολοκλήρωση των κατασκευών εντός προθεσμιών.

- 2.3 Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσω τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών

Η προθεσμία που προβλέπεται στο υφιστάμενο Πρόγραμμα είναι 12 ώρες για τις προγραμματισμένες και μη προγραμματισμένες διακοπές και αφορά τους πελάτες ΜΤ.

Ο χρόνος των 12 ωρών ως διάμεσος τιμή σε ένα εύρος τιμών ορίων (4-24) ωρών προβλέπεται και σε όσες ευρωπαϊκές χώρες δεσμεύονται αντίστοιχα για την αποκατάσταση τροφοδότησης. Η δέσμευσή τους αφορά μόνο τις μη προγραμματισμένες διακοπές επεκτείνεται όμως και στους πελάτες ΧΤ.

Η επέκταση της υπηρεσίας και στους πελάτες ΧΤ δεν μπορεί να υποστηριχτεί από τα υπάρχοντα συστήματα καταγραφής & επεξεργασίας δεδομένων. Ειδικότερα θα απαιτηθεί σύστημα τηλεμέτρησης για την παρακολούθηση της διακοπής τροφοδότησης κάθε καταναλωτή ΧΤ, που βρίσκεται βέβαια στα σχέδια της Εταιρείας, αλλά δεν είναι δυνατό να υλοποιηθεί στο άμεσο μέλλον.

- 3.3 Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή

Το χρονικό όριο για την υπόψη υπηρεσία των 5 εργάσιμων ημερών που προβλεπόταν στην Απόφαση 665/2013 έχει ήδη μειωθεί σε 3 εργάσιμες ημέρες με την Απόφαση ΡΑΕ 165/2014. Σημειώνεται, ότι σύμφωνα με την 6η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας της CEER δεν υφίσταται αντίστοιχη εγγυημένη υπηρεσία στις αναφερόμενες χώρες της Ε.Ε.



Ν. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ
Διευθυντής ΔΣΡ

- 4.1 Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάνκη επιτόπιας μετάβασης

Στο υφιστάμενο Πρόγραμμα η χρονική προθεσμία για την υπόψη υπηρεσία είναι 15 εργάσιμες ημέρες. Βάσει των στοιχείων που αντλήθηκαν από την 6η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας της CEER, η διάμεσος τιμή για το όριο είναι 15 ημέρες, με τα όρια να κυμαίνονται ανά χώρα από 10 έως 30 εργάσιμες ημέρες για την περίπτωση των παραπόνων και από 5 έως 30 εργάσιμες ημέρες για ερωτήματα παροχής πληροφοριών.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι οι χρονικές προθεσμίες των εγγυημένων υπηρεσιών που δεσμεύεται η εταιρεία μας βρίσκονται στη διάμεσο τιμή των χωρών της Ε.Ε. που απεικονίζει στατιστικά τόσο τα ήδη εφαρμοζόμενα όσο και την τάση στην Ευρώπη.

δ) Εισαγωγή των υπηρεσιών:

- χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου
- συχνότητα καταμέτρησης κατανάλωσης για μη ωριαίους μετρητές

Η παρακολούθηση των υπόψη υπηρεσιών εμπίπτουν ιδανικά στις περιπτώσεις εφαρμογής δευτών ολικής ποιότητας.

