

**ΔΕΔΔΗΕ**

**Έκθεση εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του  
Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»**

**Σεπτέμβριος 2015**

### A. Ιστορικό

Στις 30/12/2013 εκδόθηκε από τη ΡΑΕ η Απόφαση 665/2013 (μετά από συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του ΔΕΔΔΗΕ) που αφορούσε τις οδηγίες για τη βελτίωση και εκσυγχρονισμό του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Στη συνέχεια στις 27/3/2014 εκδόθηκε από τη ΡΑΕ η Απόφαση 165/2014 (μετά την τελική πρόταση του ΔΕΔΔΗΕ για βελτίωση και ανασχεδιασμό του Προγράμματος) που αφορούσε την έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Βάσει των ανωτέρω και για την πρώτη χρονική περίοδο από 1/4/2014 έως 31/12/2015 ο ΔΕΔΔΗΕ εφαρμόζει το νέο Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» που περιλαμβάνει 14 υπηρεσίες προς τους Καταναλωτές με αντίστοιχες χρονικές προθεσμίες.

### B. Ενημέρωση των καταναλωτών

Ο ΔΕΔΔΗΕ για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» προέβη στις παρακάτω ενέργειες:

- Δημοσίευση καταχώρησης, σχετικά με το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», σε 10 εφημερίδες ευρείας κυκλοφορίας.
- Διάθεση ικανού αριθμού ενημερωτικών φυλλαδίων τόσο στα Γραφεία εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ όσο και στους Προμηθευτές, για διανομή στους εξυπηρετούμενους καταναλωτές (επισυναπτόμενο ενημερωτικό φυλλάδιο).
- Ανάρτηση ενημερωτικών αφισών στα Γραφεία εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ (2 επισυναπτόμενες αφίσες).
- Ανάρτηση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» σε εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ιστοτόπου του ΔΕΔΔΗΕ, όπου παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση για το Πρόγραμμα και διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή οι σχετικές αφίσες και το ενημερωτικό για τις εγγυημένες υπηρεσίες φυλλάδιο.
- Ενημέρωση όλων των Προμηθευτών για την ύπαρξη σχετικών ενημερωτικών εντύπων, που μπορούν να σταλούν στους πελάτες τους μέσω των λογαριασμών ρεύματος.
- Εμφακέλωση με τους λογαριασμούς ρεύματος των επισυναπτόμενων επιστολών Νο 1 & 2 για την ενημέρωση των δικαιούχων ότι ο λογαριασμός τους πιστώθηκε με το προβλεπόμενο από το Πρόγραμμα χρηματικό ποσό, καθώς και του ενημερωτικού φυλλαδίου.

### Γ. Αντληση και επεξεργασία των πρωτογενών στοιχείων

Για την παρακολούθηση των 14 εγγυημένων υπηρεσιών, ο ΔΕΔΔΗΕ μερίμνησε για τη σχετική τους μηχανοργάνωση, με αποτέλεσμα να αντλεί τα απαραίτητα στοιχεία από τις ακόλουθες μηχανογραφικές εφαρμογές:

1. Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών κατάρτισης προσφοράς και κατασκευής νέας απλής παροχής και παροχής με δίκτυο (1.1-1.2-1.3-1.4) αντλούνται από τις μηχανογραφικές εφαρμογές «Zeus» και «Netserv».
2. Για την εγγυημένη υπηρεσία «Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή» (1.5), τα στοιχεία αντλούνται από το σύστημα εξυπηρέτησης «Ερμής».

3. Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώσης μικροαυτόματου μετρητή» (2.1) εξάγονται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «ΣΑΒ».
4. Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών» (2.3) αντλούνται από το Κέντρο Τηλεμέτρησης των τηλεμετρούμενων μετρητών Καταναλωτών ΜΤ.
5. Τα στοιχεία της εγγυημένης υπηρεσίας «Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους» (3.1) εξάγονται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «Αποκοπές».
6. Για τις εγγυημένες υπηρεσίες «Διακοπή και Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή» (3.2-3.3) και «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα Καταναλωτή» (3.4) τα στοιχεία αντλούνται από το σύστημα εξυπηρέτησης «Ερμής».
7. Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών 2.2-4.1-4.2 (απάντηση σε έγγραφο παράπονο ή αίτημα πληροφοριών) εξάγονται από τη μηχανογραφική εφαρμογή «Παρακολούθηση παραπόνων».

Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών παρακολουθούνται από τις κατά τόπους επιχειρησιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ που ενημερώνονται μέσω των αναφορών των αντίστοιχων εφαρμογών.

#### Α. Διαδικασία πληρωμής των δικαιούχων.

Τα στοιχεία των εγγυημένων υπηρεσιών επεξεργάζονται και ελέγχονται από τις κατά τόπους επιχειρησιακές Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ, οι οποίες καταγράφουν τις περιπτώσεις που παρουσίασαν υπέρβαση των προβλεπόμενων χρονικών ορίων εξυπηρέτησης.

Σε αρχείο με συγκεκριμένη γραμμογράφηση αποστέλλονται οι περιπτώσεις υπέρβασης στους Προμηθευτές που έχουν αποδεχτεί να γίνεται η πληρωμή των δικαιούχων πελατών τους με την πίστωση του προβλεπόμενου ποσού στους λογαριασμούς ρεύματος.

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις που για παράδειγμα οι δικαιούχοι δεν ανήκουν σε κάποιον Προμηθευτή, αποστέλλεται η επισυναπτόμενη επιστολή Νο 3 στην τελευταία διεύθυνση αποστολής αλληλογραφίας που εμφανίζεται στα μηχανογραφικά μας συστήματα, μέσω της οποίας ενημερώνονται για τον τρόπο καταβολής του προβλεπόμενου χρηματικού ποσού, λόγω υπέρβασης των προβλεπόμενων προθεσμιών.

Επισημαίνουμε ότι για την καταβολή του ποσού στους δικαιούχους, δεν απαιτείται σχετική αίτηση από τους Καταναλωτές, κάτι που αποτελούσε εξ αρχής ένα βασικό ζητούμενο του Προγράμματος.

Κατά την εφαρμογή της ανωτέρω διαδικασίας για την πληρωμή των προβλεπόμενων από το Πρόγραμμα ποσών διαπιστώθηκε ιδιαίτερη δυσχέρεια στον εντοπισμό των δικαιούχων της εγγυημένης υπηρεσίας 3.2 «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος Καταναλωτή».

Στους δικαιούχους της υπόψη εγγυημένης υπηρεσίας αποστέλλεται η επιστολή Νο 3 που στις περισσότερες περιπτώσεις είτε επιστρέφεται ως ανεπίδοτη, είτε κυρίως λόγω αλλαγής της διεύθυνσης του δικαιούχου δεν παραλαμβάνεται τελικά από αυτόν, με αποτέλεσμα να πληρώνεται το προβλεπόμενο ποσό των 15€ σε ένα μικρό ποσοστό των δικαιούχων.

**Ε. Αποτελέσματα εφαρμογής του Προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές για το 2014.**

Η εφαρμογή του Προγράμματος των Εγγυημένων Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές ξεκίνησε την 1/4/2014 και συνεπώς τα κάτωθι αποτελέσματα αφορούν το εννεάμηνο του 2014.

**ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΑΠΡΙΛΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2014**

ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΩΝ %
<b>1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου</b>	20.617	154	0,75%
<b>1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου</b>	3.745	35	0,93%
<b>1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)</b>	18.609	67	0,36%
<b>1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 m εναερίου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή)</b>	3.177	25	0,79%
<b>1.5. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή</b>	32.236	1.391	4,32%
<b>2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ</b>			
<b>2.1. Επέμβαση σε περίπτωση τήξης ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου μετρητή</b>	38.191	152	0,40%
<b>2.2. Απάντηση σε έγγραφα παράπονα καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης</b>	204	0	0,00%
<b>2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών</b>	866	26	3,00%
<b>3. ΜΕΤΡΗΤΕΣ</b>			
<b>3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους</b>	113.361	509	0,45%
<b>3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή</b>	169.562	5.809	3,43%
<b>3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή</b>	152.591	1.028	0,67%
<b>3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή</b>	351	29	8,26%
<b>4. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>			
<b>4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επιτόπιας μετάβασης</b>	30.758	27	0,09%
<b>4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επιτόπιας μετάβασης</b>	967	2	0,21%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>585.235</b>	<b>9.254</b>	<b>1,58%</b>

Σύμφωνα με τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα το πλήθος των περιπτώσεων που συμμετείχαν το 2014 στις 14 εγγυημένες υπηρεσίες ανέρχεται σε 585.235. Από αυτές στις 575.981 ανταποκρίθηκαν οι Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ εντός του προβλεπόμενου χρόνου στο Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών (ποσοστό επιτυχίας 98,42%), ενώ στις 9.254 ανταποκρίθηκαν σε χρόνο που υπερέβαινε τον προβλεπόμενο στο υπόψη Πρόγραμμα (ποσοστό αποτυχίας 1,58%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό αποτυχίας 8,26% εμφανίζεται στην εγγυημένη υπηρεσία 3.4. «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή», που αφορά όμως πολύ μικρό πλήθος περιπτώσεων (29) και ακολουθεί η εγγυημένη υπηρεσία 1.5. «Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή» με 4,32% και 1.391 περιπτώσεις.

Η εγγυημένη υπηρεσία με το μεγαλύτερο πλήθος περιπτώσεων στο Πρόγραμμα, όπου οι Μονάδες μας ανταποκρίθηκαν εκτός του προβλεπόμενου χρόνου, είναι η 3.2. «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή» (5.809 περιπτώσεις, ποσοστό αποτυχίας 3,43%). Αφορά την υπηρεσία που για τους προαναφερθέντες λόγους αντιμετωπίζουμε ιδιαίτερο πρόβλημα στον εντοπισμό των δικαιούχων για καταβολή του ποσού των 15€, δεδομένου ότι κατά κανόνα μετά την αιτηθείσα διακοπή οι ενδιαφερόμενοι αποχωρούν από το συγκεκριμένο ακίνητο (προφανώς και η σχετική τους επιβάρυνση από τυχόν καθυστέρηση της διακοπής είναι μικρότερη σε σχέση με άλλα αιτήματα).

Τέλος και σε ό,τι αφορά την πληρωμή των δικαιούχων, εστάλησαν για το υπόψη 9μηνο του 2014 στον Προμηθευτή ΔΕΗ τα στοιχεία 3.042 δικαιούχων για την ενσωμάτωση του προβλεπόμενου πιστωτικού ποσού στους λογαριασμούς ρεύματος (ένα σημαντικό μέρος τους έχει ενσωματωθεί ενώ το υπόλοιπο ενσωματώνεται σύντομα). Στις πολύ λίγες περιπτώσεις δικαιούχων πελατών άλλων Προμηθευτών, 13 συνολικά, επιδιώκεται να πληρωθούν είτε με απευθείας συνεννόηση μαζί τους είτε μέσω των Προμηθευτών τους.

Επίσης μέχρι σήμερα έχει πιστωθεί ο τραπεζικός λογαριασμός σε 111 δικαιούχους, οι οποίοι ανταποκρίθηκαν στην επιστολή Νο 3 που τους είχε σταλεί στη διεύθυνση της παροχής, λόγω αδυναμίας πίστωσης του λογαριασμού ρεύματος, καθώς αφορούσαν κυρίως παροχές που απενεργοποιήθηκαν μετά από αίτημά τους. Φυσικά ανάλογες επιστολές έχουν σταλεί στο σύνολο των 6.168 σχετικών δικαιούχων, όμως ο ρυθμός ανταπόκρισής τους είναι μικρός και αργός για το λόγο που αναφέρθηκε πιο πάνω.