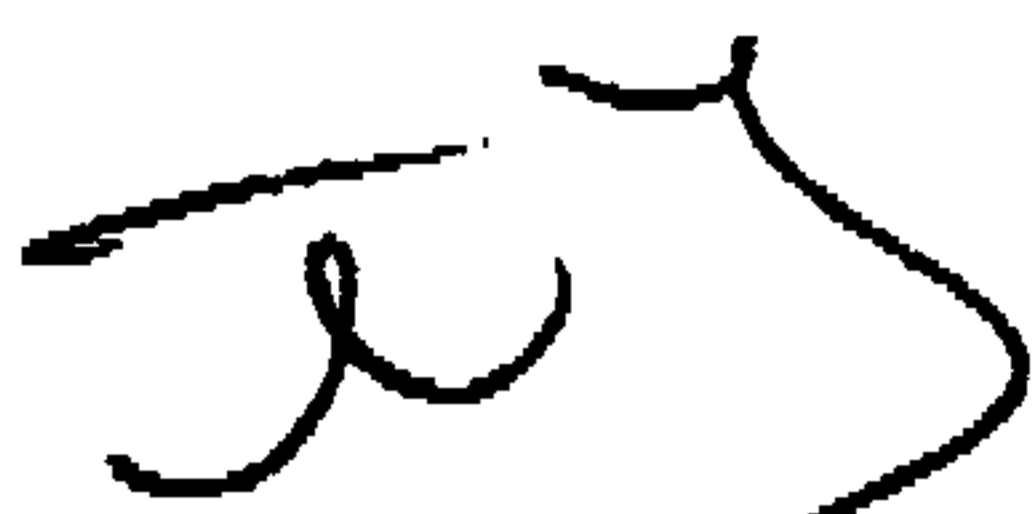
Προτείνουμε για την πρώτη υπηρεσία να παρακολουθούνται ο μέσος χρόνος αναμονής των πελατών που καλούν στο Τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης Πελατών του ΔΕΔΔΗΕ (11500) καθώς και το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων σε σχέση με το σύνολο των κλήσεων.

Ανάλογα στοιχεία μπορούν να παρακολουθούνται μελλοντικά και στα Τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης (Call Centers) που θα δημιουργηθούν σταδιακά στο διάστημα 2018-2020.

Η ποιότητα της δεύτερης υπηρεσίας προτείνουμε να παρακολουθείται με το ποσοστό των καταναλωτών που δεν καταμετρήθηκαν κατά την προγραμματισμένη, ανά τετράμηνο, ημερομηνία.

- τήρηση συμφωνημένης συνάντησης

Η συμφωνημένη συνάντηση (ραντεβού) αφορά σε μεγάλο βαθμό εργασίες των εργοληπτικών εταιρειών κατασκευής δικτύων. Στις επόμενες τριετείς εργολαβικές συμβάσεις που θα συναφθούν μέσα στο 2018, θα προβλεφθεί η υποχρέωση του εργολάβου στην παρακολούθηση των ραντεβού, μέσω μηχανογραφικής εφαρμογής που θα αναπτυχθεί από τις αρμόδιες Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ.



N. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ
Διευθυντής ΔΣΡ

Ε. Σχέδιο νέου Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», με έναρξη εφαρμογής την 01.01.2017

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερόμενα προτείνουμε σχέδιο νέου Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» με έναρξη εφαρμογής την 01.01.2017, που θα περιλαμβάνει:

- 1) Εισαγωγή της νέας υπηρεσίας «Κατασκευή νέας παροχής ΧΤ με τοποθέτηση μετρητή, που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου ΧΤ (άνω των 400m εναερίου ή 200m υπογείου) με χρονική προθεσμία 75 εργάσιμων ημερών.
- 2) Εισαγωγή της νέας υπηρεσίας «Κατασκευή νέας παροχής ΜΤ με τοποθέτηση μετρητή, που απαιτεί μεγάλη επέκταση δικτύου ΜΤ (άνω των 400m εναερίου ή 200m υπογείου) ή κατασκευή νέας παροχής ΧΤ με τοποθέτηση μετρητή, που απαιτεί κατασκευή υποσταθμού μέσης τάσης προς χαμηλή τάση, με χρονική προθεσμία 100 εργάσιμων ημερών.

Η εισαγωγή των υπόψη υπηρεσιών, πέραν του οφέλους για τους ενδιαφερόμενους καθώς αφορούν παροχή εγγυημένων υπηρεσιών για την κατασκευή παροχών, θα συμβάλει στην εναρμόνιση των εγγυημένων υπηρεσιών με τα προβλεπόμενα στην Υπουργική Απόφαση του 2007 (Δ5/ΗΛ/Β/Φ1.10/6636/26.03.2007).

Θα εισαχθούν στην ενότητα 1 «ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ» του υφιστάμενου Προγράμματος, που αφορά υπηρεσίες σε νέες παροχές και όχι σε ήδη ηλεκτροδοτούμενες.

Το ποσό που προβλέπεται για καταβολή στους δικαιούχους σε περίπτωση εκπρόθεσμης ικανοποίησης του αιτήματος θα είναι 15€, ανά υπηρεσία.