#### ΣΤ. Δείκτες ολικής ποιότητας

Ο ΔΕΔΔΗΕ στο πλαίσιο της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους καταναλωτές παρακολουθεί ορισμένους δείκτες «ολικής ποιότητας» αναφορικά με την ποιότητα εξυπηρέτησης, τη συνέχεια τροφοδότησης και τη συχνότητα καταμέτρησης των καταναλώσεων. Οι δείκτες αυτοί είναι γενικοί και παρακολουθούνται με μηχανογραφικά συστήματα αλλά δεν έχουν συμφωνηθεί ακόμη με τη ΡΑΕ, οπότε δεν έχουν αναληφθεί συγκεκριμένες δεσμεύσεις από τον ΔΕΔΔΗΕ απέναντι στους Καταναλωτές. Ασφαλώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να γίνει, σε συμφωνία με τη ΡΑΕ, στην επόμενη φάση του Προγράμματος.

Για την εποπτεία της ποιότητας της φυσικής εξυπηρέτησης έχουν εγκατασταθεί στα 30 μεγαλύτερα Γραφεία εξυπηρέτησης των καταναλωτών, σε όλη την Ελλάδα, συστήματα προτεραιότητας εξυπηρέτησης, μέσω των οποίων παρακολουθείται ο μέσος χρόνος αναμονής και εξυπηρέτησης των πελατών.

Παράλληλα για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση & πληροφόρηση, παρακολουθούνται εδώ και μερικούς μήνες ορισμένοι δείκτες, όπως ο μέσος χρόνος αναμονής των πελατών που καλούν στο 11500 - Τηλεφωνικό Κέντρο Ενημέρωσης Πελατών του ΔΕΔΔΗΕ και το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων.

Επίσης για τον έλεγχο της ταχύτητας ικανοποίησης των αιτημάτων σύνδεσης στο δίκτυο, παρακολουθούνται πανελλαδικά οι μέσοι χρόνοι μελέτης και κατασκευής των νέων παροχών που αιτούνται οι πελάτες για την ηλεκτροδότηση των εγκαταστάσεών τους στη χαμηλή και μέση τάση.

Σχετικά με την ποιότητα ενέργειας που παρέχεται στους καταναλωτές, έχουν θεσπιστεί και παρακολουθούνται συστηματικά οι διεθνείς δείκτες SAIDI και SAIFI που αφορούν αντίστοιχα τη μέση ετήσια διάρκεια και τη μέση ετήσια συχνότητα των διακοπών ρεύματος που υφίστανται οι καταναλωτές (λόγω βλαβών και λόγω προγραμματισμένων εργασιών).

Επίσης αναφορικά με την ποιότητα λήψης ενδείξεων κατανάλωσης, παρακολουθείται η συχνότητα καταμέτρησης των μη ωριαίων μετρητών.

### Ζ. Γενική αποτελεσματικότητα του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες»

Συγκριτικά με τα προηγούμενα χρόνια εφαρμογής του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές (ΧΥΚ), η εικόνα σε ό,τι αφορά την παρακολούθηση των εγγυημένων υπηρεσιών είναι σαφώς βελτιωμένη, καθώς πλέον τα αποτελέσματα των εγγυημένων υπηρεσιών ελέγχονται στο σύνολό τους μέσω μηχανογραφικών εφαρμογών που ανέπτυξε για το σκοπό αυτό ο ΔΕΔΔΗΕ.

Σημαντική είναι επίσης η αλλαγή του τρόπου καταβολής του ποσού στους δικαιούχους, λόγω υπέρβασης των προβλεπόμενων στο Πρόγραμμα χρονικών ορίων, όπου πλέον για την καταβολή του μεριμνά ο ίδιος ο ΔΕΔΔΗΕ χωρίς να απαιτείται σχετική αίτηση από τους δικαιούχους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση του ποσοστού των δικαιούχων που τους καταβάλλεται το προβλεπόμενο από το Πρόγραμμα ποσό.

Η ενημέρωση των καταναλωτών είναι πολύ ευρύτερη και αποτελεσματικότερη από ότι στο παρελθόν, μέσα από τη σειρά των πολλών σχετικών επικοινωνιακών δράσεων που έγιναν και συνεχίζουν να γίνονται.

Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού εξυπηρέτησης σε σχέση με τα εγγυημένα όρια ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους Καταναλωτές έχει σαφώς αυξηθεί και συνεχίζει σταθερά να βελτιώνεται.

Επίσης βελτιώνονται σταδιακά οι συνεργασίες με τους Προμηθευτές αναφορικά τόσο με τη συστηματική ενημέρωση των Καταναλωτών όσο και με την πληρωμή των δικαιούχων σε περίπτωση υπέρβασης ορίου ποιότητας.

Βεβαίως υπάρχουν ακόμη σημαντικά περιθώρια βελτίωσης τόσο για την εξάλειψη των όποιων προβλημάτων εμφανίζονται στις μηχανογραφικές εφαρμογές παρακολούθησης των εγγυημένων υπηρεσιών, όσο και ως προς τη διαδικασία αναζήτησης των δικαιούχων για την καταβολή του προβλεπόμενου ποσού.

Η προσπάθεια βελτίωσης του Προγράμματος Εγγυημένων Υπηρεσιών δυσχεραίνεται ιδιαίτερα από την παλαιότητα του μηχανογραφικού συστήματος εξυπηρέτησης (ΕΡΜΗΣ), το οποίο δυσκολεύεται ιδιαίτερα να προσαρμοσθεί στις αιτούμενες αλλαγές.

Δυσκολίες επίσης προκαλούνται εξ αιτίας του ραγδαία αυξανόμενου φόρτου εργασιών της Εταιρείας, σε συνδυασμό με τις αρκετές ελλείψεις ανθρωπίνων πόρων.

## Εγγυημένες Υπηρεσίες – Εφαρμογή της Α' φάσης και αποτελέσματα έτους 2015 - Σχεδιασμός Β' φάσης

### Α. Ιστορικό

Στις 30.12.2013 εκδόθηκε από τη ΡΑΕ η Απόφαση 665/2013 που αφορούσε οδηγίες για τη βελτίωση και εκσυγχρονισμό του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. και προέβλεπε δύο διαδοχικές χρονικές περιόδους εφαρμογής.

Στις 27.3.2014 εκδόθηκε από τη ΡΑΕ η Απόφαση 165/2014 που αφορούσε την έγκριση του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές» της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., το οποίο περιλαμβάνει 14 υπηρεσίες προς τους Καταναλωτές με αντίστοιχες χρονικές προθεσμίες.

Στη συνέχεια με την Απόφαση της ΡΑΕ 461/2015 παρατάθηκε, μετά από σχετικό αίτημα της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., η πρώτη χρονική περίοδος του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» μέχρι και την 31.12.2016 με συνακόλουθη τροποποίηση του χρονικού σημείου έναρξης της δεύτερης περιόδου την 1.1.2017.