- 3) Διατήρηση όλων των εγγυημένων υπηρεσιών της πρώτης περιόδου με τις υφιστάμενες χρονικές προθεσμίες και το προβλεπόμενο καταβαλλόμενο ποσό στους δικαιούχους σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξυπηρέτησης.

- 4) Θέσπιση - παρακολούθηση 3 νέων δεικτών ολικής ποιότητας.

Δείκτες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πελατών

- α) Δείκτης μέσου χρόνου αναμονής εξυπηρέτησης τηλεφωνικού κέντρου.

Ορίζεται ως ο συνολικός χρόνος αναμονής των εισερχομένων κλήσεων, προς το σύνολο των εισερχομένων κλήσεων (σε δευτερόλεπτα).

- β) Δείκτης απαντημένων κλήσεων.

Ορίζεται ως το ποσοστό του πλήθους των απαντημένων κλήσεων, προς το σύνολο των εισερχομένων κλήσεων (%).

Οι παραπάνω δείκτες θα παρακολουθούνται στο Τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης Πελατών του ΔΕΔΔΗΕ (11500).


Ν. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ
Διευθυντής ΔΣΡ

γ) Δείκτης ποιότητας καταμέτρησης για μη ωριαίους μετρητές

Ορίζεται ως το ποσοστό των παροχών καταναλωτών που καταμετρήθηκαν κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία, ανά τετράμηνο, προς το σύνολο των προγραμματισμένων προς καταμέτρηση παροχών καταναλωτών (%).

Ο δείκτης θα παρακολουθείται μέσω του συστήματος εξυπηρέτησης «Ερμής».

Η περαιτέρω αξιοποίηση των δεικτών ολικής ποιότητας θα καθοριστεί λεπτομερώς στα Εγχειρίδια Ποιότητας Ενέργειας και Εξυπηρέτησης και στην Απόφαση Ρύθμισης Διανομής, που προβλέπονται στον Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου (ΚΔΔ).

Λαμβάνοντας υπόψη τη μέχρι σήμερα εφαρμογή του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες», αλλά και τη μεγάλη βελτίωση που ήδη επήλθε, συγκριτικά με το ΧΥΚ, στον τρόπο πληρωμής και ανεύρεσης των δικαιούχων, στην αξιοπιστία των στοιχείων μέσω βελτιωμένων αλλά και νέων μηχανογραφικών εφαρμογών και στον εμπλουτισμό με νέες εγγυημένες υπηρεσίες, θεωρούμε ότι η πρότασή μας για το νέο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» είναι ρεαλιστική και ανταποκρίνεται στη διαρκή προσπάθεια του ΔΕΔΔΗΕ για τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχομένων υπηρεσιών.

ΣΤ. Τελική φάση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» - Στάδιο πλήρους εφαρμογής

Η πλήρης εφαρμογή του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» εξ αντικειμένου συσχετίζεται με την έγκριση του ΚΔΔ και των εφαρμοστικών του εγχειριδίων, ιδίως δε αυτών που αφορούν στην ποιότητα ενέργειας και εξυπηρέτησης.

Παράλληλα θα υπάρξει και ο απαραίτητος χρόνος για τη διενέργεια δημοσκοπικών ερευνών, που θα δώσουν τα αναγκαία αποτελέσματα προκειμένου να εκτιμηθεί ο βαθμός αποδοχής του Προγράμματος από τους Καταναλωτές αλλά και οι τυχόν νέες ανάγκες τους.

Βάσει των ανωτέρω θεωρούμε ότι η δεύτερη χρονική περίοδος του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» θα πρέπει να έχει χρονική διάρκεια από 01.01.2017 έως την ημερομηνία που θα τεθούν σε ισχύ οι σχετικές διατάξεις περί ατομικών εγγυήσεων και δεικτών ολικής απόδοσης που αναφέρονται στον ΚΔΔ, οι ορισμοί και τα όρια των οποίων εξειδικεύονται στα Εγχειρίδια Ποιότητας Ενέργειας – Εξυπηρέτησης και στην Απόφαση Ρύθμισης Διανομής.


Ν. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ
Διευθυντής ΔΣΡ