### Β. Ενέργειες για την εφαρμογή του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» εντός του 2015

- Ολοκληρώθηκε η ενημέρωση των καταναλωτών για το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες» εντός του 2015 με την αποστολή σχετικού ενημερωτικού εντύπου, μέσω των λογαριασμών ρεύματος.
- Διατέθηκε ικανός αριθμός ενημερωτικών φυλλαδίων στα Γραφεία εξυπηρέτησης του ΔΕΔΔΗΕ και στους Προμηθευτές, για διανομή στους εξυπηρετούμενους καταναλωτές.
- Ενημερώθηκαν όλοι οι Προμηθευτές για τις αλλαγές που απαιτούνταν στα μηχανογραφικά συστήματά τους για την πληρωμή των δικαιούχων μέσω των λογαριασμών ρεύματος.
- Προσαρμόστηκαν τα πληροφοριακά μας συστήματα στις ανάγκες παρακολούθησης του Προγράμματος, πλην, εν μέρει, του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών «ΕΡΜΗΣ». Στο σύστημα εξυπηρέτησης «ΕΡΜΗΣ» υλοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις για την καλύτερη και αυτοματοποιημένη παρακολούθηση των εγγυημένων υπηρεσιών που σχετίζονται με αυτό, λόγω όμως παλαιότητας δεν μπορεί να προσαρμοστεί πλήρως σε όλες τις σχετικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα τη σημαντική απασχόληση των Μονάδων για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των στοιχείων. Ο ΔΕΔΔΗΕ δρομολόγησε την αντικατάστασή του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών «ΕΡΜΗΣ» με ένα νέο πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, που με την υπ' αριθμ. 1/14.01.2016 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας εντάχθηκε κατά προτεραιότητα στον επιχειρησιακό σχεδιασμό του ως έργο στρατηγικής σημασίας. Η εγκατάσταση του νέου Συστήματος εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθεί εντός του 2019.

  
Ν. ΤΣΑΚΟΥΡΑΣ  
Διευθυντής ΔΣΡ

## Γ. Απολογισμός του Προγράμματος «Εγγυημένες Υπηρεσίες» έτους 2015

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται για το 2015 το πλήθος των περτυπώσεων, ανά εγγυημένη υπηρεσία, και το ποσοστό των εκπρόθεσμων περτυπώσεων, βάσει των χρονικών ορίων του Προγράμματος.

### ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΓΥΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2015

ΕΠΓΥΗΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΩΝ %
<b>1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ</b>			
1.1. Κατάρτιση προσφοράς για νέα απλή παροχή, χωρίς επέκταση δικτύου	24.040	88	0,37%
1.2. Κατάρτιση προσφοράς για νέα παροχή που απαιτεί κατασκευή επέκτασης δικτύου	4.774	23	0,48%
1.3. Κατασκευή νέας απλής παροχής, χωρίς επέκταση δικτύου (με τοποθέτηση μετρητή)	20.119	363	1,79%
1.4. Κατασκευή νέας παροχής που απαιτεί συνήθη επέκταση δικτύου (έως 400 m ενσέριου ή 200 m υπογείου - με τοποθέτηση μετρητή)	3.537	50	1,41%
1.5. Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή	35.027	1.484	4,24%
<b>2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑΒΛΑΔΕΣ</b>			
2.1. Επέμβαση σε καρίκωση τήξης ασφάλειας ή πτώση μικροαυτόματου μετρητή	51.465	282	0,55%
2.2. Απάντηση σε έγγραφο παράπονα καταναλωτή σχετικά με την ποιότητα τάσης	155	0	0,00%
2.3. Αποκατάσταση τροφοδότησης καταναλωτή μέσης τάσης μετά από διακοπή λόγω βλάβης δικτύου ή προγραμματισμένων εργασιών	54.967	120	0,22%
<b>3. ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ</b>			
3.1. Επανασύνδεση μετά από διακοπή λόγω χρέους	48.064	337	0,70%
3.2. Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	197.219	4.064	2,06%
3.3. Επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή	179.986	794	0,44%
3.4. Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή	1.810	76	4,20%
<b>4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΙΑΣ</b>			
4.1. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) χωρίς ανάγκη επώδυνης μετάβασης	28.907	60	0,21%
4.2. Απάντηση σε έγγραφο αίτημα (παράπονο ή πληροφορίες) με ανάγκη επώδυνης μετάβασης	975	15	1,54%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>651.245</b>	<b>7.756</b>	<b>1,19%</b>



Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα κατά το έτος 2015 το πλήθος των περιπτώσεων παροχής υπηρεσιών που εντάσσονται στις 14 εγγυημένες υπηρεσίες ανέρχεται σε 651.245. Από αυτές, στις 643.489 οι Μονάδες του ΔΕΔΔΗΕ ανταποκρίθηκαν εντός του προβλεπόμενου χρόνου στο Πρόγραμμα Εγγυημένων Υπηρεσιών (ποσοστό επιτυχίας 98,81%), ενώ στις 7.756 ανταποκρίθηκαν σε χρόνο που υπερέβαινε τον προβλεπόμενο στο εν λόγω Πρόγραμμα (ποσοστό αποτυχίας 1,19%).

Τα μεγαλύτερα ποσοστά αποτυχίας εμφανίζονται στις εγγυημένες υπηρεσίες 1.5 «Σύνδεση νέου μετρητή σε κατασκευασθείσα παροχή» που αφορά 1.484 περιπτώσεις (4,24%) και 3.4 «Έλεγχος μετρητή μετά από έγγραφο αίτημα καταναλωτή» με 76 περιπτώσεις (4,2%).

Η εγγυημένη υπηρεσία με το μεγαλύτερο πλήθος περιπτώσεων που οι Μονάδες μας ανταποκρίθηκαν εκτός του προβλεπόμενου χρόνου, είναι η 3.2 «Διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος καταναλωτή» (4.064 περιπτώσεις, ποσοστό αποτυχίας 2,06%). Αφορά την υπηρεσία όπου υφίσταται ιδιαίτερο πρόβλημα στον εντοπισμό των δικαιούχων για καταβολή του ποσού των 15€, δεδομένου ότι κατά κανόνα μετά την αιτηθείσα διακοπή οι ενδιαφερόμενοι αποχωρούν από το συγκεκριμένο ακίνητο (προφανώς και η σχετική τους επιβάρυνση από τυχόν καθυστέρηση της διακοπής είναι μικρότερη σε σχέση με άλλα αιτήματα).

Αναφορικά με την πληρωμή των δικαιούχων, εστάλησαν για το 2015 στους Προμηθευτές τα στοιχεία 3.162 δικαιούχων για την ενσωμάτωση του προβλεπόμενου πιστωτικού ποσού στους λογαριασμούς ρεύματος.

Επίσης μέχρι σήμερα έχει πιστωθεί ο τραπεζικός λογαριασμός σε 177 δικαιούχους, οι οποίοι ανταποκρίθηκαν στην επιστολή που τους είχε σταλεί στη διεύθυνση της παροχής, λόγω αδυναμίας πίστωσης του λογαριασμού ρεύματος, καθώς αφορούσαν κυρίως παροχές που απενεργοποιήθηκαν μετά από αίτημά τους. Ο ρυθμός ανταπόκρισης των δικαιούχων είναι μικρός είτε γιατί η επιστολή επιστρέφεται ως ανεπίδοτη, είτε κυρίως λόγω αλλαγής της διεύθυνσης του δικαιούχου δεν παραλαμβάνεται τελικά από αυτόν, με αποτέλεσμα να αποδίδεται το προβλεπόμενο ποσό των 15€ σε ένα σχετικά μικρό ποσοστό δικαιούχων.

Για το 2015, συγκριτικά με το 9μηνο του 2014 που εφαρμόστηκε το Πρόγραμμα «Εγγυημένες Υπηρεσίες», εμφανίζεται σημαντική βελτίωση στο ποσοστό και στο πλήθος των εκπρόθεσμων περιπτώσεων (1,19% - 7.756 εκπρόθεσμες περιπτώσεις το 2015, έναντι 1,58% - 9.254 εκπρόθεσμων περιπτώσεων το 9μηνο του 2014).

Τέλος, θα πρέπει να αναφερθεί ότι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του ΔΕΔΔΗΕ καταγράφεται και στην 6η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης Διαχειριστών Δικτύων της CEER σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες υπηρεσιών.

  
**N. ΤΣΕΚΟΥΡΑΣ**  
Διευθυντής ΔΣΡ